

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PERHUBUNGAN KOTA MALANG
NOMOR : 188.451 / / 35.73.310 / 2019
TANGGAL :

STANDAR PELAYANAN

Dinas Perhubungan selaku unsur Pelaksana Otonomi Daerah di Bidang Perhubungan, perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik dalam rangka terwujudnya Pelayanan Publik yang berkualitas (Prima) yang merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (Good Governance) dan sebagai tujuan dari Pendayagunaan Aparatur.

A. PENDAHULUAN

Standar Pelayanan adalah suatu ukuran baku dan tolak ukur yang dipergunakan sebagai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan dan Aturan Penilaian Kualitas Pelayanan sebagai Komitmen atau Janji dari Penyelenggara Pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan Pelayanan yang berkualitas.

Dalam upaya mewujudkan kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka berdasarkan Peraturan Walikota Kota Malang Nomor : 34 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Malang, dalam pelaksanaan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui beberapa Bidang Pelayanan yaitu Bidang Lalu Lintas, Bidang Angkutan Jalan, Bidang Pengendalian dan Ketertiban, Bidang Manajemen Perparkiran serta Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Prasarana Perhubungan yaitu Terminal Madyopuro, Terminal Mulyorejo serta Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB). Sehubungan dengan hal itu, mengacu pada Tupoksi Dinas, maka disusunlah Standar Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang.

Dalam Pelaksanaan Program di Sektor Perhubungan, Dinas Perhubungan Kota Malang, memiliki :

VISI

“Terwujudnya Sistem Transportasi Yang Handal dan Terintegrasi”

MISI

Dalam Rangka mewujudkan Visi, maka Dinas Perhubungan Kota Malang, memiliki Misi sebagai berikut :

Meningkatkan kualitas sistem transportasi aman, tertib, dan nyaman”

URAIAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Pembentukan Organisasi Dinas Perhubungan Kota Malang didasarkan pada Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 34 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan.

Susunan Organisasi Dinas Perhubungan, terdiri dari :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, terdiri dari :
 1. Subbagian Perencanaan;
 2. Subbagian Keuangan;
 3. Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- c. Bidang Lalu Lintas, terdiri dari :
 1. Seksi Manajemen Rekayasa Lalu Lintas;
 2. Seksi Sarana Lalu Lintas; dan
 3. Seksi Keselamatan Lalu Lintas;
- d. Bidang Angkutan Jalan terdiri dari :
 1. Seksi Perencanaan Angkutan Jalan;
 2. Seksi Pelayanan Angkutan Dalam Trayek; dan
 3. Seksi Pelayanan Angkutan Tidak Dalam Trayek;
- e. Bidang Pengendalian dan Ketertiban, terdiri dari :

1. Seksi Pengendalian dan Ketertiban Lalu Lintas;
 2. Seksi Pengendalian dan Ketertiban Angkutan Orang; dan
 3. Seksi Pengendalian dan Ketertiban Angkutan Barang, Hewan dan Angkutan Khusus;
- f. Bidang Manajemen Perparkiran, terdiri dari :
1. Seksi Perencanaan Tata Kelola Perparkiran;
 2. Seksi Pelayanan Perparkiran; dan
 3. Seksi Pengawasan dan Pengendalian Perparkiran;
- g. UPT;
- h. Kelompok Jabatan Fungsional.

SUMBER DAYA MANUSIA

Sumber daya manusia Dinas Perhubungan Kota Malang secara keseluruhan berjumlah 131 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS).

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan adalah pada unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Malang

B. STANDAR PELAYANAN

1. Jenis Pelayanan Penerbitan Surat Penunjukan Petugas Parkir

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 4 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Tempat Parkir 2. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum 3. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha
2.	Persyaratan Pelayanan	Administratif: Surat Permohonan dengan dilampiri : a. Denah (Gambar petak) pada lokasi jalan /kawasan yang dimohon untuk tempat parkir b. Kartu Tanda Penduduk/KK setempat yang masih berlaku c. Pas Foto berwarna ukuran 4 x 6 cm d. Surat Penunjukan Petugas Parkir yang lama (asli) e. Surat pernyataan sanggup mentaati kewajiban sebagai petugas parkir f. Surat pernyataan sanggup menjalankan tugas bertindak untuk dan atas nama pemerintah Kota Malang
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan menjadi petugas parkir. 2. Bidang parkir melakukan cek lokasi dan rekomendasi 3. Kesekretariatan menyerahkan surat penunjukan petugas parkir serta penolakan apabila tidak memenuhi kelengkapan 4. Pemohon menerima surat penunjukan atau surat penolakan petugas parkir .
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) bulan
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada/gratis
6.	Produk Pelayanan	Surat Penunjukan Petugas Parkir, dan Kartu Tanda

