



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG

DINAS PERHUBUNGAN

Alamat : Jalan Terminal Induk No. 01 Singkawang 79115

Telepon : (0562) 637847 Faks : (0562) 637847

Laman : www.dishub.singkawangkota.go.id Pos-El: dishub@singkawangkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KOTA SINGKAWANG

NOMOR 000.8.3.4/32/UPT PKB/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR

KOTA SINGKAWANG

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KOTA SINGKAWANG

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kota Singkawang tentang Standar Pelayanan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020234

Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
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 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota

Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 82);

11. Peraturan Wali Kota Singkawang Nomor 13 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2021 Nomor 13);
12. Peraturan Wali Kota Nomor 19 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2023 Nomor 19);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Singkawang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Kota Singkawang Meliputi produk/jenis pelayanan :
- A. Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)
 - 1) Persyaratan Pelayanan
 - 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 - 3) Jangka Waktu Penyelesaian
 - 4) Produk Pelayanan
 - 5) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - B. Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)
 - 1) Dasar Hukum
 - 2) Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas
 - 3) Kompetensi Pelaksana
 - 4) Pegawai Internal
 - 5) Jumlah Pelaksana

- 6) Jaminan Pelayanan
- 7) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
- 8) Evaluasi Kinerja

- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KETIGA wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh kepala penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KELIMA** : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Dinas Perhubungan Kota Singkawang.
- KETUJUH** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singkawang
Pada tanggal 16 Agustus 2024


Kota Singkawang
Kepala Dinas Perhubungan
Eko Susanto, S.T., M.T
Golongan Tk. I V/b
NIP. 119760122 200312 1 007

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KOTA SINGKAWANG
 NOMOR : 000.8.3.4/32/UPT PKB/2024
 TANGGAL : 16 Agustus 2024

