



**PEMERINTAH KOTA SEMARANG**  
**DINAS PERHUBUNGAN**

Jl. Tambak Aji Raya No. 5 Telp. / Fax. ( 024 )8662389 Kode Pos 50185 SEMARANG  
Email : dishubkominfo\_smg\_2010@yahoo.com • Website : www.dishubkominfokotasmg.go.id

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN**

**KOTA SEMARANG**

**NOMOR : 440/SS /2022 .**

**TENTANG STANDAR PELAYANAN**  
**DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG**

**KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KOTASEMARANG**

**Menimbang :** a. Bahwa dalam rangka kelancaran penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan untuk memberikan jaminan dan kepastian pelayanan kepada masyarakat diperlukan adanya Standar Pelayanan;

b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka perlu menerbitkan Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kota Semarang tentang Standar Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Semarang;

**Mengingat :** 1. Undang-undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah- Daerah Kota Besar dalam lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta;

2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang- Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 9 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembara Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kecamatan di Wilayah Kabupaten-kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara dan Kendal serta Penataan Kecamatan di Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang dalam Wilayah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 89);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
9. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 8 Tahun 2014 tentang Perizinan dan Non Perizinan (Lembaran

Daerah Kota Semarang Tahun 2014 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang tahun 2014 Nomor 93);

11. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2014 Nomor 111 ;
12. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 114);
13. Peraturan Walikota Semarang Nomor 75 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Semarang;
14. Peraturan Walikota Semarang Nomor 15 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2017 Nomor 15);

#### M E M U T U S K A N

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA SEMARANG.

- KESATU : Standar Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Semarang.
- KEDUA : Menetapkan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU sebagai berikut:
- a. dasar hukum;
  - b. persyaratan;
  - c. system, mekanisme dan prosedur;
  - d. jangka waktu penyelesaian;
  - e. biaya/tarif;
  - f. produk pelayanan;
  - g. penanganan pengaduan, saran dan masukan;

- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. jumlah pelaksana;
- k. jaminan pelayanan;
- l. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- m. sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
- n. waktu pelayanan; dan
- o. evaluasi kinerja pelaksana.

- KETIGA : Penyelenggaraan pelayanan sebagai dimaksud Diktum KEDUA adalah sebagai berikut:
- a. Perijinan Pengujian Kerdaraan Bermotor Uji pertama dan Mutasi masuk;
  - b. Ijin Pengujian Kendaraan Bermotor Drive Thru;
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KETIGA tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KELIMA : Penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KETIGA dilaksanakan evaluasi kinerja pelaksana secara periodik sesuai dengan komponen standar pelayanan.
- KEENAM : Pelaksanaan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KELIMA dilaporkan kepada Walikota Semarang.
- KETUJUH : Segala biaya yang timbul sebagai akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Semarang.
- KEDELAPAN : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Semarang  
Pada tanggal : 03 Januari 2022

Kepala Dinas Perhubungan  
Kota Semarang



Drs. Endro Pudy Martantono, M.Si

SALINAN disampaikan kepada Yth :

1. Walikota Semarang;
2. Wakil Walikota Semarang;
3. Sekretaris Daerah Kota Semarang;
4. Asisten Administrasi Pemerintah Sekda Kota Semarang;
5. Inspektur Kota Semarang;
6. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Semarang.

#### **IV. PERIJINAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR UJI PERTAMA DAN MUTASI MASUK**

##### **A. Dasar Hukum**

1. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan;
2. Peraturan Pemerintah nomor 55 tahun Tahun 2012 tentang Kendaraan;
3. PM Dinas Prhubungan Nomor 19 Tahun 2022 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor;
4. Surat Keputusan direktorat Jendral Perhubungan Darat Nomor 1076 Tahun 2005 tentang kompetensi Pengujian Kendaraan Bermotor;
5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 53 Tahun 2020 Tentang Perubahan Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor;
6. Peraturan Walikota Semarang Nomor 54 Tahun 2018 Tentang Perubahan ke-2 Atas Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor;