		Pengenal Petugas Parkir
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Rompi Petugas Parkir dan kelengkapan peluit
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan lalu lintas terkait pelayanan perparkiran 2. Sertifikat pendidikan dan pelatihan Petugas Parkir
9.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan penerimaan retribusi 2. Pengawasan penggunaan petak parkir 3. Pengawasan pemberian karcis 4. Pengawasan atas pengaduan
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Penerimaan pengaduan 2. Pengecekan lapangan 3. Pembuatan berita acara/rekomendasi 4. Tindaklanjut
11.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 (dua) orang dalam satu petak parkir
12.	Jaminan Pelayanan	Dinas Perhubungan akan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan siap menerima pengaduan atas ketidak nyamanan dalam pelayanan perparkiran
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dinas perhubungan Kota Malang menjamin kepastian produk yang diberikan kepada pemohon pelayanan.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan terhadap: 1. Capaian penyeteroran retribusi parkir dibandingkan dengan potensi parkir. 2. Penyesuaian dengan penyeteroran yang telah dilakukan dengan bonggol karcis parkir yang sudah beredar . 3. Penggunaan petak parkir dibandingkan dengan peruntukannya. 4. Pengaduan dari masyarakat penerima manfaat tempat parkir.

2. Jenis Pelayanan Rekomendasi penggunaan badan jalan selain lalu lintas

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-undang lalu lintas No. 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan 2. Foto kopi KTP untuk perorangan 3. Surat ijin EO/Event Organizer 4. Denah/lay out penggunaan jalan
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Surat permohonan dimasukkan ke sub bagian umum Dinas Perhubungan 2. Disposisi Kepala Dinas ke Bidang Lalu lintas 3. Pembuatan Rekomendasi 4. Pemohon menerima surat rekomendasi penggunaan badan jalan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada/gratis
6.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi penggunaan badan jalan.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Rambu-rambu lalu lintas 2. Petugas pengatur lalu lintas
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan lalu lintas 2. Menjaga keamanan dan keselamatan
9.	Pengawasan Internal	Pemohon melengkapi semua persyaratan pembuatan surat rekomendasi
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menerima, mengevaluasi serta melakukan tindakan sesuai dengan pengaduan
11.	Jumlah Pelaksana	Menyesuaikan kebutuhan di lapangan
12.	Jaminan Pelayanan	Dinas Perhubungan akan memberikan keselamatan, kenyamanan pengguna jalan di wilayah tersebut
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dinas Perhubungan Kota Malang menjamin keselamatan, kenyamanan pengguna jalan selama kegiatan berlangsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Pengaduan dari masyarakat pengguna jalan di sekitar wilayah tersebut.

3. Jenis Pelayanan Rekomendasi Andalalin

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 38 Tahun 2004 2. Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang lalulintas dan angkutan jalan 3. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Pemerintah Daerah 4. Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2011 tentang Manajemen dan Rekayasa, Analisis Dampak serta Manajemen Kebutuhan Lalu lintas 5. Permenhub No. 75 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Analisis Dampak Lalu Lintas 6. Permenhub No. 96 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pelaksanaan Kegiatan Manajemen dan Rekayasa Lalu lintas 7. Permenhub No. 11 tahun 2012 tentang Perubahan Ketiga atas Permenhub No. 75 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Analisis Dampak Lalu Lintas 8. Peraturan Daerah Kota Malang No. 7 Tahun 2010 tentang Analisis Dampak Lalu lintas 9. Surat Keputusan Walikota Malang Nomor: 188.45/262/35.73.112/2012
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Surat Permohonan dengan dilampiri: Denah Advice Planning (AP) lokasi proyek kegiatan pembangunan</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan melalui konsultan yang telah bersertifikat penyusun andalalin 2. Konsultan memaparkan hasil kajian di depan tim penilai Andalalin 3. Mendapatkan persetujuan berupa berita acara hasil pembahasan andalalin mengenai kajiannya dari tim penilai Andalalin 4. Pemohon menerima rekomendasi dari tim