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS
 PENGUJIAN KENDRAAAN BERMOTOR KOTA SINGKAWANG

A. Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

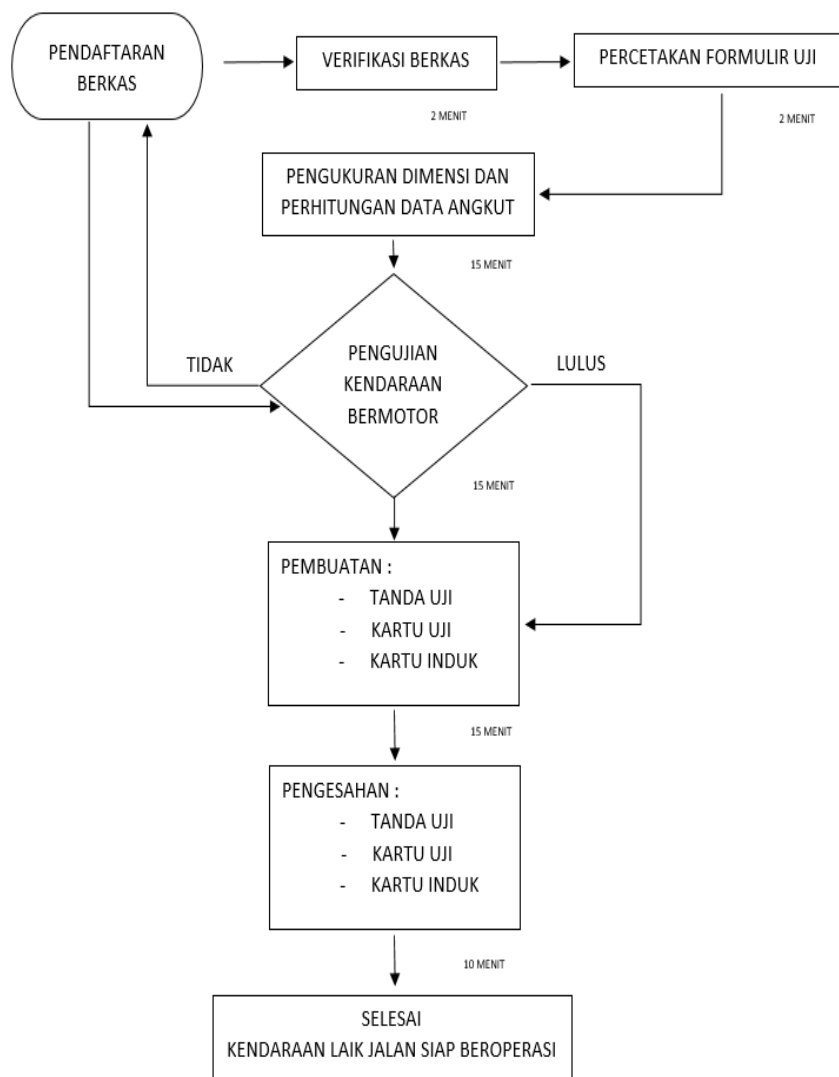
NO.	UNSUR	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	: 1. Pengujian Pertama (I) a. Surat Permohonan Pendaftaran b. Copy Surat Sertivikat Uji Tipe c. Sertifikat Regestrasi Uji Tipe Dari Pimpinanana Perusahaan Yang Telah Diregistrai Oleh Dirjen Pehubungan Darat d. Copy Faktur Kendaraan Bermotor e. Copy Surat Tanda Nomor Kendaran (STNK) f. Copy Tanda Jati Diri Pemilik Kendaraan (KTP/SIM) g. Gesekan Nomor Rangka Dan Nomor Mesin h. Ijin Usaha, Ijin Trayek (Khusus Angkutan Orang) i. Surat Tera Dari Dinas Perindag (Khusus Untuk Mobil Tangki) j. Rekomendasi Peruntukan Umum / Tidak Umum k. Menghadirkan Kendaraan kelokasi Pengujian Kendaraan Bermotor dalam <i>keadaan bersih</i> . 2. Pengujian Berkala (Reguler) a. Surat Permohonan Pendaftaran b. Copy Surat Tanda Nomor Kendaran (STNK) c. Copy Tanda Jati Diri Pemilik Kendaran (KTP/SIM) d. Copy Bukti Lulus Uji Elektronik e. Gesekan Nomor Rangka, Nomor Mesin Dan Nomor Uji Berekala f. Ijin Usaha, Ijin Trayek (Khusus Angkutan Orang) g. Surat Tera Dari Dinas Perindag (Khusus Untuk Mobil Tangki) h. Menghadirkan Kendaraan kelokasi Pengujian Kendaraan Bermotor dalam <i>keadaan bersih</i> . 3. Numpang Uji (Keluar) a. Surat Permohonan Pendaftaran b. Copy Surat Tanda Nomor Kendaran (STNK) c. Copy Tanda Jati Diri Pemilik Kendaraan (KTP/SIM) d. Copy Bukti Lulus Uji Elektronik

		<ul style="list-style-type: none"> e. Gesekan Nomor Rangka, Nomor Mesin Dan Nomor Uji Berkala f. Ijin Usaha, Ijin Trayek (Khusus Angkutan Orang) g. Surat Tera Dari Dinas Perindag (Khusus Untuk Mobil Tangki) h. Surat Numpang Uji Dari Dinas Perhubungan Ke Tujuan Numpang Uji Berkala i. Menghadirkan Kendaraan kelokasi Pengujian Kendaraan Bermotor dalam <i>keadaan bersih</i>. <p>4. Kendaraan Mutasi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Fotocopy STNK / BPKB kendaraan b. Fotocoy KTP pemilik kendaraan c. Melampirkan Berkas Pengujian Kendaraan Bermotor (<i>mutasi</i>) dari daerah asal d. Untuk kendaraan penumpang umum melampirkan surat Keterangan Plafon dari instansi terkait e. Menghadirkan Kendaraan kelokasi Pengujian Kendaraan Bermotor dalam <i>keadaan bersih</i>.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>PROSEDUR PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR BARU</p> <pre> graph TD A[1. Pendaftaran] --> B[2. Pemeriksaan Kendaraan] B -- "Tidak memenuhi" --> C[3.a Pengembalian] B -- "Memenuhi syarat" --> D[3.b Proses Verifikasi] D --> E[4. Pencetakan Kartu / Sertifikat Uji] E --> F[5. Selesai] </pre>

