

# **STANDART PELAYANAN**

## **BIDANG PARKIR DINAS PERHUBUNGAN**

### **A. DASAR HUKUM**

- a. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum di Kota Semarang sebagaimana terakhir dirubah dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 1 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Umum di Kota Semarang,
- b. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha Di Kota Semarang sebagaimana dirubah dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 7 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Semarang No 3 Tahun 2012 tentang Retribusi Jasa Usaha,
- c. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu Di Kota Semarang,
- d. Peraturan Walikota Semarang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Tarif Retribusi Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum.
- e. Peraturan Walikota Semarang Nomor 37 Tahun 2021 tentang Tarif Retribusi Tempat Khusus Parkir,
- f. Peraturan Walikota Semarang Nomor 70 Tahun 2021 tentang Pelayanan Parkir di Tepi Jalan Umum

## **B. PERSYARATAN**

### a. Pendataan Parkir

1. Kegiatan pendataan parkir tepi Jalan umum dan khusus
2. Pengecekan lahan parkir Tepi Jalan Umum dan Khusus dilapangan terutama yang belum berijin resmi
3. Menghitung potensi pendapatan parkir tepi jalan umum dan khusus
4. Menentukan dan menetapkan lokasi fasilitas parkir untuk parkir tepi jalan umum dan khusus
5. Jukir atau pengelola parkir yang mengajukan perijinan parkir baru atau pembaharuan ijin parkir dilakukan evaluasi di pendataan terlebih dahulu.
6. Mengecek kelengkapan syarat-syarat jukir Foto CopyKTP, Foto Copy Kartu Keluarga,denah lokasi, surat ijin parkir yang lama untuk pembaharuan ijin parkir, KTA lama dan bukti setoran retribusi terakhir
7. Untuk Parkir Khusus harus ada surat rekomendasi dari dinas perdagangan untuk lokasi pasar
8. Mengecek denah lokasi yang diajukan jukir
9. Bila Data dan kelengkapan pengajuan parkir sesuai memberikan rekomendasi utuk dapat diajukan perijinan parkir
10. Mengisi formulir pengajuan ijin parkir tepi jalan umum maupun khusus

### b. Perizinan Parkir

1. Menerima rekomendasi pengajuan ijin parkir tepi jalan umum dan khusus dari pendataan
2. Pengecekan persyaratan pengajuan perijinan parkir tepi jalan umum dan khusus

3. Kelengkapan data pengajuan ijin parkir Foto Copy KTP, Foto Copy Kartu Keluarga,denah lokasi,surat ijin parkir yang lama untuk pembaharuan ijin parkir, KTA lama dan bukti setoran retribusi terakhir, Formulir pengajuan Ijin parkir.
4. Untuk pengajuan ijin parkir baru Foto Copy KTP, Foto Copy Kartu Keluarga,surat keluarga, denah lokasi, formulir pengajuan ijin parkir
5. Pengambilan foto jukir secara langsung oleh petugas perijinan
6. Setelah data lengkap kemudian diajukan kepada Kepala Bidang Parkir
7. Setelah di setuju diterbitkan Surat ijin Parkir tepi jalan umum maupun khusus
8. Jukir mendapatkan KTA Parkir dan Surat Ijin Parkir

c. Pemungutan Parkir

1. Jupung melakukan penyetoran pungutan retribusi harian tepi jalan umum ke kasda
2. Jukir atau pengelola parkir menyetorkan setoran retribusi parkir bulanan ke kasda langsung transfer maupun non tunai di bendahara pembantu penerima
3. Laporan pendapatan harian retribusi Parkir tepi jalan umum
4. Laporan pendapatan bulanan retribusi parkir tepi jalan umum dan Parkir Khusus
5. Monitoring pendapatan parkir elektronik tepi jalan umum
6. Membuat surat teguran keterlambatan pembayaransetoran retribusi parkir tepi jalan umum dan Parkir khusus
7. Evaluasi realisasi pendapatan parkir tepi jalan umumdan Parkir Khusus