		penilai melalui konsultan andalalin
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) bulan
5.	Biaya/Tarif	Tidak ada/gratis
6.	Produk Pelayanan	Berupa dokumen yang berisi kajian andalalin, rekomendasi, berita acara hasil pembahasann perjanjian kesanggupan pemohon yang diterbitkan oleh konsultan .
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Perlengkapan sarana dan prasarana jalan
8.	Kompetensi Pelaksana	Mentaati serta melaksanakan hasil rekomendasi Andalalin yang tertuang dalam dokumen andalalin
9.	Pengawasan Internal	Melakukan pengawasan dan peninjauan lapangan sebelum pelaksanaan kegiatan usaha
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerimaan pengaduan 2. Pengecekan lapangan 3. Pembuatan berita acara 4. Melakukan evaluasi yang dihadiri Tim Penilai, pemohon dan Konsultan
11.	Jumlah Pelaksana	Tim penilai berjumlah 3 yaitu Dishub, Kepolisian, Dinas Pekerjaan Umum
12.	Jaminan Pelayanan	Dinas Perhubungan akan memberikan keselamatan, pelayanan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan dan siap menerima pengaduan atas ketidaknyamanan dalam pelayanan masyarakat
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dinas perhubungan Kota Malang menjamin kepastian produk yang diberikan kepada pemohon pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Dilakukan terhadap :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kesanggupan pemohon untuk memenuhi kesepakatan yang tertuang didalam dokumen hasil analisa Dampak Lalu lintas - Melaksanakan Evaluasi Andadalin setiap 5 tahun sekali dan melakukan perubahan apabila diperlukan yang sudah tidak sesuai dengan kondisi di lapangan

4. Jenis Pelayanan Perijinan Pemakaian Fasilitas Terminal

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Walikota No. 524 tahun 2002 tentang Tata Cara Perijinan Pemakaian dan Klasifikasi Kios di lingkungan Terminal 2. Peraturan Daerah Kota Malang No. 48 tahun 2009 tentang sistem dan Prosedur tetap Pemakaian fasilitas Terminal pada Dinas Perhubungan 3. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum 4. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Usaha 5. Peraturan Walikota Malang Nomor 44 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Malang
2.	Persyaratan Pelayanan	Administrasi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir Permohonan 2. Foto kopi KTP dan KK yang masih berlaku 3. Surat permohonan bermaterai 4. Surat pernyataan jenis usaha bermaterai 5. Surat pernyataan sanggup mentaati seluruh ketentuan yang telah ditetapkan bermaterai
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan beserta berkas kelengkapannya 2. Kepala UPT mengecek berkas pemohon 3. Kepala Dinas Perhubungan melalui Sekretaris Dinas Perhubungan mengirimkan hasil rekomendasi beserta draft kepada Walikota melalui Bagian Hukum 4. Bagian Hukum menyerahkan ijin pemakaian fasilitas terminal yang telah ditandatangani Walikota kepada Kepala Dinas Perhubungan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	17 hari kerja
5.	Biaya/Tarif	- Sebesar Rp. 200.000,- pertahun

		- Retribusi sebesar Rp. 200/m ² setiap hari
6.	Produk Pelayanan	Surat Ijin Pemakaian Fasilitas Terminal
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Adanya surat ijin pemakaian fasilitas terminal
8.	Kompetensi Pelaksana	Sanggup dan bersedia memenuhi dan mentaati peraturan yang berlaku
9.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan pembayaran retribusi b. Pengawasan penggunaan fasilitas terminal
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menerima, mengevaluasi serta melakukan tindakan sesuai dengan pengaduan
11.	Jumlah Pelaksana	Pemilik ijin fasilitas terminal
12.	Jaminan Pelayanan	Dinas Perhubungan akan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan siap menerima pengaduan atas ketidaknyamanan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dinas Perhubungan Kota Malang menjamin kepastian produk yang diberikan kepada pemohon pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Capaian penyeteroran retribusi kios dibanding dengan potensi/target 2. Pengaduan dari masyarakat pengguna fasilitas terminal

5. Jenis Pelayanan Pembaharuan Ijin Pemakaian Fasilitas Terminal

N O.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Walikota No. 524 tahun 2002 tentang Tata Cara Perijinan Pemakaian dan Klasifikasi Kios di lingkungan Terminal 2. Peraturan Daerah Kota Malang No. 48 tahun 2009 tentang sistem dan Prosedur tetap Pemakaian fasilitas Terminal pada Dinas Perhubungan 3. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum 4. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Usaha 5. Peraturan Walikota Malang Nomor 44 Tahun 2012 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata

		Kerja Dinas Perhubungan Kota Malang
2.	Persyaratan Pelayanan	Administrasi : 1. Mengisi formulir Permohonan 2. Foto kopi KTP dan KK yang masih berlaku 3. Surat permohonan bermaterai 4. Surat izin pemakaian lama yang akan diperbaharui
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan beserta berkas kelengkapannya 2. Kepala UPT mengecek berkas pemohon 3. Sekretaris Dinas menyusun draft pembaharuan kios untuk ditandatangani Kepala Dinas Perhubungan 4. Keputusan pembaharuan kios diberikan ke Kepala UPT Terminal beserta rincian biaya
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 hari kerja
5.	Biaya/Tarif	- Sebesar Rp. 200.000,- pertahun - Retribusi sebesar Rp. 200/m2 setiap hari
6.	Produk Pelayanan	Surat Ijin Pembaharuan Pemakaian Fasilitas Terminal
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Adanya surat ijin pembaharuan pemakaian fasilitas terminal
8.	Kompetensi Pelaksana	Sanggup dan bersedia memenuhi dan mentaati peraturan yang berlaku
9.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan pembayaran retribusi b. Pengawasan penggunaan fasilitas terminal
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Menerima, mengevaluasi serta melakukan tindakan sesuai dengan pengaduan
11.	Jumlah Pelaksana	Pemilik ijin fasilitas terminal
12.	Jaminan Pelayanan	Dinas Perhubungan akan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan siap menerima pengaduan atas ketidaknyamanan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dinas perhubungan Kota Malang menjamin kepastian produk yang diberikan kepada pemohon pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Capaian penyeteroran retribusi kios dibanding dengan potensi/target b. Pengaduan dari masyarakat pengguna fasilitas terminal

6. Jenis Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. 2. Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 63 tahun 1993 tentang Ambang Batas laik jalan kendaraan bermotor, kereta gandeng, kereta tempel 3. Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 71 tahun 1993 tentang Pengujian berkala kendaraan bermotor 4. Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 9 tahun 2004 tentang Pengujian tipe kendaraan bermotor 5. Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 55 tahun 2012 tentang Kendaraan 6. Peraturan Menteri Lingkungan hidup No 5 tahun 2006 tentang Emisi Gas buang 7. Keputusan Dirjen Perhubungan Darat No 1076 Tahun 2005 tentang Kompetensi Penguji Kendaraan Bermotor 8. Peraturan Pemerintah No.44 Tahun tentang Kendaraan dan Pengemudi 9. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum 10. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Usaha 11. Peraturan Walikota Malang Nomor 34 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Malang
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir permohonan uji 2. Fotokopi identitas pemilik kendaraan bermotor/surat ketetapan kepemilikan badan usaha/instansi 3. Foto kopi STNK 4. Foto kopi Buku Uji