##### **B. Persyaratan**

1. STNK ( Surat Tanda Nomor Kendaraan ) asli dan fotocopy;
2. KTP pemilik, asli dan foto copy atau surat kuasa dari pemilik kendaraan jika yang bersangkutan tidak datang mengurus sendiri;
3. SKPB ( Surat Keterangan Perubahan Bentuk ) atau Surat Karoseri Bengkel tertunjuk
4. SKHPM ( Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Mutu ) asli;
5. Surat Tera ( bagi kendaraan tangki );
6. Memiliki bukti lunas pembayaran retribusi uji;

##### **C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

1. Pemohon Melakukan Pendaftaran berkas;
2. Pemeriksaan berkas dan Pembuatan Pertelaan
3. Dinas Kesehatan menerbitkan izin praktek diberikan melalui organisasi profesi;
4. Perhitungan retribusi dan Pembuatan SKRD;
5. Penarikan retribusi dan pembuatan Bend-26;
6. Pembuatan Surat keluar;
7. Proses pengujian;
8. Penentuan hasil uji;
9. Input database dan pengarsipan;

10. Pengesahan Buku Uji & Pembuatan Tanda uji;

11. Penyerahan hasil uji;

D. Jangka Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah 45 (Empat Puluh Lima) menit kerja.

E. Biaya/ Tarif

Peraturan Walikota 53 Tahun 2020

F. Produk Pelayanan

Barang Kuasi (KartuPintar, KertasPengaman, Stiker)

G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

a. Pengaduan langsung melalui *Customer Service*;

b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:

1) Kotak saran;

2) Email : [dishubkotasmg@yahoo.com](mailto:dishubkotasmg@yahoo.com)

3) Website : [dishub.semarangkota.go.id](http://dishub.semarangkota.go.id)

4) LAPOR HENDY : [lapor.go.id](http://lapor.go.id); dan

5) Media massa.

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

a. Pengaduan langsung:

1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Semarang melalui *customer service*;

2) Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Bidang Lalu Lintas;

3) Bidang Sumber Daya Perhubungan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan

4) Bidang Sumber Daya Perhubungan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):

- 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Sekretaris untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Sumber Daya Perhubungan melalui Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Semarang
- 3) Bidang Sumber Daya Perhubungan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 4) Bidang Sumber Daya Perhubungan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :

- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Sumber Daya Perhubungan;
- 3) Bidang Sumber Daya Perhubungan menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
- 4) Bidang Sumber Daya Perhubungan melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Sumber Daya Manusia Perhubungan ; dan
- 5) Seksi Sumber Daya Manusia Perhubungan menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau LAPOR!

#### H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan izin tenaga kesehatan adalah sebagai berikut:

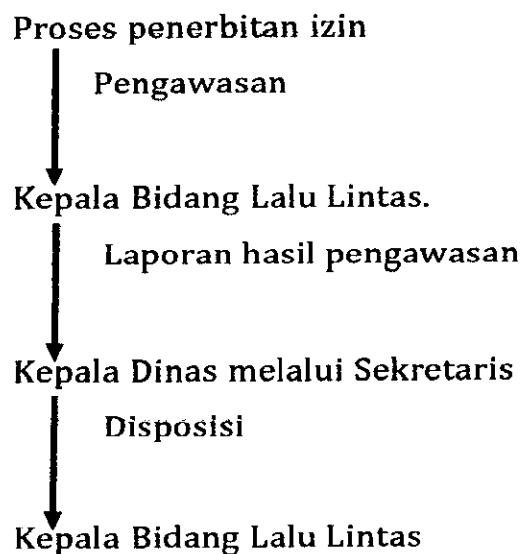
1. Berpendidikan minimal D II, D III dan S1;
2. Memahami Prosedur untuk Pelayanan Umum di Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor ;
3. Memiliki Sertifikat Sebagai Bendahara ;
4. Memiliki Kompetensi Sebagai Pengujian Kendaraan bermotor ;dan
5. Mempunyai Pengetahuan Mengenai Sistem Pengarsipan dan Pelaporan di Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor.

#### I. Pengawasan Internal

##### 1. Sistem pengawasan Internal

- a. Pengawasan proses izin dilakukan oleh Kepala Bidang Lalu Lintas secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris ; dan
- c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Lalu Lintas agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi.

##### 2. Mekanisme pengawasan izin tenaga kesehatan sebagai berikut :



#### J. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana sesuai dengan kebutuhan pelayanan pengujian kendaraan bermotor.



#### K. Jaminan Pelayanan

Petugas Pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor 18 orang, petugas Pengadministrasian dan Pengarsipan 14 orang.

#### L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama, alat kesehatan dan keselamatan kerja.

#### M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir.

#### N. Waktu Pelayanan Pendaftaran

Senin – Kamis : jam 07.30 – 12.00 WIB.

Jumat : jam 07.30 – 10.00 WIB.

#### O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh izin/rekomendasi mengisi instrument survei dengan dilakukan wawancara/tatap muka.
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

## **V. IZIN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DRIVE THRU**

### **A. Dasar Hukum**

1. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan
2. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 tentang Kendaraan;
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2022 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor;
4. Surat Keputusan direktorat Jendral Perhubungan Darat Nomor 1076 Tahun 2005 tentang kompetensi Pengujian Kendaraan Bermotor;
5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 53 Tahun 2020 Tentang Perubahan Tarif Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor;
6. Peraturan Walikota Semarang Nomor 54 Tahun 2018 Tentang Perubahan ke-2 Atas Peraturan Walikota Nomor 19 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor;

### **B. Persyaratan**

1. STNK ( Surat Tanda NomorKendaraan ) asli dan fotocopy;
2. KTP pemilik, asli dan foto copy atau surat kuasa dari pemilik kendaraan jika yang bersangkutan tidak dating mengurus sendiri;
3. Menunjukkan kartu pintar dan Kertas pengaman yang masih berlaku;
4. Ijazah terakhir;
5. Memiliki bukti lunas pembayaran retribusi uji;

### **C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

1. Pemohon melakukan pendaftaran,
2. Melaksanakan pengujian kendaraan bermotor,
3. Petugas mengambil keputusan laik jalan,
4. Jika Keputusan tidak laik jalan maka diperbaiki terlebih dahulu
5. Pengesahan buku uji dan menunggu cetak buku uji,
6. Mencetak stiker tanda samping,
7. Mencetak Plat dan Penyerahan kepada pemohon berupa buku uji, stiker tanda samping dan plat uji,

### **D. Jangka Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan adalah 25 (dua puluh lima) menit kerja.

### **E. Biaya/ Tarif**

Biaya sesuai Peraturan Walikota 53 Tahun 2020

## F. Produk Pelayanan

Produk yang dihasilkan adalah Barang Kuasi (KartuPintar, KertasPengaman, Stiker)

## G. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Penyampaian pengaduan, saran dan masukan yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan melalui :

- a. Pengaduan langsung melalui *customer service*;
- b. Pengaduan tidak langsung melalui media sebagai berikut:
  - 1) Kotak saran;
  - 2) Email : [dishubkotasmg@yahoo.com](mailto:dishubkotasmg@yahoo.com)
  - 3) Website : [dishub.semarangkota.go.id](http://dishub.semarangkota.go.id)
  - 4) LAPOR HENDY : [lapor.go.id](http://lapor.go.id); dan
  - 5) Media massa.

2. Tata cara penanganan pengaduan, saran dan masukan

- a. Pengaduan langsung:
  - 1) Masyarakat sebagai pengadu mengisi formulir pengaduan yang tersedia untuk disampaikan kepada Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Semarang melalui *customer service*;
  - 2) Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Semarang menindaklanjuti pengaduan dengan memberikan pelaporan ke Bidang Lalu Lintas;
  - 3) Bidang Lalu Lintas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
  - 4) Bidang Lalu Lintas menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.
- b. Pengaduan tidak langsung (melalui media surat atau kotak saran):
  - 1) Pengaduan masyarakat di agendakan oleh Sekretaris untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
  - 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Lalu Lintas melalui Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Semarang;
  - 3) Bidang Lalu Lintas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan

- 4) Bidang Lalu Lintas menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

**c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :**

- 1) Pengaduan masyarakat melalui aplikasi media sosial atau LAPOR! Dicatat oleh petugas admin untuk disampaikan kepada Kepala Dinas;
- 2) Kepala Dinas mendisposisi pengaduan kepada Kepala Bidang Lalu Lintas;
- 3) Bidang Lalu Lintas menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);
- 4) Bidang Lalu Lintas melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi pengelola sarana transportasi; dan
- 5) Seksi Sumber Daya Manusia Kesehatan menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau LAPOR!

**H. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan izin pengujian kendaraan bermotor adalah sebagai berikut:

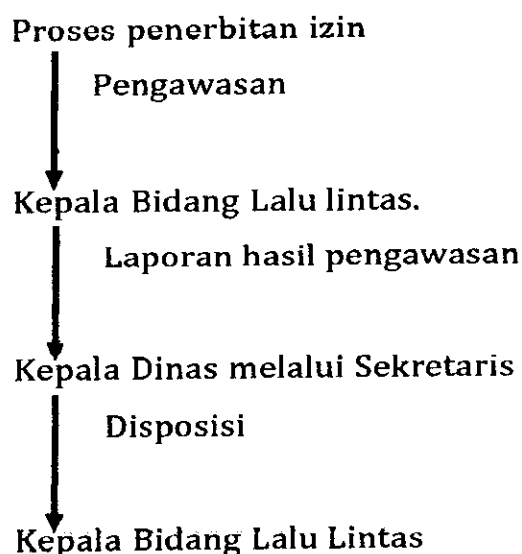
1. Berpendidikan Pasca Sarjana (S2), Sarjana(S1), Sarjana Muda (D3) dan SLTA;
2. Memahami Prosedur untuk Pelayanan Umum di Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor;
3. Memiliki Sertifikat Sebagai Bendahara;
4. Memiliki Kompetensi Sebagai Pengujian Kendaraan bermotor; dan
5. Memiliki Pengetahuan Mengenai Sistem Pengarsipan dan Pelaporan di Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor.

**I. Pengawasan Internal**

**1. Sistem pengawasan Internal**

- a. Pengawasan proses izin dilakukan oleh Kepala Bidang Lalu Lintas secara periodik;
- b. Hasil pengawasan dilaporkan kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris ; dan
- c. Kepala Dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan agar ditindak lanjuti apabila terdapat permasalahan proses rekomendasi.

2. Mekanisme pengawasan izin tenaga kesehatan sebagai berikut :



J. Jumlah Pelaksana

Petugas Pelaksana Pengujian Kendaraan Bermotor 18 orang, Petugas Pengadministrasian dan Pengarsipan 14 orang.

K. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan jaminan pelayanan sesuai dengan kode etik.

L. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan.

1. Tersedianya petugas keamanan;
2. Tersedianya kamera Closed Circuit Television (CCTV);
3. Tersedianya Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
4. Tersedianya papan nama, alat kesehatan dan keselamatan kerja;
5. Tersedianya ruang laktasi.

M. Sarana dan Prasarana dan/atau fasilitas

Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, Alat Tulis Kantor, leaflet, pamphlet, hardware dan software sedangkan prasarana meliputi ruang pelayanan (meja pendaftaran, pemrosesan berkas, penyerahan dokumen, pengolahan data dan informasi), ruang tunggu, ruang penanganan pengaduan, ruang konsultasi dan ruang penyimpanan dokumen/arsip, kamar kecil, sarana parkir.

N. Waktu Pelayanan

Senin – Kamis : jam 07.00 – 12.00 WIB.  
Jumat : jam 08.00 – 10.00 WIB.

O. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat dengan mekanisme survei sebagai berikut:

1. Setiap pemohon yang telah memperoleh izin/rekomendasi mengisi instrument survei dengan dilakukan wawancara/tatap muka.
2. Hasil survei dihimpun dan diolah datanya;
3. Dilaksanakan analisa data dan penilaian survei; dan
4. Dilaksanakan tindaklanjut hasil analisa data.

Evaluasi kinerja pelaksana berdasarkan pengawasan atasan terkait kinerja dan kedisiplinan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik.

Kepala Dinas Perhubungan  
Kota Semarang



Drs. Endro Pudyo Martantono, M.Si