d. Sistem, mekanisme, dan prosedur

e. Jangka waktu pelayanan

1. Pendataan : 18 jam kerja
2. Perijinan : 18 Jam kerja
3. Pemungutan: 12 jam kerja

f. Biaya/tarif

Biaya adalah 0 (tanpa dipungut biaya)

g. Produk pelayanan

1. Pendataan : Rekomendasi perijinan dan perhitungan potensi pendapatan parkir
2. Perijinan : Surat Ijin Parkir Tepi Jalan umum dan parkir khusus
3. Pemungutan: Kuitansi pembayaran Bend 26 dan resi bukti bayar retribusi parkir tepi jalan umum dan Parkir khusus.

h. 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 :
    - 3) Website :
    - 4) Twitter :
    - 5) LAPOR HENDY : [lapor.go.id](http://lapor.go.id); dan
    - 6) 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 Perparkiran;
- 3) Bidang Perparkiran menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 4) Bidang Perparkiran 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 Perparkiran melalui Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Semarang
- 3) Bidang Perparkiran menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan); dan
- 4) Bidang Perparkiran menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada Masyarakat sebagai pengadu dan dilaporkan kepada Kepala Dinas.

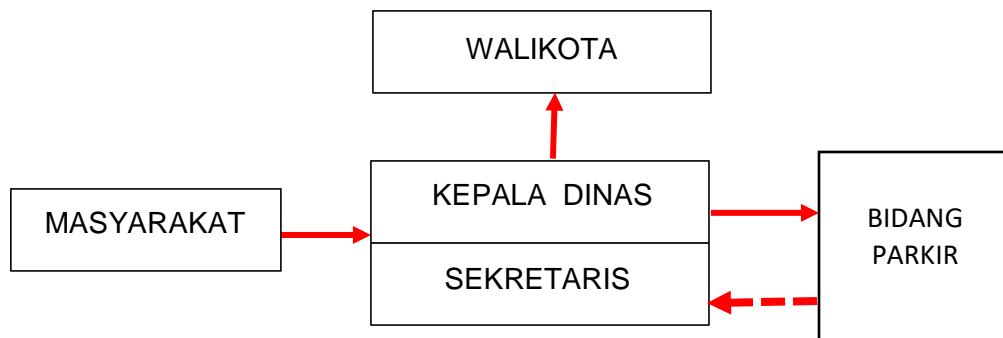
c. Pengaduan tidak langsung melalui media sosial :

- 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 Perparkiran;
- 3) Bidang Perparkiran menindaklanjuti pengaduan dengan dilakukan rapat koordinasi dan cek lapangan (apabila diperlukan);

4) Bidang Perparkiran melaporkan hasil penyelesaian pengaduan kepada Kepala Dinas dan disampaikan kepada Seksi Perparkiran; dan

5) Seksi Perparkiran menginformasikan hasil pengaduan melalui media sosial atau LAPOR!

