



# KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM

DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA

BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL GORONTALO

Jl. Tinaloga Desa Permata Kec. Tilongkabila Kab. Bone Bolango. E-mail: bpjn.gorontalo@pu.go.id

---

---

## KEPUTUSAN

### KEPALA BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL GORONTALO

Nomor : 08/KPTS/Bpjn17/2026

## TENTANG

### KODE ETIK DAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

### BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL GORONTALO

### KEPALA BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL GORONTALO,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) serta dalam rangka melakukan sosialisasi, internalisasi dan implementasi Budaya Pelayanan Prima di lingkungan Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo tentang Kode Etik dan Standar Pelayanan Publik Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo.

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;

3. Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Penyelenggara Pelayanan Publik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 21/PRT/M/2008 tentang Operasional Wilayah Bebas Korupsi di Lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum;
8. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 07/PRT/M/2017 tentang Kode Etik dan Kode Perilaku Pegawai Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
9. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 02/PRT/M/2022 tentang Pengendalian Gratifikasi di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
10. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 9 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
11. Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 886/KPTS/M/2025 tanggal 9 Oktober 2024 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Pekerjaan Umum 285/KPTS/M/2025 tentang Pengangkatan Atasan/Atasan Langsung/Pembantu Atasan Langsung Kuasa Pengguna Anggaran/Barang dan Pejabat Perbendaharaan Satuan Kerja di Lingkungan Direktorat Jenderal Bina Marga, Kementerian Pekerjaan Umum.

Memperhatikan : 1. Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor: 13/SE/M/2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dan Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;

2. Keputusan Direktur Jenderal Bina Marga Nomor: 41/KPTS/DB/2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Direktorat Jenderal Bina Marga;

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL GORONTALO TENTANG KODE ETIK DAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL GORONTALO.

### **MEMUTUSKAN**

Kesatu : Kode Etik Pelayanan Publik merupakan norma yang wajib dipatuhi oleh pelaksana layanan Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo.

Nilai-nilai budaya kerja Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo adalah *core value* Aparatur Sipil Negara (ASN) BerAKHLAK yaitu:

1. Berorientasi Pelayanan, yaitu berkomitmen pada diri sendiri untuk memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat:
  - a. Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat;
  - b. Ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan;
  - c. Melakukan perbaikan tiada henti.
2. Akuntabel, yaitu bertanggungjawab atas kepercayaan yang diberikan:
  - a. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi;
  - b. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien;
  - c. Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan.
3. Kompeten, yaitu terus belajar dan mengembangkan kemampuan diri:
  - a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
  - b. Membantu orang lain belajar;
  - c. Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik.
4. Harmonis, yaitu saling peduli dan menghargai :
  - a. Menghargai setiap orang apa pun latar belakangnya;
  - b. Suka menolong orang lain;
  - c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.
5. Loyal, yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara:
  - a. Memegang teguh ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia serta pemerintahan yang sah;
  - b. Menjaga nama baik sesama ASN, pimpinan, instansi, dan negara;
  - c. Menjaga rahasia jabatan dan negara.
6. Adaptif, yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan:

- a. Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan;
  - b. Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas;
  - c. Bertindak proaktif.
7. Kolaboratif, yaitu membangun kerja sama yang sinergis:
- a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;
  - b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah;
  - c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

Kedua

: Pelaksana layanan harus memenuhi kewajiban dan larangan:

1. Nilai Dasar Hak dan Kewajiban
  - a. Menerima dengan baik setiap pengguna layanan;
  - b. Menerapkan prinsip kehati-hatian dan cermat dalam memeriksa kelengkapan dokumen/rujukan/rekomendasi yang ditentukan dalam persyaratan layanan;
  - c. Memberitahukan dengan sopan dan santun apabila terdapat kekurangan atau kesalahan dalam permohonan layanan;
  - d. Menyelesaikan pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan dalam Standar Pelayanan;
  - e. Menyimpan rahasia negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas pelayanan.
2. Larangan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN)
  - a. Meminta sesuatu dari pengguna layanan di luar persyaratan yang telah ditentukan;
  - b. Meminta sesuatu dari pengguna layanan dengan maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan/atau sebagai pengganti untuk menutup kekurangan persyaratan yang telah ditentukan;
  - c. Menjanjikan kemudahan pemberian layanan dengan mengharapkan dan/atau menerima imbalan;
  - d. Menggunakan fasilitas kantor untuk keperluan pribadi.
3. Larangan Diskriminasi
  - a. Bertindak diskriminatif dalam memberikan pelayanan;
  - b. Mempersulit pemberian layanan dengan maksud untuk mendapatkan imbalan dari pengguna layanan.

Ketiga

: Maklumat, Visi dan Misi Pelayanan BPJN Gorontalo adalah sebagai berikut:

1. Maklumat Pelayanan berbunyi *“Kami berkomitmen untuk memberikan Layanan Publik dengan cepat, mudah dan bertanggung jawab sesuai*

*dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak memenuhi komitmen ini kami siap dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.”*

2. Visi Pelayanan adalah “*Mewujudkan pengelolaan dan pelayanan publik Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo yang cepat, tepat dan sederhana.*”
3. Misi Pelayanan Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo yaitu:
  - a. Menyediakan Layanan Publik dengan sistem penyediaan layanan yang cepat, mudah dan wajar sesuai dengan Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Publik;
  - b. Menyediakan sumber daya manusia dan infrastruktur layanan publik yang memadai;
  - c. Senantiasa melayani pengguna layanan secara santun, transparan dan bertanggungjawab.
4. Maklumat dan Standar Pelayanan dipublikasikan kepada pengguna layanan melalui media publikasi di ruang pelayanan dan laman website.

- Keempat : Mekanisme Pemberian Penghargaan, Sanksi dan Kompensasi atas Pelayanan Publik :
1. Pemberian penghargaan kepada pelaksana pelayanan publik yang berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan dengan melakukan penilaian atas Laporan Pelaksanaan Layanan Publik per-triwulan oleh masing-masing pelaksana pelayanan.
  2. Bentuk penghargaan kepada pelaksana pelayanan publik ditentukan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo. Bentuk penghargaan berupa pemberian cinderamata atau piagam penghargaan.
  3. Sanksi diberikan kepada pelaksana pelayanan publik yang tidak melaksanakan kewajiban atau melanggar larangan dalam peraturan perundang-undangan tentang disiplin pegawai atau peraturan lainnya tentang pelayanan publik.
  4. Sanksi dapat diberikan kepada pengguna layanan yang terbukti melanggar prosedur layanan atau memberikan suap maupun gratifikasi kepada petugas layanan, dengan dicantumkan dalam daftar hitam untuk jangka waktu maksimal 2 (dua) tahun, dan permohonan layanannya akan ditolak selama masih tercantum dalam daftar hitam tersebut.
  5. Kompensasi layanan dapat diberikan kepada pengguna layanan jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan. Bentuk

kompensasi dapat berupa *merchandise* atau souvenir kepada pengguna layanan.

- Kelima : Standar Pelayanan pada Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo meliputi ruang lingkup Pelayanan Informasi Publik, Pelayanan Perizinan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan Nasional, Pelayanan Penggunaan Peralatan Konstruksi dengan Cara Sewa, dan Pelayanan Sertifikasi Laik Operasi (SLO) Asphalt Mixing Plant (AMP).
- Keenam : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh setiap pelaksana pelayanan di lingkungan Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo, serta dipergunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan unit kerja, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik.
- Ketujuh : Seluruh unit kerja di lingkungan Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo wajib melaksanakan pelayanan publik mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan jenis layanan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- Kedelapan : Biaya yang ditimbulkan akibat dikeluarkannya Surat Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Satuan Kerja Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo.
- Kesembilan : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Gorontalo

Pada Tanggal : 05 Januari 2026

Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional

Gorontalo



Tembusan :

1. Direktur Jenderal Bina Marga;
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Bina Marga;
3. Seluruh Pejabat di lingkungan Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo.

Lampiran I Keputusan  
Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo  
Nomor : 07/KPTS/Bpjn17/2026  
Tanggal : 05 Januari 2026

**DAFTAR STANDAR PELAYANAN**  
**DI LINGKUNGAN BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL GORONTALO**

No.	Jenis Pelayanan
1	Pelayanan Informasi Publik
2	Pelayanan Perizinan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan Nasional
3	Pelayanan Penggunaan Peralatan Konstruksi dengan Cara Sewa
4	Pelayanan Sertifikasi Laik Operasi (SLO) <i>Asphalt Mixing Plant (AMP)</i>

Lampiran II Keputusan  
Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo  
Nomor : 08/KPTS/Bpjn17/2026  
Tanggal : 05 Januari 2026

**STANDAR Pelayanan Informasi Publik**  
**DI LINGKUNGAN BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL GORONTALO**

No.	Komponen	Keterangan
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li><li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 16 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;</li><li>5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik.</li></ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon menyampaikan formulir Permintaan Data dan Informasi berisi:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Identitas pemohon berupa KTP/SIM/ passport (foto atau scan PDF) dan surat kuasa (jika dikuasakan);</li><li>b. Nomor kontak Whatsapp (untuk notifikasi dan tindak lanjut);</li><li>c. Surat Permohonan Informasi Publik (sesuai Lampiran III.A Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020) yang ditujukan kepada : Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo</li></ol></li></ol>

No.	Komponen	Keterangan
		<p>Jl. Tinaloga Desa Permata Kec. Tilongkabila Kab. Bone Bolango Provinsi Gorontalo.</p> <p>2. Bagi pemohon berbadan hukum (selain perorangan) agar melampirkan AD/ART yang telah disahkan Kementerian Hukum dan HAM, dan surat tugas (apabila pemohon bukan pejabat yang berwenang).</p>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Pemohon menyampaikan permohonan melalui formulir online yang dapat diakses melalui laman <a href="https://linktr.ee/bpjngorontalo">https://linktr.ee/bpjngorontalo</a> atau melalui e-mail <a href="mailto:bpjn.gorontalo@pu.go.id">bpjn.gorontalo@pu.go.id</a> atau datang langsung ke:</p> <p style="padding-left: 20px;">Loket Pelayanan Publik</p> <p style="padding-left: 20px;">Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo</p> <p style="padding-left: 20px;">Jl. Tinaloga Desa Permata Kec. Tilongkabila</p> <p style="padding-left: 20px;">Kab. Bone Bolango, Provinsi Gorontalo.</p> <p>2. Tim Sekretariat Pelayanan Informasi Publik (PIP) melakukan verifikasi dan pengecekan kelengkapan permohonan. Tanda terima diberikan apabila persyaratan dinyatakan lengkap. Apabila belum lengkap, Tim Sekretariat PIP meminta petugas loket untuk meminta kekurangan berkas/informasi dari pemohon (apabila pemohon tidak berada di loket maka petugas call center akan mengontak pemohon melalui nomor kontak Whatsapp yang telah diberikan untuk melengkapi berkas sesuai persyaratan);</p> <p>3. Tim Sekretariat PIP melanjutkan proses validasi permohonan informasi, dan meneruskan permintaan informasi kepada Tim Pelaksana Pelayanan Informasi Publik;</p> <p>4. Tim Pelaksana PIP menyiapkan tanggapan permohonan informasi (atau aduan), dan menyampaikan kepada Tim Sekretariat PIP;</p> <p>5. Tim Sekretariat PIP, atas nama PPID menyampaikan tanggapan permohonan informasi kepada petugas call center/loket untuk disampaikan kepada pemohon;</p>

No.	Komponen	Keterangan
		<p>6. Petugas call center/loket menyampaikan notifikasi kepada pemohon bahwa tanggapan akan dikirim setelah mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);</p> <p>7. Setelah menerima bukti pengisian SKM, petugas call center/loket menyampaikan tanggapan permohonan informasi kepada pemohon;</p> <p>8. Apabila pemohon datang langsung ke loket pelayanan publik, wajib mengisi buku tamu online melalui QR-code yang terpampang di meja pelayanan sebelum meninggalkan loket pelayanan publik.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Berpedoman pada Peraturan Menteri PUPR Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaran Informasi Publik:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasal 22 ayat (3), PPID menyampaikan pemberitahuan kepada Pemohon Informasi selambat-lambatnya 10 (sepuluh) Hari Kerja;</li> <li>2. Pasal 22 ayat (5), pemberitahuan dapat diperpanjang 7 (tujuh) Hari Kerja;</li> </ol>
5.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya ( <b>GRATIS</b> ).
6.	Produk Pelayanan	Informasi Publik (selain informasi yang dikecualikan).
7.	Sarana/ Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Publik berpendingin udara;</li> <li>2. Alat pengolah data dan alat komunikasi;</li> <li>3. Meubleair dan perlengkapan kantor lainnya.</li> </ol>
8.	Jumlah Pelaksana	10 (sepuluh) orang. Seorang PPID, enam orang Tim Sekretariat PPID, dan tiga orang Tim Pelaksana PIP.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber Daya Manusia yang memiliki kemampuan komunikasi verbal dan non verbal yang baik;</li> <li>2. Mampu mengoperasikan alat pengolah data, alat komunikasi dan peralatan kantor lainnya;</li> <li>3. Memahami pelayanan informasi publik dan mampu melaksanakan layanan konsultasi dan pengaduan informasi publik;</li> </ol>
10.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan pelayanan publik mengacu pada Standar Operasi dan Prosedur yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor</li> </ol>

No.	Komponen	Keterangan
		<p>15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik.</p> <p>2. Memberikan layanan dan menyediakan Informasi Publik dengan cepat, murah, dan sederhana sesuai Standar Layanan Informasi Publik serta ketentuan peraturan perundang-undangan;</p>
11.	Jaminan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan;</p> <p>2. Tersedianya peralatan keselamatan dan kesehatan kerja.</p>
12.	Pengawasan Internal	<p>1. Pemantauan dari Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo;</p> <p>2. Monitoring dan Evaluasi dari Unit Kepatuhan Intern dan Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>3. Pengawasan melekat oleh atasan langsung, Kepala Sub Bagian Umum dan Tata Usaha;</p>
13.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan dapat disampaikan Formulir Permohonan Data dan Pengaduan maupun Hotline Whatsapp di laman <a href="https://linktr.ee/bpjngorontalo">https://linktr.ee/bpjngorontalo</a></p> <p>2. Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang diberikan saat penyampaian produk pelayanan, yang dapat pula diakses melalui laman tersebut di atas.</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Informasi Publik dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan publik di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo;</p> <p>2. Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat.</p> <p>3. Monitoring Pelaksanaan Pelayanan melalui form Rekapitulasi Pelaksanaan Pelayanan Publik.</p>

Lampiran III Keputusan  
Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo  
Nomor : 08/KPTS/Bpjn17/2026  
Tanggal : 05 Januari 2026

**STANDAR PELAYANAN PERIZINAN PEMANFAATAN BAGIAN-BAGIAN JALAN NASIONAL  
DI LINGKUNGAN BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL GORONTALO**

No.	Komponen	Keterangan
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan;</li><li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan;</li><li>3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20/PRT/M/2010 tentang Pedoman Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan;</li><li>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 115/PMK.06/2020 tentang Pemanfaatan Barang Milik Negara</li><li>5. Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 430/KPTS/M/2022 tentang Penetapan Ruas Jalan Dalam Jaringan Jalan Primer Menurut Fungsinya Sebagai Jalan Arteri Primer (JAP) Dan Jalan Kolektor Primer-1 (JKP-1);</li><li>6. Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 1688/KPTS/M/2022 tentang Penetapan Ruas Jalan menurut Statusnya Sebagai Jalan Nasional;</li><li>7. Surat Edaran Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 03/SE/M/2023 tentang Formula Perhitungan Usulan Besaran Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Atas Sewa Dari Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan</li><li>8. Surat Edaran Direktur Jenderal Bina Barga Nomor 12/SE/Db/2021 tentang Penerapan Sistem Pelayanan Perizinan dan Pemanfaatan Barang Milik Negara One Klik Sistem Integrasi Perizinan (OKSIP);</li><li>9. Surat Edaran Direktur Jenderal Bina Marga Nomor 01/SE/Db/2017 tentang Prosedur Perizinan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan;</li></ol>

No.	Komponen	Keterangan
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pemohon mengajukan permohonan tertulis disertai persyaratan administrasi dan persyaratan teknis.</p> <p>2. Persyaratan Administrasi berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Permohonan Izin (form A.1 Lampiran Permen PU No. 20 Tahun 2010);</li> <li>Surat Pernyataan Kesanggupan (form A2 Lampiran Permen PU No. 20 Tahun 2010);</li> <li>Surat Kuasa/Surat Kuasa Subtitusi (jika pengajuan diwakilkan);</li> <li>Identitas Pemohon berupa KTP dan NPWP, serta NPWP Perusahaan;</li> <li>Fotokopi Akta Pendirian Badan Usaha/ Badan Hukum;</li> <li>Konfirmasi Status Wajib Pajak/ Surat Keterangan Status Wajib Pajak (KSWP);</li> <li>Surat Pengesahan dari Menkumham bagi Badan Usaha/ Badan Hukum;</li> <li>Surat Pernyataan Sewa Menyewa Perizinan (Ditandatangani Di atas Materai 10.00) Sesuai dengan UU Nomor 10 Tahun 2020;</li> <li>Surat Pengantar Permohonan dari PEMDA (Lampiran-1 Surat Edaran Menteri PU No. 14/SE/M/2011 khusus untuk permohonan Iklan/Media Informasi);</li> <li>Kajian Analisa Konstruksi (Tekanan Angin) Yang disahkan Oleh Tenaga Ahli (khusus untuk permohonan Iklan/Media Informasi);</li> <li>ANDALALIN KEMENHUB/ DISHUB/ Serta KEPOLISIAN (Khusus Untuk Bukaan Akses Jalan Keluar Masuk).</li> </ol> <p>3. Persyaratan Teknis berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Denah Lokasi, Penempatan Maps, Foto Lokasi, Peta Situasi 1:1000;</li> <li>Metode Pelaksanaan &amp; Pengembalian Kondisi di Jabarkan/ Uraikan Gambar Rencana Skala Minimal 1:1000 Kertas A3 Diparaf/ Ditandatangani Oleh</li> </ol>

No.	Komponen	Keterangan
		<p>Konsultan Bidang Perencanaan/ Pihak Terkait (Pemilik Utilitas);</p> <p>c. Gambar Potongan Melintang Skala Minimal 1:100 Kedalaman 1,5 M Dari Perkerasan Tanah Diparaf/ Ditanda Tangani Oleh Konsultan Bidang Perencanaan/Pihak Terkait (Pemilik Utilitas);</p> <p>d. Jangka Waktu Pelaksanaan.</p>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat (pemohon izin) mengajukan permohonan izin kepada Kepala BPJN Gorontalo dengan melengkapi persyaratan administrasi dan persyaratan teknis melalui sistem perizinan online dengan alamat <a href="https://oksip.pu.go.id">https://oksip.pu.go.id</a></li> <li>2. Petugas loket tidak menerima permohonan yang datang secara langsung ke loket, namun petugas loket akan membantu dan memandu pemohon yang datang untuk dapat mengajukan permohonan secara online;</li> <li>3. Tim Administrasi memeriksa kelengkapan berkas permohonan yang diajukan secara online;</li> <li>4. Setelah berkas permohonan dinyatakan lengkap, pemohon melaksanakan ekspos atau presentasi mengenai lokasi, metode dan waktu pelaksanaan;</li> <li>5. Tim Teknis melaksanakan peninjauan lapangan bersama Pemohon;</li> <li>6. Selanjutnya Tim Teknis menyusun Berita Acara Peninjauan Lapangan dan disampaikan ke ketua tim teknis;</li> <li>7. Pemohon membuat revisi gambar rencana pekerjaan berdasarkan hasil peninjauan lapangan dan memohonkan pengesahan dari PPK Perencanaan Satker P2JN Gorontalo;</li> <li>8. Berdasarkan gambar rencana tim teknis menerbitkan rekomendasi teknis;</li> <li>9. Pemohon melakukan pembayaran jaminan pengembalian kondisi atas pekerjaan yang dilaksanakan;</li> <li>10. Pemohon membayar sewa BMN berdasarkan SE 03/SE/M/2023 tentang Formula Perhitungan Usulan</li> </ol>

No.	Komponen	Keterangan
		<p>Besaran Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Atas Sewa Dari Pemanfaatan Bagian–Bagian Jalan melalui billing PNBP yang dicetak melalui aplikasi Simponi oleh Petugas Aset;</p> <p>11. Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo menerbitkan Persetujuan Prinsip bersamaan dengan Perjanjian Sewa Menyewa BMN yang ditanda tangani oleh Kepala Satuan Kerja PJN terkait dan Pemohon;</p> <p>12. Tim Administrasi membuat surat permohonan izin prinsip ke Sekretaris Jenderal Kementerian PU melalui Sesditjen Bina Marga;</p> <p>13. Sekjen Kementerian PU menerbitkan Izin Prinsip terhadap pemanfaatan BMN dan menyampaikan ke Kepala BPJN Gorontalo;</p> <p>14. Kepala Satuan Kerja membuat surat izin pemanfaatan BMN ke Kementerian Keuangan (KPKNL) selaku Pengelola Barang berdasarkan izin prinsip yang sudah terbit;</p> <p>15. KPKNL menerbitkan izin pemanfaatan BMN berikut dengan besaran sewa dan menyampaikan ke Satuan Kerja terkait;</p> <p>16. Satuan Kerja terkait membuat surat permohonan penerbitan kode billing ditujukan ke Kepala BPJN Gorontalo serta membuat perjanjian sewa antara pemohon dan Satuan Kerja dan surat keputusan pemanfaatan BMN</p> <p>17. Kepala BPJN Gorontalo memerintahkan pengelola keuangan/bendahara untuk menerbitkan kode billing;</p> <p>18. Pemohon melakukan pembayaran PNBP sesuai dengan kode billing yang sudah terbit dan menyampaikan bukti bayar ke Satuan Kerja terkait dengan tembusan ke Kepala BPJN Gorontalo;</p> <p>19. Kepala Satuan Kerja PJN dan Pemohon (pemilik utilitas) menandatangani Perjanjian Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan dengan mengetahui Kepala BPJN Gorontalo.</p>

No.	Komponen	Keterangan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian permohonan perizinan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan maksimal 9 (sembilan) hari kerja untuk kewenangan internal BPJN Gorontalo.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya ( <b>GRATIS</b> ).
6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rekomendasi Teknis</li> <li>2. Rekomendasi</li> <li>3. Dispensasi</li> </ol>
7.	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Publik berpendingin udara, Meja, Kursi Tamu;</li> <li>2. Komputer dengan akses internet;</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Pesawat Telepon</li> <li>5. Mesin <i>Fotocopy</i></li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang pemanfaatan bagian-bagian jalan di lingkungan Balai Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo;</li> <li>2. Komunikatif;</li> <li>3. Mampu menjelaskan tata cara dan proses permohonan perizinan pemanfaatan bagian-bagian jalan;</li> <li>4. Memahami bisnis proses dalam sistem perizinan online;</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemantauan dari Atasan Langsung (Kepala Balai);</li> <li>2. Memeriksa durasi setiap tahap proses perizinan agar sesuai SOP layanan;</li> <li>3. Pemantauan terhadap jumlah permohonan yang masuk dan output produk layanan yang diterbitkan</li> <li>4. Audit Mutu Internal</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan dapat disampaikan Formulir Permohonan Data dan Pengaduan maupun Hotline Whatsapp di laman <a href="https://linktr.ee/bpjngorontalo">https://linktr.ee/bpjngorontalo</a></li> <li>2. Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang diberikan saat penyampaian produk pelayanan, yang dapat pula diakses melalui laman tersebut di atas.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) Orang Petugas Pelayanan Publik

No.	Komponen	Keterangan
12.	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan perizinan pemanfaatan bagian-bagian jalan mengacu pada Standar Operasional Prosedur Perizinan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan;</li> <li>2. Tersedianya peralatan keselamatan dan kesehatan kerja di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo.</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Informasi Publik dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan publik di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo;</li> <li>2. Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat.</li> <li>3. Monitoring Pelaksanaan Pelayanan melalui form Rekapitulasi Pelaksanaan Pelayanan Publik.</li> </ol>

Lampiran IV Keputusan  
Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo  
Nomor : 08/KPTS/Bpjn17/2026  
Tanggal : 05 Januari 2026

**STANDAR PELAYANAN**  
**PENGGUNAAN PERALATAN KONSTRUKSI DENGAN CARA SEWA**  
**DI LINGKUNGAN BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL GORONTALO**

No.	Komponen	Keterangan
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>3. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 09/PRT/M/2009 tentang Jenis Dan Tata Cara Penggunaan Peralatan Konstruksi Di Kementerian Pekerjaan Umum.</li></ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon mengajukan permohonan penggunaan peralatan konstruksi sebagaimana contoh pada lampiran Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 09/PRT/M/2009
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon izin mengajukan permohonan izin kepada Kepala Balai BPJN Gorontalo dengan melengkapi Surat Permohonan Penggunaan Peralatan Konstruksi;</li><li>2. Petugas Pelayanan menerima permohonan dan disampaikan kepada Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo;</li><li>3. Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Seksi Preservasi;</li><li>4. Kepala Seksi Preservasi mengeluarkan Surat Persetujuan Penggunaan Peralatan sesuai dengan penggunaan yang tertuang dalam permohonan;</li><li>5. Seksi Preservasi menghitung besaran sewa peralatan berdasarkan Pemohon membayar sewa BMN berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 09/PRT/M/2009;</li></ol>

		<p>6. Pemohon menandatangani Surat Perjanjian Penggunaan Peralatan dan selanjutnya melakukan pembayaran PNBP sewa peralatan ke Rekening Bendahara Penerima BPJN Gorontalo;</p> <p>7. Petugas Pemungut PNBP menyerahkan berkas Surat Perjanjian Penggunaan Peralatan dan Bukti Setoran Bank kepada Seksi Preservasi;</p> <p>8. Seksi Preservasi melakukan serah terima peralatan konstruksi kepada pemohon yang sertai Berita Acara Serah Terima Peralatan;</p> <p>9. Pemohon akan menggunakan peralatan konstruksi sesuai dengan peruntukan dan jangka waktu yang telah ditetapkan;</p> <p>10. Pemohon menyerahkan peralatan konstruksi yang telah selesai kepada Seksi Preservasi dengan disertai Berita Acara Serah Terima Pengembalian Peralatan.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu Penggunaan Peralatan Konstruksi sesuai dengan Surat Perjanjian Penggunaan Peralatan.
5.	Biaya/ tarif	Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 09/PRT/M/2014 tentang Jenis dan Tata Cara Penggunaan Peralatan Konstruksi di Kementerian Pekerjaan Umum.
6.	Produk Pelayanan	<p>Jasa Penggunaan Peralatan Konstruksi dengan Cara Sewa Meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Excavator 20 Ton</i></li> <li>2. <i>Motor Grader</i></li> <li>3. <i>Backhoe Loader</i></li> <li>4. <i>Vibration Roller</i></li> <li>5. <i>Excavator 5 Ton</i></li> <li>6. <i>Truck Crane</i></li> <li>7. <i>Dump Truck</i></li> <li>8. <i>Safe Loader (Tronton)</i></li> <li>9. <i>Material Jembatan Bailey</i></li> </ol>
7.	Sarana/ Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Publik berpendingin udara, Meja, Kursi Tamu;</li> <li>2. Peralatan Konstruksi (<i>Excavator 20 Ton, Motor Grader, Backhoe Loader, Vibration Roller, Excavator 5 Ton, Truck</i></li> </ol>

		<p><i>Crane, Dump Truck, Safe Loader/Tronton, Material Jembatan Bailey)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Komputer dengan akses internet;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Pesawat Telepon;</li> <li>6. Mesin Fax;</li> <li>7. Mesin Fotocopy.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan di spesifikasi teknis peralatan konstruksi di lingkungan Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo;</li> <li>2. Komunikatif;</li> <li>3. Mampu menjelaskan tata cara dan proses permohonan penggunaan peralatan konstruksi dengan cara sewa;</li> <li>4. Mampu melaksanakan proses penggunaan peralatan konstruksi dengan cara sewa.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemantauan dari Atasan Langsung (Seksi Preservasi);</li> <li>2. Memeriksa dan memantau Jangka Waktu Penggunaan Peralatan Konstruksi;</li> <li>3. Audit Mutu Internal.</li> </ol>
10.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan dapat disampaikan Formulir Permohonan Data dan Pengaduan maupun Hotline Whatsapp di laman <a href="https://linktr.ee/bpjngorontalo">https://linktr.ee/bpjngorontalo</a></li> <li>2. Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang diberikan saat penyampaian produk pelayanan, yang dapat pula diakses melalui laman tersebut di atas.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang Petugas Pelayanan Publik dan 1 (satu) Orang Bidang Preservasi dan Peralatan
12.	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan Penggunaan Peralatan Konstruksi pada SOP Penggunaan Peralatan Konstruksi dengan Cara Sewa
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan;</li> <li>2. Tersedianya peralatan konstruksi sesuai di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo;</li> <li>3. Tersedianya peralatan keselamatan dan kesehatan kerja di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo.</li> </ol>

14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Informasi Publik dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan publik di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo;</li> <li>2. Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat.</li> <li>3. Monitoring Pelaksanaan Pelayanan melalui form Rekapitulasi Pelaksanaan Pelayanan Publik.</li> </ol>
-----	----------------------------	---

**STANDAR PELAYANAN SERTIFIKASI LAIK OPERASI (SLO)**  
**ASPHALT MIXING PLANT (AMP)**  
**DI LINGKUNGAN BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL GORONTALO**

No.	Komponen	Keterangan
1.	Dasar Hukum	SOP/UPM/DJBM-79 Rev: 01 tentang SOP pemeriksaan AMP Bina Marga
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Masyarakat hadir langsung di Petugas Pelayanan Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo dengan memenuhi persyaratan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Persyaratan Administrasi<ol style="list-style-type: none"><li>a. Surat Permohonan Pemeriksaan <i>Asphalt Mixing Plant</i> (AMP)</li><li>b. Copy <b>Surat Kalibrasi Timbangan Agregat</b> dan <b>Kalibrasi Timbangan Aspal</b> yang masih berlaku</li><li>c. Copy Upaya Pengelolaan Lingkungan (<b>UKL</b>) dan Upaya Pemantauan Lingkungan (<b>UPL</b>) Tentang AMP yang diajukan.</li><li>d. Membuat Surat Pernyataan tentang penggunaan <b>Bahan Bakar</b> yang Sesuai <b>Spesifikasi Bina Marga</b></li><li>e. Sertifikat laik Operasi (<b>SLO</b>) sebelumnya jika mengajukan <b>perpanjangan</b> kembali</li></ol></li><li>2. Persyaratan Teknis<ol style="list-style-type: none"><li>a. <b>Kesiapan AMP</b> yang diajukan</li><li>b. <b>Bahan Material</b> untuk pemeriksaan AMP</li></ol></li><li>3. Semua Kebutuhan material, bahan dan biaya Untuk kepentingan Pemeriksaan AMP ditanggung sepenuhnya Oleh Pemilik/Pemohon</li><li>4. Selama Pemeriksaan <b>HARUS</b> di dampingi Oleh <b>Pemilik</b> atau Orang yang <b>mampu</b> memberikan <b>Keputusan</b> menyangkut <b>Perbaikan atau Perubahan</b> Unit AMP</li></ol>

No.	Komponen	Keterangan
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat (pemohon izin) mengajukan permohonan izin kepada Kepala Balai BPJN Gorontalo dengan melengkapi Surat Permohonan Sertifikasi <i>Asphalt Mixing Plant</i> (AMP) dengan Kesiapan Persyaratan lainnya</li> <li>2. Petugas Pelayanan menerima permohonan dan memeriksa kelengkapan permohonan dan meneruskan kepada Petugas Pemeriksaan AMP;</li> <li>3. Petugas Pemeriksa AMP melakukan konfirmasi jadwal pelaksanaan pemeriksaan AMP pada Pemohon;</li> <li>4. Masyarakat (pemohon izin) mengajukan permohonan izin kepada Kepala Balai BPJN Gorontalo dengan melengkapi Surat Permohonan Sertifikasi <i>Asphalt Mixing Plant</i> (AMP);</li> <li>5. Petugas Pelayanan menerima permohonan dan memeriksa kelengkapan permohonan dan meneruskan kepada Petugas Pemeriksa AMP;</li> <li>6. Petugas Pemeriksa AMP melakukan konfirmasi jadwal pelaksanaan AMP pada Pemohon;</li> <li>7. Petugas Pemeriksa AMP melakukan pemeriksaan AMP dengan menyatakan tidak layak atau layak terhadap AMP;</li> <li>8. Apabila dinyatakan tidak layak oleh Petugas Pemeriksa AMP, maka pemohon diwajibkan melakukan perbaikan AMP sesuai standar yang telah ditetapkan;</li> <li>9. Apabila dinyatakan layak oleh Petugas Pemeriksa AMP, maka diterbitkan Sertifikat Layak Operasi terhadap AMP;</li> <li>10. Petugas Pemeriksa AMP meneruskan Sertifikat Layak Operasi kepada Petugas Layanan ;</li> <li>11. Petugas Layanan menyerahkan Sertifikat Layak Operasi kepada pemohon dengan mengisi Formulir Kepuasan Pelanggan.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian Sertifikasi <i>Asphalt Mixing Plant</i> (AMP) maksimal 15 (Lima belas) hari, Tidak termasuk <b>Jangka waktu</b> Proses Waktu Perbaikan Peralatan AMP yang diajukan mengingat pengadaan <i>Sparepart</i> AMP yang membutuhkan Waktu Pemesanan dan Kesiapan Serta Biaya Tambahan
5.	Biaya/ tarif	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara

No.	Komponen	Keterangan
		Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Pekerjaan Umum
6.	Produk Pelayanan	Sertifikat Layak Operasi <i>Asphalt Mixing Plant</i> (AMP).
7.	Sarana/ Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelayanan Publik berpendingin udara, Meja, Kursi Tamu;</li> <li>2. Komputer dengan akses internet;</li> <li>3. Printer / Scan</li> <li>4. Pesawat Telepon;</li> <li>5. Mesin Fax.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan di laboratorium bidang sertifikasi <i>Asphalt Mixing Plant</i> (AMP) di lingkungan Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo;</li> <li>2. Komunikatif;</li> <li>3. Mampu menjelaskan tatacara dan proses permohonan sertifikasi <i>Asphalt Mixing Plant</i> (AMP);</li> <li>4. Mampu melaksanakan proses sertifikasi <i>Asphalt Mixing Plant</i> (AMP).</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemantauan dari Atasan Langsung (Petugas Pemeriksa <i>Asphalt Mixing Plant</i>);</li> <li>2. Hasil Pemeriksaan <i>Asphalt Mixing Plant</i> (AMP);</li> <li>3. Pemantauan Sertifikat Layak Operasional <i>Asphalt Mixing Plant</i> (AMP);</li> <li>4. Audit Mutu Internal.</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan dapat disampaikan Formulir Permohonan Data dan Pengaduan maupun Hotline Whatsapp di laman <a href="https://linktr.ee/bpjngorontalo">https://linktr.ee/bpjngorontalo</a></li> <li>2. Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang diberikan saat penyampaian produk pelayanan, yang dapat pula diakses melalui laman tersebut di atas.</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) Orang Petugas Pelayanan Publik dan 2 (dua) Orang Pemeriksa <i>Asphalt Mixing Plant</i> (AMP)
12.	Jaminan Pelayanan	Pelaksanaan Pelayanan Pemeriksaan <i>Asphalt Mixing Plant</i> (AMP) pada SOP Pemeriksaan <i>Asphalt Mixing Plant</i> (AMP)

No.	Komponen	Keterangan
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedianya keamanan lingkungan pelaksanaan kegiatan;</li> <li>2. Tersedianya Peralatan Pemeriksa <i>Asphalt Mixing Plant</i> (AMP) di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo</li> <li>3. Tersedianya peralatan keselamatan dan kesehatan kerja di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo.</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Informasi Publik dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan publik di Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo;</li> <li>2. Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat.</li> <li>3. Monitoring Pelaksanaan Pelayanan melalui form Rekapitulasi Pelaksanaan Pelayanan Publik.</li> </ol>

## **MEKANISME PEMBERIAN PENGHARGAAN DAN SANKSI BAGI PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK, SERTA KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN**

### **A. Pemberian Penghargaan**

1. Pemberian penghargaan kepada pelaksana layanan dilakukan melalui Rapat Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Layanan Publik. Pada rapat tersebut dilaksanakan pemantauan melalui Rekapitulasi Pelaksanaan Pelayanan Publik dan Data Pelaksanaan Layanan per Bidang Layanan. Format masing-masing tabel ditunjukkan pada Lampiran VI.b.
2. Setelah melakukan penilaian, maka ditetapkan pemberian penghargaan kepada petugas layanan yang dicantumkan dalam Berita Acara Hasil Rapat Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Layanan Publik (terlampir dalam Lampiran VI.c) berisi nama petugas, uraian penghargaan, periode penilaian yang dievaluasi, dan bentuk penghargaan imaterial yang diberikan. Penghargaan dalam bentuk materi berupa Piagam Penghargaan yang ditunjukkan pada Lampiran VI.d. Bentuk penghargaan imaterial dapat berupa dispensasi libur dengan tanggal dan durasi yang ditentukan oleh pejabat yang berwenang, disertai dengan pemberian prioritas pengembangan karir.
3. Piagam penghargaan dicetak, disahkan dan dipajang pada media publikasi di ruang pelayanan publik. *Softcopy* dari piagam penghargaan yang telah disahkan disampaikan kepada petugas pelayanan yang bersangkutan melalui petugas Hotline Whatsapp.

### **B. Mekanisme Pemberian Sanksi**

1. Pemberian sanksi kepada pelaksana layanan yang dianggap tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, atau terbukti melakukan tindakan diskriminatif kepada penerima layanan, atau terbukti menerima gratifikasi, diberikan Surat Teguran sebanyak 3 (tiga) kali. Apabila yang bersangkutan berturut-turut mengulangi kesalahannya maka dapat diberikan sanksi administratif berupa mutasi dan rotasi.
2. Pemberian sanksi dilakukan dalam Rapat Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Layanan Publik bersamaan dengan pemberian penghargaan dan kompensasi. Pemberian sanksi didokumentasikan pula ke dalam Notulen Rapat Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Layanan Publik, mencakup nama petugas, bentuk sanksi, dan alasan dikenakan.

### **C. Mekanisme Pemberian Kompensasi**

1. Pengguna layanan dapat melaporkan ketidaksesuaian produk layanan yang didapatkan dengan mengirimkan aduan melalui Hotline Whatsapp dengan format yang sudah disiapkan.

2. Petugas akan meminta bukti-bukti ketidaksesuaian atas aduan yang disampaikan melalui jalur komunikasi resmi tanpa bertatap muka dengan penerima layanan, yaitu melalui Hotline Whatsapp BPJN Gorontalo.
3. Petugas membuat Laporan Aduan Pelayanan (format terlampir dalam Lampiran VI.e) kepada Ketua Pokja Pelayanan Publik bersama dengan data aduan (formulir aduan dan bukti-bukti yang diberikan penerima layanan) untuk ditindak lanjuti bentuk dari kompensasi yang akan diberikan.
4. Setelah mendapat persetujuan Ketua Pokja Pelayanan Publik maka petugas menyampaikan Pemberitahuan Pemberian Kompensasi kepada penerima layanan.
5. Petugas menyerahkan kompensasi dalam bentuk merchandise dan meminta tanda terima kepada Penerima Layanan.

#### **D. Format Penilaian**

Penilaian dilakukan dengan memperhatikan unsur disiplin, kinerja, dan hasil penilaian pengguna layanan.

**PENILAIAN PETUGAS PEMBERI LAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BPJN GORONTALO  
TAHUN ANGGARAN 2026**

No.	Nama	Jabatan	Hasil Penilaian (skala 0-10)			Total Nilai	Bobot (%)
			Disiplin	Kinerja	Penilaian Penerima Layanan		
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							

Gorontalo,

2026

Koordinator Pokja Peningkatan Kualitas Pelayanan

Ketua Tim Pelayanan Publik,

Rudy C. C. Napitupulu

Riko Gobel

Lampiran VI.b Keputusan Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo Nomor : 08/KPTS/Bpjn17/2026  
Tanggal : 05 Januari 2026

## FORMAT REKAPITULASI PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI BPJN GORONTALO TAHUN 20.....

No.	BULAN	MEDIA ADUAN/PERMINTAAN INFORMASI					JUMLAH ADUAN/ P. INFORMASI	STATUS TINDAK LANJUT			JUMLAH TINDAK LANJUT	PENGAJUAN IZN RUMIJA			PENGAJUAN SEWA PERALATAN			PENGAJUAN SLO AMP			KETERANGAN
		MEDSOS	SURAT/ EMAIL	SPAN- LAPOR	COMMAND CENTER/ JAKI	WA CENTER		Proses	Selesai	Ditolak		Proses	Selesai	Jumlah Pengajuan	Proses	Selesai	Jumlah Pengajuan	Proses	Selesai	Jumlah Pengajuan	
1	Januari																				
2	Februari																				
3	Maret																				
4	April																				
5	Mei																				
6	Juni																				
7	Juli																				
8	Agustus																				
9	September																				
10	Oktober																				
11	November																				
12	Desember																				
<b>JUMLAH</b>																					

Mengetahui,  
Ketua Tim Pelayanan Publik

Koordinator Pokja Pelayanan Publik

Nama Pejabat

Nama Pejabat

Tempat, Bulan 20xx  
Petugas WA Center/Medsos, Petugas JAKI, Petugas Perizinan Rumija, Petugas Sewa Peralatan,

Nama Petugas

Petugas SPAN-LAPOR,

Nama Petugas

Nama Petugas

Petugas Administrasi

Nama Petugas

Nama Petugas

Petugas Administrasi

Nama Petugas

Nama Petugas

Petugas SLO AMP,

Nama Petugas

**FORMAT DATA PELAKSANAAN LAYANAN *[nama layanan]* DI BPJN GORONTALO TAHUN 20.....**

NO.	TANGGAL	KATEGORI	NAMA PENGIRIM	PERIHAL	TIMESTAMP MULAI	TIMESTAMP SELESAI	STATUS	DURASI	LINK DOKUMENASI	KETERANGAN
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
<b>Jumlah</b>	<b>Aduan:</b>	<b>0</b>	<b>Permintaan Informasi:</b>	<b>0</b>	<b>Selesai :</b>	<b>0</b>	<b>Proses :</b>	<b>0</b>		

Gorontalo, \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

Petugas .....

Petugas .....

\_\_\_\_\_  
Nama Petugas

\_\_\_\_\_  
Nama Petugas

Lampiran VI.c Keputusan Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo  
Nomor : 08/KPTS/Bpjn17/2026  
Tanggal : 05 Januari 2026

BENTUK PIAGAM PENGHARGAAN PETUGAS PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK



Lampiran VI.d Keputusan  
Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo  
Nomor : 08/KPTS/Bpjn17/2026  
Tanggal : 05 Januari 2026

**FORMAT SURAT PEMBERITAHUAN PEMBERIAN KOMPENSASI  
ATAS LAYANAN PUBLIK BPJN GORONTALO**

Sehubungan dengan aduan saudara pada tanggal \_\_\_\_\_ bulan \_\_\_\_\_ tahun 20\_\_\_\_ perihal pelayanan \_\_\_\_\_ yang tidak memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan sesuai Surat Keputusan Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo nomor 08/KPTS/Bpjn17/2026 tanggal 05 Januari 2026 tentang Kode Etik dan Standar Pelayanan Publik Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo, dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa :

1. Standar mutu baku / waktu yang telah ditetapkan sesuai Lampiran Surat Keputusan tersebut adalah .....
2. Ketidaksesuaian yang kami temukan berupa .....
3. Maka dengan ini dapat kami berikan Bentuk Kompensasi atas ketidaksesuaian tersebut berupa .....

Demikian pemberitahuan ini untuk menjadi bahan evaluasi kami dalam perbaikan pelayanan kami selanjutnya. Atas nama Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo kami sampaikan permintaan maaf sebesar-besarnya dan ucapan terima kasih telah menggunakan layanan kami.

Gorontalo, 2026

**Koordinator Pokja Peningkatan Kualitas  
Pelayanan Publik,**

**Ketua Tim Pelayanan Publik,**

---

**Rudy C. C. Napitupulu**

---

**Riko Gobel**

Lampiran VI.e Keputusan  
Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo  
Nomor : 08/KPTS/Bpjn17/2026  
Tanggal : 03 Januari 2026

**FORMAT BERITA ACARA HASIL RAPAT MONITORING DAN EVALUASI  
PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BPJN GORONTALO**

Pada hari ini \_\_\_\_\_, tanggal \_\_\_\_\_ bulan \_\_\_\_\_ tahun 20\_\_\_\_ telah diselenggarakan Rapat Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik untuk periode \_\_\_\_\_.

Kami yang hadir sesuai Daftar Hadir terlampir telah menyepakati hal-hal berikut :

No.	Permasalahan	Tindak Lanjut
1.	.....	.....
2.	.....	.....
3.	.....	.....
4.	.....	.....

Gorontalo, 2026

**Koordinator Pokja Peningkatan Kualitas  
Pelayanan Publik,**

**Ketua Tim Pelayanan Publik,**

**Rudy C. C. Napitupulu**

**Riko Gobel**

Lampiran V.a Keputusan  
Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo  
Nomor : 08/KPTS/Bpjn17/2026  
Tanggal : 05 Januari 2026

## FORMAT PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI PUBLIK

	<p><b>KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM</b> <b>DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA</b> <b>BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL GORONTALO</b> Jl. Tinaloga Desa Permata Kec. Tilongkabila Kab. Bone Bolango. E-Mail: bpjn.gorontalo@pu.go.id</p>
<p><b>FORMULIR PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK</b></p>	
<p>Nomor Pendaftaran : _____/PPID/PU/Bpjn17/_____/2026 Tanggal : _____</p>	
<p>Yang bertanda tangan di bawah ini, mengajukan permohonan Informasi:</p>	
<p>Unit Kerja tujuan : _____ <i>Contoh: BPJN Gorontalo atau Satker P2JN Gorontalo</i></p>	
<p>Cara Penyampaian Permohonan* : 1. Langsung 2. Website 3. Email 4. Medsos 5. Hotline</p>	
<p><b><u>DATA PEMOHON INFORMASI</u></b></p>	
<p>Nama Lengkap : _____ <i>Ditulis dengan huruf KAPITAL berikut gelar (bila ada).</i></p>	
<p>Nomor Identitas : _____ <i>(KTP/ SIM/ Paspor/ Kartu Keluarga)*</i></p>	
<p>Alamat Rumah/Domisili : _____</p>	
<p>Nomor Whatsapp : _____</p>	
<p>E-Mail : _____</p>	
<p>Pekerjaan* : _____ <i>(ASN/ TNI/ Polri/ Swasta/ Wirausaha/ Dosen/Pelajar/Mahasiswa/ Pers/ Lainnya)*</i></p>	
<p>Alamat Kantor : _____</p>	
<p><b><u>PENGAJUAN PERMOHONAN INFORMASI</u></b></p>	
<p>Rincian Informasi yang dibutuhkan : _____</p>	
<p>Tujuan Penggunaan Informasi : _____</p>	
<p>Cara Memperoleh Informasi : 1. Melihat/ membaca/ mendengarkan/ mencatat 2. Mendapatkan salinan (Hardcopy/ Softcopy)**</p>	
<p>Cara Mendapatkan Informasi* : <input type="checkbox"/> Dambil Langsung      <input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Kurir      <input type="checkbox"/> Chat/Direct Messaging <input type="checkbox"/> Jasa ekspedisi/Pos</p>	
<p>Informasi yang diperoleh tidak akan disalahgunakan dan hanya digunakan sebagaimana mestinya sesuai dengan tujuan permohonan tersebut di atas. Segala akibat hukum dari Informasi ini setelah keluar dari kantor Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo menjadi tanggung jawab Pemohon/Pengguna Informasi.</p>	
<p>Petugas Layanan Informasi (Penerima Permohonan), _____</p>	
<p>Pemohon Informasi, _____ (_____) _____ (_____) _____)</p>	
<p><b>Keterangan :</b> *) Pilih salah satu/coret yang tidak perlu. **) Dalam hal Informasi Publik yang diminta Pemohon telah tersedia di laman website BPJN Gorontalo, Pemohon dapat mengunduh dan mencetak secara mandiri.</p>	
<p>Halaman 1 dari 2</p>	

Layanan Informasi Publik tidak dipungut biaya. Namun biaya penggandaan atau perekaman yang timbul ditanggung oleh pemohon.

Informasi lebih lanjut dapat menghubungi PPID melalui Hotline Whatsapp yang tertera di laman Linktree BPJN Gorontalo dengan alamat <https://linktr.ee/bpjngorontalo>.

*Formulir ini sesuai Lampiran III.A Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 15 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik.*

#### **Hak-hak Pemohon Informasi**

##### **Berdasarkan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik No. 14/2008**

- I. **Pemohon Informasi berhak untuk meminta seluruh informasi yang berada di Badan Publik kecuali** (a) informasi yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon informasi dapat : Menghambat proses penegakan hukum; Mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat; Membahayakan pertahanan dan keamanan Negara; Mengungkapkan kekayaan alam Indonesia; Merugikan ketahanan ekonomi nasional; Merugikan kepentingan hubungan luar negeri; Mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang; Mengungkap rahasia pribadi; memorandum atau surat-surat antar Badan Publik atau intra Badan Publik, yang menurut sifatnya dirahasiakan kecuali atas putusan Komisi Informasi atau pengadilan; informasi yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan Undang-undang, (b) Badan Publik juga dapat tidak memberikan informasi yang belum dikuasai atau tidak didokumentasikan.
- II. **Biaya** yang dikenakan bagi permintaan atas salinan informasi berdasarkan Peraturan Pimpinan Badan Publik adalah **Gratis**.
- III. Pemohon Informasi berhak untuk mendapatkan **Pemberitahuan Tertulis** atas diterima atau tidaknya permohonan informasi dalam jangka **10 (sepuluh) hari kerja** sejak diterimanya permohonan informasi oleh Badan Publik. Badan Publik dapat memperpanjang waktu untuk memberi jawaban tertulis **1 x 7 hari kerja**.

**PASTIKAN ANDA MENDAPATKAN TANDA TERIMA PERMINTAAN INFORMASI BERUPA NOMOR PENDAFTARAN KE PETUGAS INFORMASI/PPID.** Bila tanda terima tidak diberikan tanyakan kepada petugas informasi alasannya, mungkin permintaan informasi anda kurang lengkap.

- IV. Apabila **Pemohon Informasi tidak puas dengan keputusan Badan Publik (misal menolak permintaan anda atau memberikan hanya sebagian yang diminta)**, maka pemohon informasi dapat mengajukan **keberatan** kepada **atasan PPID** dalam jangka waktu **30 (tiga puluh) hari kerja** sejak permohonan informasi ditolak. Atasan PPID wajib memberikan tanggapan tertulis atas keberatan yang diajukan Pemohon Informasi selambat-lambatnya **30 (tiga puluh) hari kerja** sejak keberatan tertulis yang diajukan oleh Pemohon Informasi diterima.
- V. Apabila Pemohon Informasi tidak puas dengan keputusan Atasan PPID, maka pemohon informasi dapat mengajukan **keberatan** kepada **Komisi Informasi** dalam jangka waktu **14 (empat belas) hari kerja** sejak tanggapan dari atasan PPID diterima oleh Pemohon Informasi Publik.

Lampiran V.b Keputusan  
Kepala Balai Pelaksanaan Jalan Nasional Gorontalo  
Nomor : 08/KPTS/Bpjn17/2026  
Tanggal : 05 Januari 2026

## FORMAT ADUAN PELAYANAN



# KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DIREKTORAT JENDERAL BINA MARGA BALAI PELAKSANAAN JALAN NASIONAL GORONTALO

Jl. Tinaloga Desa Permata Kec. Tilongkabila Kab. Bone Bolango. E-Mail: bpjn.gorontalo@pu.go.id

## FORMULIR ADUAN

### **A. DATA PEMOHON ADUAN**

Nama Lengkap : \_\_\_\_\_  
*Ditulis dengan huruf KAPITAL berikut gelar (bila ada).*

Nomor Identitas : \_\_\_\_\_  
*(KTP/ SIM/ Paspor/ Kartu Keluarga)\**

Alamat Rumah/Domisili : \_\_\_\_\_

Pekerjaan : \_\_\_\_\_  
*(ASN/ TNI/ Polri/ Swasta/ Wirausaha/ Dosen/Pelajar/Mahasiswa/ Pers/ Lainnya)\**

Nomor Whatsapp : \_\_\_\_\_

E-Mail : \_\_\_\_\_

### **B. KATEGORI PELAYANAN\***

1. Permohonan Data/Informasi
2. Perizinan Penggunaan Bagian-bagian Jalan Nasional
3. Penggunaan Peralatan Konstruksi dengan Cara Sewa
4. Sertifikasi Laik Operasi (SLO) Asphalt Mixing Plant (AMP)
5. Lainnya : \_\_\_\_\_

### **C. URAIAN ADUAN**

Demikian aduan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Gorontalo, \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

Petugas Layanan Informasi,  
(Penerima Aduan)

Pemohon Aduan,

*Tanda tangan setelah diterima*

(

)

(

)

*Tanda tangan*

*\*) Coret yang tidak perlu*