



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
DINAS ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL

Komplek Perkantoran dan Pemukiman Terpadu
Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Kelurahan Air Itam
Jl. Bangka Belitung No.10 Kel. Air Itam Telp/Fax (0717) 439309 Pangkalpinang

STANDAR PELAYANAN
VERIFIKASI DATA PENGGUNA FUEL CARD BBM BERSUBSIDI
PADA DINAS ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

A. KOMPONEN SERVICE DELIVERY (PENGAMPURAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT)

NO	KOMPONEN	URAIAN/KETENTUAN
1	Persyaratan Pelayanan	Dokumen persyaratan yang wajib diunggah/diserahkan oleh pemohon untuk verifikasi data meliputi: 1. Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemohon / pemilik kendaraan (domisili Provinsi Kepulauan Bangka Belitung) 2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli yang masih berlaku dan pajak kendaraan terbayar (pajak aktif). 3. Foto fisik kendaraan tampak depan, samping, dan belakang beserta Nomor Polisi (Nopol) yang terlihat jelas. 4. Foto STNK asli yang diletakkan di atas fisik kendaraan saat pengambilan foto. 5. Nomor WhatsApp aktif untuk pendaftaran akun sistem. 6. Surat Kuasa bermaterai Rp. 10.000 (apabila proses verifikasi/pengurusan diwakilkan)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur verifikasi data dilaksanakan sebagai berikut: 1. Pengajuan Data: Pemohon mengunggah berkas pendaftaran melalui portal resmi (fuelcard.babelprov.go.id) atau menyerahkan dokumen ke Desk Pelayanan ESDM. 2. Pemeriksaan Administrasi: Petugas Verifikator mengecek keabsahan, kejelasan, dan kesesuaian dokumen KTP, dan STNK. 3. Validasi Kesesuaian Kendaraan: Petugas melakukan pencocokan data kendaraan (kapasitas mesin, jenis BBM, tonase) dengan regulasi Batasan kuota BBM Bersubsidi. 4. Hasil Verifikasi: - Disetujui: Data divalidasi dan diteruskan ke system untuk penerbitan/pengaktifan Fuel Card. - Ditolak / Perbaikan: Sistem/petugas mengirimkan notifikasi alasan penolakan beserta petunjuk perbaikan dokumen kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 2 (dua) hari kerja sejak dokumen diterima secara lengkap dan benar pada system verifikasi.
4	Biaya / Tarif	Rp. 0,- (Gratis / Tanpa Dipungut Biaya).
5	Produk Pelayanan	1. Status Hasil Verifikasi Data Pengguna Fuel Card (Disetujui / Ditolak) 2. Akun Terverifikasi pada Sistem Database Fuel Card ESDM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan terkait proses verifikasi dapat disampaikan melalui: a. Desk Pengaduan Langsung: Kantor Dinas ESDM Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Pangkal Pinang. b. Call Center / WA Center: 0811-7170-ESDM (0811-7170-3736) c. Laman Web: esdm.babelprov.go.id / SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) Tanggapan atas pengaduan diberikan paling lambat 1 x 24 jam kerja.

B. KOMPONEN MANUFACTURING (PENGELOLAAN INTERNAL LAYANAN)

NO	KOMPONEN	URAIAN/KETENTUAN
1	Dasar Hukum	1. UU No. 22 Tahun 2001 tentang Minyak dan Gas Bumi. 2. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Perpres No. 191 Tahun 2014 tentang Penyediaan, Pendistribusian, dan Harga Jual Eceran BBM. 4. Permen PANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Surat Edaran Gubernur Kepulauan Bangka Belitung tentang Pengendalian dan Pengawasan Pendistribusian BBM Bersubsidi.
2	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Loker Desk Verifikasi Data dan Customer Service. 2. Perangkat Komputer / Laptop dengan spesifikasi tinggi dan koneksi internet dedicated 3. Server Database Aplikasi Verifikasi Fuel Card Babel. 4. Scanner Dokumen dan Printer Surat Keputusan/Berita Acara Verifikasi. 5. Sistem Notifikasi Otomatis via SMS / WhatsApp Gateway
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pemahaman yang ketat mengenai syarat legalitas kendaraan (STNK, Pajak Daerah). 2. Mampu mengoperasikan system database dan aplikasi verifikasi digital dengan cepat dan teliti. 3. Memiliki kemampuan analisis data guna mendeteksi potensi pemalsuan/duplikasi dokumen. 4. Bersikap objektif, jujur, transparan, serta berintegritas tinggi.
4	Pengawasan Internal	1. Pengawasan berjenjang oleh Kepala Bidang terkait. 2. Rekapitulasi harian log aktivitas verifikasi pada dashboard admin system.
5	Jaminan Pelayanan	1. Verifikasi data dilaksanakan secara adil, objektif, transparan, dan bebas dari Tindakan diskriminatif maupun pungli. 2. Setiap Keputusan penolakan verifikasi wajib disertai alasan teknis/hukum yang jelas pada sistem. 3. Jaminan Kecepatan proses sesuai Service Level Agreement (SLA)
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan data pribadi pemohon (KTP, STNK, dll) dilindungi dengan system enkripsi database. 2. Otentikasi ganda (<i>Two-Factor Authentication</i>) bagi verifikator untuk mencegah akses tidak sah. 3. Keamanan ruang kerja verifikasi dari akses pihak luar yang tidak berkepentingan.
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi harian terhadap rasio jumlah permohonan verifikasi yang diproses disbanding outstanding berkas. 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala. 3. Tinjauan bulanan performa ketepatan waktu verifikator.

Ditetapkan di Pangkal Pinang
Pada tanggal Agustus 2026



Dr. RESKIAN SYAH, S. T., M. M.
Pembina Utama Muda/IV c
NIP. 19750825 200212 1 005