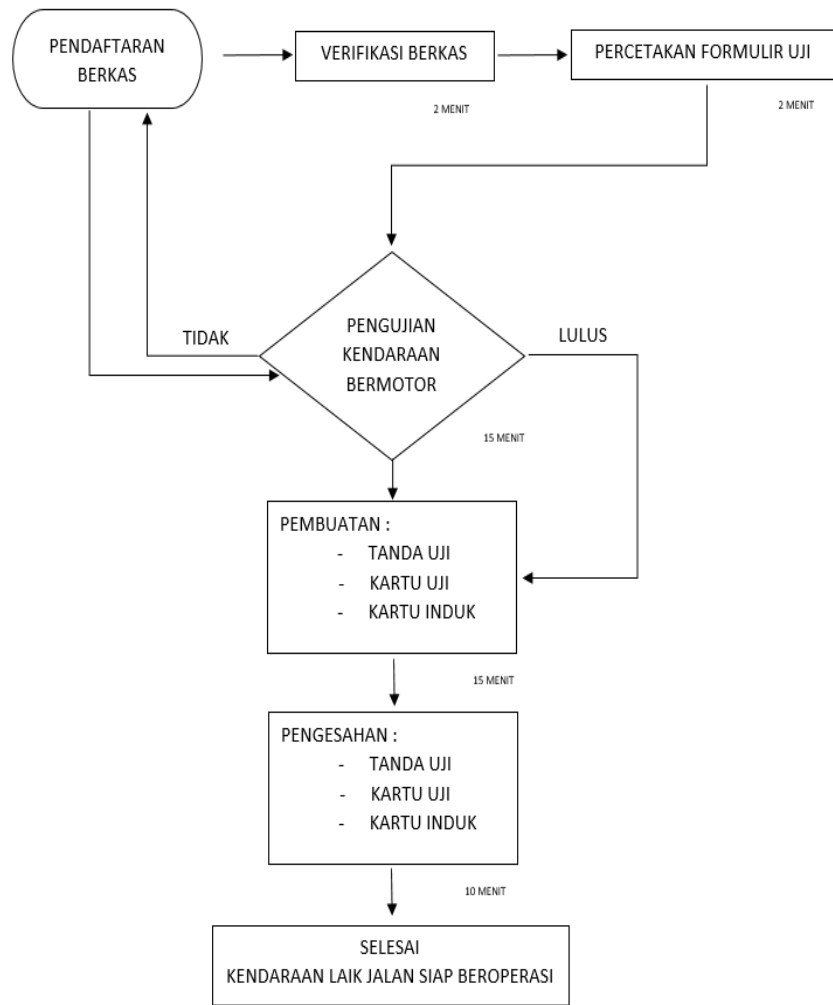
Keterangan Bagan :

1. Pemohon membawa persyaratan pada UPT PKB
2. Pemeriksaan Kendaraan Secara Fisik dan Laik jalan
3. Pengembalian antara lain:
 - a. Jika kendaraan tidak laik uji maka diberikan waktu perbaikan sesuai dengan jenis kerusakan dan tidak melebihi masa uji berkala (6 bulan) untuk dilakukan perbaikan.
 - b. Apabila Kendaraan laik uji, maka permohonan akan diproses lebih lanjut.
4. Pencetakan Kartu/Sertifikat Uji Penyerahan Kartu/Sertifikat Uji kepada pemohon