### 3. Mekanisme Pengaduan Masyarakat



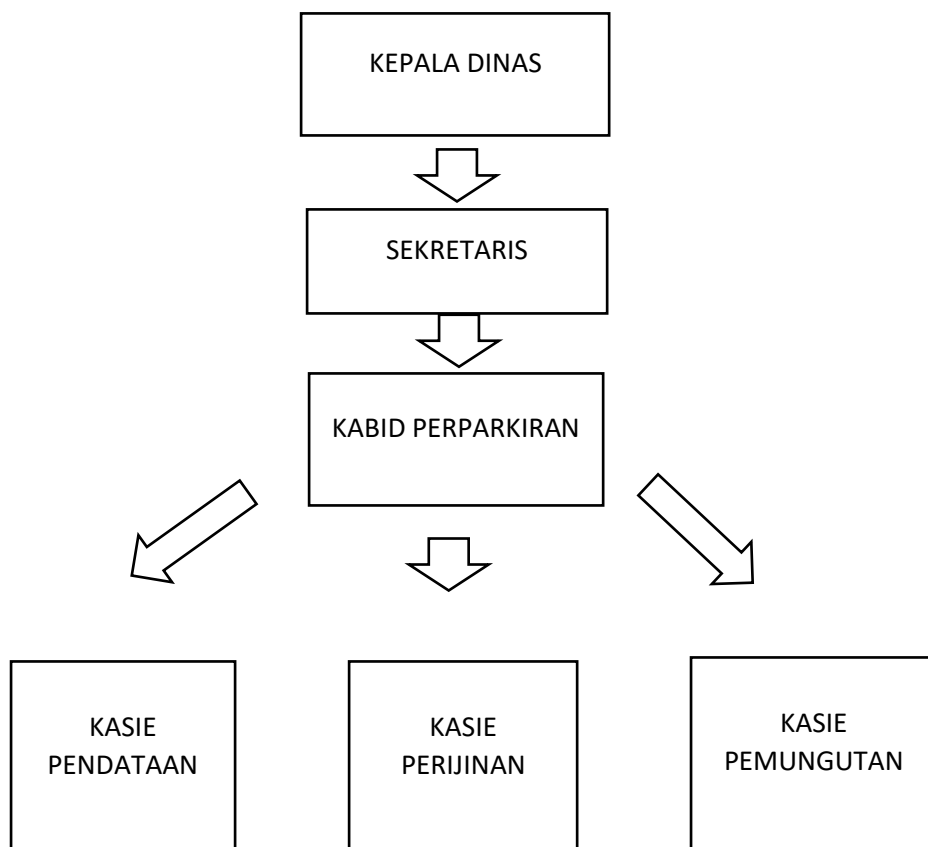
### H. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan Bidang Parkir adalah sebagai berikut:

1. Berpendidikan Pasca Sarjana (S<sub>2</sub>), Sarjana (S<sub>1</sub>), Sarjana Muda (D<sub>3</sub>) dan SLTA;
2. Menguasai Kemampuan dalam mengelola manajemen perparkiran
3. Bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap pengguna pelayanan;
4. Memahami prosedur dan persyaratan pendataan parkir, Perizinan parkir dan pemungutan retribusi parkir
5. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pengelolaan parkir tepi jalan umum dan parkir khusus

### I. Pengawasan internal

1. Pengawasan Pendataan Parkir, Perizinan Parkir dan Pemungutan Retribusi parkir dilakukan oleh Kasie Pendataan, Kasie Perizinan dan kasie Pemungutan
2. Hasil Pengawasan dilaporkan kepada kepala Bidang Perparkiran dan disampaikan kepada Kepala Dinas melalui sekretaris
3. Kepala dinas mendisposisi hasil pengawasan kepada Kepala Bidang Perparkiran agar di tindak lanjuti apabila ada permasalahan yang terjadi di perparkiran.
4. Mekanisme Pengawasan Pendataan Parkir, Perizinan Parkir dan Pemungutan



#### J. jumlah pelaksana

Sesuai dengan izin parkir resmi yang dikeluarkan maka jumlah wajib retribusi sama dengan jumlah ijin yang dikeluarkan

#### K. Jaminan Pelayanan

Melaksanakan Pelayanan Bidang perparkiran sesuai dengan Tupoksi yang tercantum dalam peraturan

#### L. Jaminan Keamanan dan keselamatan kerja

1. Tersedia petugas keamanan
2. Tersedia CCTV
3. Tersedia APAR
4. Tersedia Papan Nama dan keselamatan kerja

#### M. Sarana dan prasarana

1. Sarana yang digunakan adalah telepon, internet, layar informasi, APAR, alat tulis kantor, hardware dan software
2. Prasarana meliputi ruang pelayanan pendataan parkir, perizinan parkir dan pembayaran retribusi parkir

#### N. Waktu pelayanan

Senin- Kamis : Jam 08.00-14.00

Jumat : Jam 08.00-11.30

#### O. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat