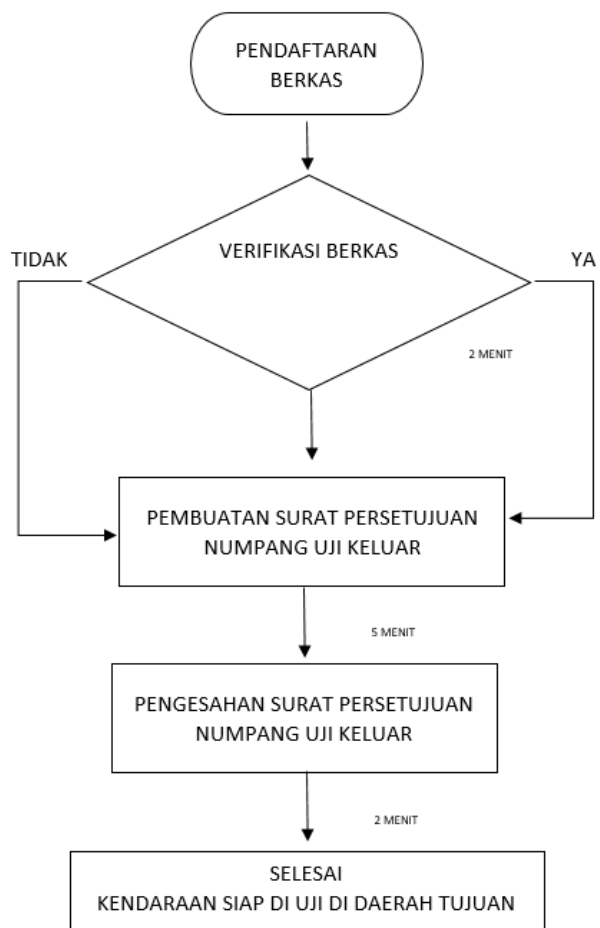
A. Uji Berkala Pertama

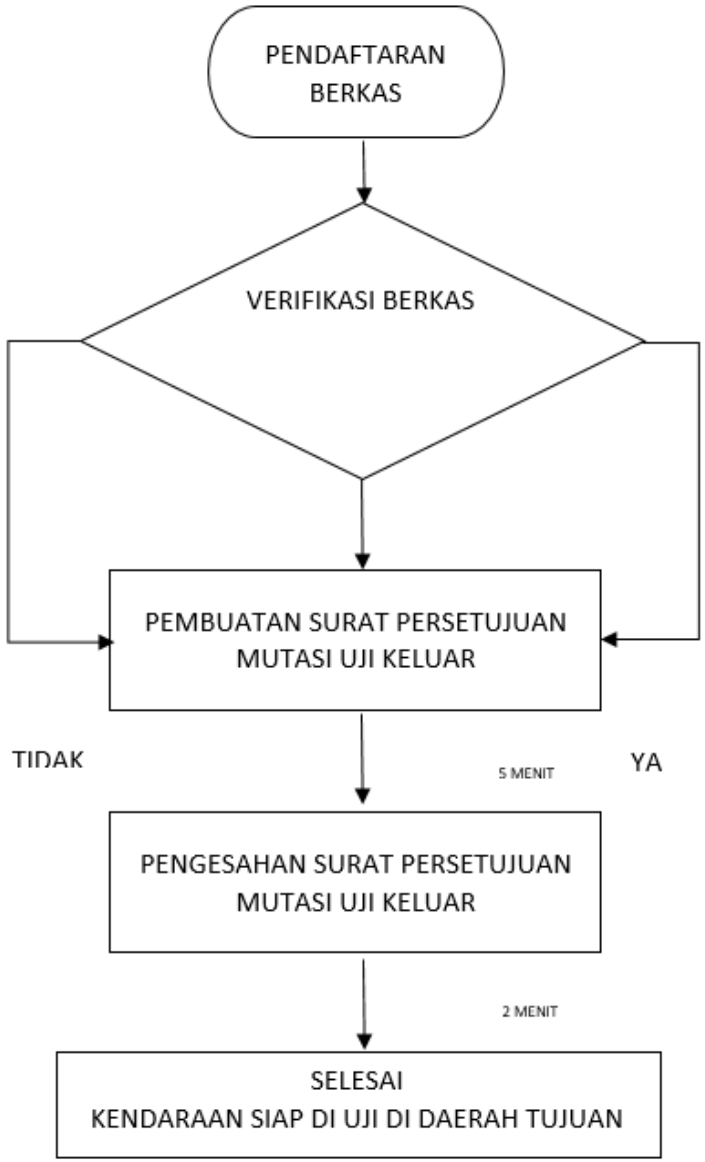


B. Uji Berkala

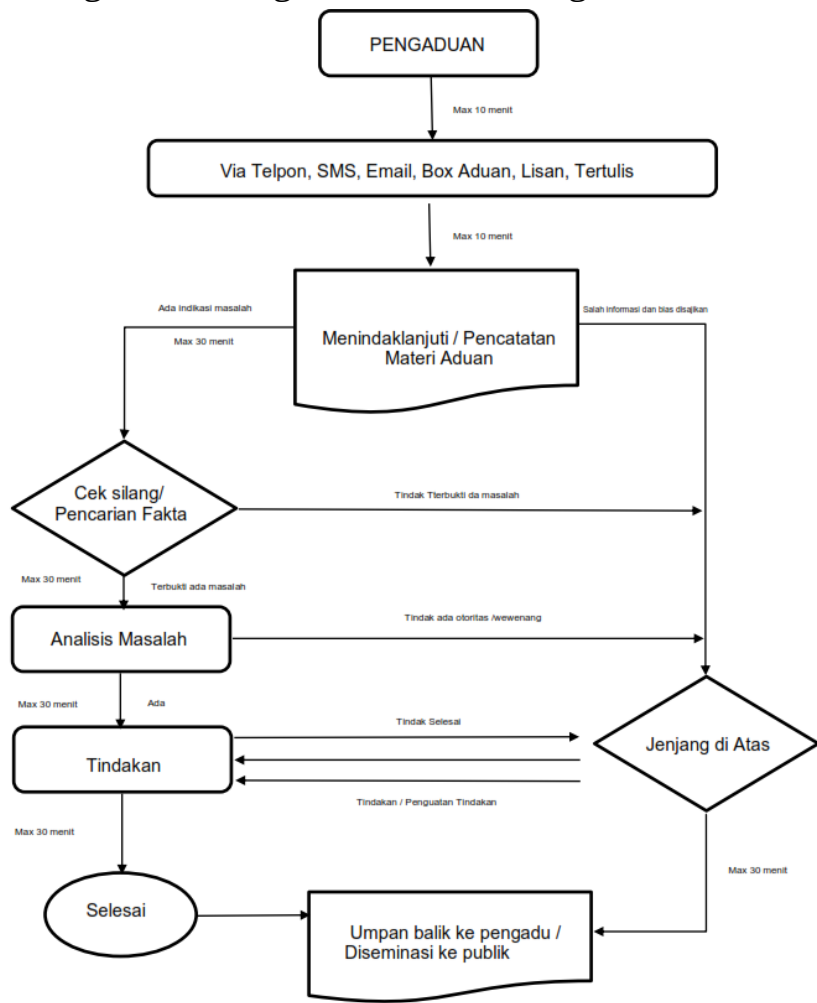


C. Numpang Uji Keluar



		<p>D. Uji Mutasi</p>  <pre> graph TD A([PENDAFTARAN BERKAS]) --> B{VERIFIKASI BERKAS} B -- TIDAK --> A B -- YA --> C[PEMBUATAN SURAT PERSETUJUAN MUTASI UJI KELUAR] C -- 5 MENIT --> D[PENGESAHAN SURAT PERSETUJUAN MUTASI UJI KELUAR] D -- 2 MENIT --> E[SELESAI KENDARAAN SIAP DI UJI DI DAERAH TUJUAN] </pre>
3	Waktu Pelayanan	: Jam Pelayanan UPT PKB 1. Senin – Kamis (08.00 – 14.00) WIB 2. Jumat (08.00 – 11.00), (13.30 – 14.30) WIB
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Hasil Layanan/ Produk	: Hasil Lulus Uji dalam Bentuk Smart Card, Sertifikat Uji dan Stiker RFID (<i>Radio Frequency Identification</i>)
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	: a. Meja pengaduan b. Kotak Pengaduan c. Website : dishub.singkawangkota.go.id d. Email : dishub@singkawangkota.go.id e. Instagram : @dishub_singkawang f. Facebook : UPT PKB Singkawang g. Alamat Kantor : JL. Kridasna No.7, Pasiran, Singkawang Barat, Kota Singkawang Provinsi Kalimantan Barat

h. Bagan Alir Pengaduan dan Penanganan



f. Alur Pengaduan Masyarakat

No.	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku		
		Petugas Pengaduan	Pimpinan	Persyaratan / Perengkapan	Waktu	Output
A. Penanganan laporan masyarakat						
1	Menerima pengaduan masyarakat, secara lisan, tulisan, e-mail, telepon, dan sms.			PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	10 Menit	Pengaduan
2	Merespon / menindaklanjuti pengaduan yang berkaitan dengan Pengujian Kendaraan Bermotor yang memerlukan jawaban segera dengan memberikan jawaban langsung atau mengkonfirmasi kepada Kepala UPT PKB.			PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	30 Menit	Jawaban pengaduan
3	Melaporkan tentang pengaduan masyarakat / publik tersebut kepada Kepala UPT PKB sebagai penanggung jawab UPT PKB.			PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	30 Menit	Laporan pengaduan masyarakat
4	Mempelajari dan menelaah hal-hal yang dilaporkan masyarakat / publik tersebut untuk selanjutnya melakukan cek data.			PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	30 Menit	Laporan pengaduan masyarakat
5	Menindaklanjuti pengaduan tersebut dan bila perlu dengan melakukan koordinasi dengan pihak terkait / pejabat terkait yang berhubungan dengan pengaduan masyarakat / publik tersebut.			PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	30 Menit	pengaduan
6	memberikan jawaban terhadap pengaduan masyarakat / publik tersebut baik secara langsung, surat, e-mail, telepon, dan sms.			PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	30 Menit	jawaban pengaduan
7	Mencatat pengaduan dan agar ditindaklanjuti ke dalam register pengaduan.			PC, kertas, alat tulis dan referensi terkait	30 Menit	Tercatatnya register pengaduan
B. Publikasi terhadap laporan pengaduan Masyarakat						
1	pengaduan masyarakat / publik dan penanganannya / tiridak lanjut terhadap pengaduan tersebut.			PC, kertas, alat tulis referensi terkait	15 Menit	pengaduan yang telah diinventarisir
2	Melakukan publikasi terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat / publik website, laporan tahunan, papan pengumuman, tv, media, atau alat informasi lainnya yang tersedia di kantor UPT PKB.			PC, kertas, alat tulis, dan referensi terkait	15 Menit	Publikasi penanganan laporan pengaduan
3	Melaporkan publikasi pengaduan tersebut dalai?. bentuk laporan tertulis yang memuat tahapan penanganan, hasil yang di capai, jumlah pengaduan yang diterima kepada Kepala UPT PKB.			PC, kertas, alat tulis, dan referensi terkait	30 Menit	Laporan publikasi penanganan pengaduan

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO.	UNSUR	URAIAN
1	Dasar Hukum :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah 3. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja 4. Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023 Tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 6. Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Kendaraan 7. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang Berlaku Pada Kementerian Perhubungan 8. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan di bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan 9. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penerapan Baku Mutu Emisi Kendaraan Bermotor Kategori M, Kategori N, Kategori O, dan Kategori L 10. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 156 Tahun 2016 Tentang Kompetensi Penguji Berkala Kendaraan Bermotor; 11. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor. 12. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 63 Tahun 1993 Tentang Persyaratan Ambang Batas Laik Jalan Kendaraan Bermotor, Kereta Gandengan, Kereta Tempelan, Karoseri dan Bak Muatan serta komponen-komponennya; 13. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP.1954/AJ502/DRJD/2019 Tahun 2019 Tentang Kalibrasi Peralatan Uji Berkala Kendaraan Bermotor 14. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor AJ.502/4404/DRJD/2020 Tahun 2020 Tentang Akreditasi Unit Pelaksana Uji Berkala Kendaraan Bermotor 15. Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor KP-DRJD 3291 Tahun 2021 Tentang Pedoman

			<p>Teknis Bukti Lulus Uji Berkala Kendaraan Bermotor.</p> <p>16. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p> <p>17. Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Singkawang Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Nomor 26 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pengujian Kendaraan Bermotor Dan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loker Pendaftaran 2. Kursi Tunggu 3. Meja Loker 4. Televisi 5. PC. Unit 6. Printer Card Pointmen 7. Printer Sertifikat 8. Card Rider Detector 9. SAM (<i>Secure Access Module</i>) 10. Meja Kursi Staff 11. Printer Kerja 12. Rak Arsip (Penyimpanan Kartu Induk) 13. Kabinet Kartu Induk Kendaraan 14. Tablet Berita Acara Pengecekan <i>By System</i> 15. Alat Uji terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> a. CO-HC b. <i>Smoktester</i> c. <i>Nois Leve Meter</i> d. <i>TIN Tester</i> e. <i>Head light Tester</i> f. <i>Exceload</i> g. <i>Break Tester</i> h. <i>Spedometer Tester</i> i. <i>Side Slip Tester</i> j. <i>Play Detector</i> 16. Genset 17. <i>Compresor</i> 18. CCTV
3	Kompetensi Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenjang Pendidikan <ol style="list-style-type: none"> a. SMA(IPA)/SMK(Otomotif, Elektro, Mesin, Listrik) b. DII PKB c. DIII (Transportasi, Otomotif, Mesin, LLAJ, PKB, TKO) d. S1/DIV (Transportasi Darat, Teknik Rekayasa Otomotif, Otomotif, Elektro, Listrik) 2. Pengawas <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala UPT Penguji Kendaraan Bermotor b. Kasubbag TU Pengujian Kendaraan Bermotor 3. Jabatan Fungsional Kendaraan Bermotor

			<ul style="list-style-type: none"> a. Penguji Kendaraan Bermotor Pemula b. Penguji Kendaraan Bermotor Terampil c. Penguji Kendaraan Bermotor Mahir d. Penguji Kendaraan Bermotor Penyelia <p>4. Kualifikasi Jenjang Penguji Kendaraan Bermotor</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pembantu Penguji b. Penguji Pemula c. Penguji Tingkat I d. Penguji Tingkat II e. Penguji Tingkat III f. Penguji Tingkat IV g. Penguji Tingkat V h. Master Penguji <p>5. Jenjang Uji Kompetensi PKB</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Diklat Penguji Dasar <ul style="list-style-type: none"> - Uji Kompetensi Penguji Pemula b. Diklat Lanjutan I <ul style="list-style-type: none"> - Uji Kompetensi Tingkat II c. Diklat Lanjutan II <ul style="list-style-type: none"> - Uji Kompetensi Tingkat IV d. Diklat Lanjutan III <ul style="list-style-type: none"> - Uji Kompetensi Master
4	Pengawasan Internal	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan Oleh atasan langsung <ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Dinas Perhubungan b. Sekretaris Dinas Perhubungan c. Kepala UPT PKB 2. Dilakukan secara berkelanjutan dan konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi <ul style="list-style-type: none"> a. Kasubbag Umum, Kepegawaian dan Aset b. Kasubbag TU UPT PKB
5	Jumlah Pelaksanaan	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala UPT PKB : 1 (ASN) 2. Kasubbag TU UPT PKB : 1 (ASN) 3. Penguji Pemula : 2 (PTT) 4. Penguji Kendaraan Bermotor Terampil <ul style="list-style-type: none"> a. Penguji Tingkat IV : 2 (ASN) b. Penguji Tingkat III : 2 (ASN) c. Penguji Pemula : 2 (ASN) 5. Pengelola Keuangan : 1 (ASN) 6. Pengadministrasian Umum : 1 (PTT) 7. Pramu Kebersihan : 1 (PTT) 8. Petugas Keamanan : 1 (PTT)
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku layanan yang

		<p>terampil, cepat, tepat dan santun sesuai dengan ketentuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat Pelayanan 2. Fakta Integritas 3. Moto Kerja 4. Visi dan Misi 5. Komitmen Pelayanan 6. Alur Pengujian (SOP) 7. Proses Alur Pemeriksaan Laik Jalan 8. Struktur Organisasi 9. Informasi Pelayanan 10. Pengaduan Pelayanan 11. Kerahasiaan terjamin 12. Aplikasi tersinkronisasi dengan pusat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus atau bahan yang diberikan oleh instansi Pembina (KEMENHUB). 2. Surat keputusan ditandai dengan spesiment yang di setujui oleh instansi Pembina (Direktorat Sarana) dan disertai dengancap basah secara elektronik sehingga dapat dilihat keasliannya. 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan pungutan liar (Pungli). 4. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 5. Kotak Kesehatan (P3K) 6. CCTV
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 1 minggu sekali/ 1 bulan sekali jika ada pengaduan ataupun kegiatan urgen yang harus segera dilakukan penanganan. 2. Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan setiap tahun terhadap masyarakat yang melakukan pengujian kendaraan bermotor dengan menilai menggunakan indeks (IKM) melalui 9 komponen pelayanan yang dilakukan sekurang - kurangnya 1 kali dalam setahun.

Wali Kota Singkawang
Kepala Dinas Perhubungan



Eko Susanto, S.T., M.T
Pusat, Tk. I IV/b
19760122 200312 1 007