		<p>5. Foto kopi Trayek/ Ijin Usaha</p> <p>6. Surat rekomendasi(uji tipe, uji mutu, numpang uji, mutasi)</p> <p>7. Gesekan nomer rangka/mesin</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>1. Pemilik kendaraan mendaftar ke loket pendaftaran</p> <p>2. Pemilik kendaraan melakukan proses pengujian oleh petugas</p> <p>3. Pengujian kendaraan oleh petugas Pengujian Kendaraan Bermotor</p> <p>4. Penentuan lulus uji kendaraan oleh petugas</p> <p>5. Jika tidak lulus uji kendaraan pulang untuk perbaikan jika kendaraan lulus uji maka dilakukan pengecatan tanda samping tanda lulus</p> <p>6. Pemilik kendaraan melakukan pembayaran retribusi serta menerima buku dan plat uji</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	34 menit
5.	Biaya/Tarif	<p>- JBB kendaraan > 3500 kg = Rp. 59.000,-</p> <p>- JBB kendaraan <= 3500 kg = Rp. 48.500,-</p>
6.	Produk Pelayanan	Buku uji , plat uji dan tanda samping
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang tunggu</p> <p>b. Papan informasi pelanggan</p> <p>c. Tempat parkir</p> <p>d. Tempat Pengujian Kendaraan Bermotor</p> <p>e. Alat uji kendaraan bermotor</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami teknik kendaraan bermotor</p> <p>b. Memahami peraturan dan teknik pengujian kendaraan bermotor</p> <p>c. Sertifikasi pendidikan dan pelatihan penguji</p> <p>d. Jenjang kompetensi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penguji Kendaraan bermotor Pemula - Penguji Kendaraan bermotor Pelaksana - Penguji Kendaraan bermotor Pelaksana lanjutan - Penguji Kendaraan bermotor Penyelia
9.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan penerimaan retribusi

		b. Pengawasan pelaksanaan uji kendaraan
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Penerimaan pengaduan b. Pengecekan kendaraan c. Pembuatan berita acara d. Tindak lanjut
11.	Jumlah Pelaksana	12 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Dinas Perhubungan akan memberikan pelayanan sesuai dengan standar dan siap menerima pengaduan dan banding atas pelayanan uji kendaraan .
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Dinas Perhubungan Kota Malang menjamin kepastian produk yang diberikan kepada pemohon pelayanan uji kir kendaraan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Terjaminnya keamanan dan keselamatan pengguna kendaraan bermotor di jalan b. Tercapainya kelestarian lingkungan hidup c. Tersedianya data tentang kendaraan bermotor d. Capaian penyeteran retribusi dibanding dengan potensi/target e. Penyesuaian penyeteran retribusi dengan buku dan plat uji yang diserahkan f. Pengaduan dari masyarakat pengguna fasilitas terminal

7. Jenis Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Penggantian Kendaraan Mobil Penumpang Umum/Bus AKAP/AKDP dan Angkutan Kota .

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. 2. Keputusan Menteri Perhubungan No. KM. 35 tahun 2003 Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum
2.	Persyaratan Pelayanan	Administratif : Surat Permohonan dilampiri dengan 1. Memiliki akte pendirian perusahaan bagi pemohon yang berbentuk badan usaha, akte

		<p>pendirian koperasi bagi pemohon yang berbentuk koperasi, tanda jati diri bagi pemohon perorangan</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pernyataan kesanggupan menyediakan Fasilitas penyimpanan Kendaraan 3. Foto copy STNK 4. Foto copy Buku Uji 5. Foto copy Surat Keputusan Ijin Trayek 6. Foto copy Ijin Usaha 7. Foto copy Kartu Pengawasan
3.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan secara tertulis kepada Kepala Dinas Perhubungan Kota Malang melalui kesekretariatan Dinas Perhubungan Kota Malang. 2. Bidang Angkutan Melakukan Pengecekan Administratif dan membuat surat pertimbangan 3. Kepala Dinas Perhubungan Kota Malang melakukan pengesahan terhadap surat pertimbangan tersebut. 4. Kesekretariatan Dinas membuat penomoran surat. 5. Surat Pertimbangan dapat diambil
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari
5.	Biaya / Tarif	Tidak ada / Gratis
6.	Produk Pelayanan	Surat Pertimbangan Penggantian Kendaraan Mobil Penumpang Umum / Bus AKAP / AKDP Dan Angkutan Kota
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	Komputer dan printer
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan lalu lintas dan angkutan jalan 2. Menguasai pengetikan dengan komputer
9	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Angkutan
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Website Dinas Kominfo Kota Malang, dan/atau ke Dinas Perhubungan Kota Malang. 2. Akan dibuatkan surat resmi kepada yang

		bersangkutan 3. Melakukan Pengecekan lapangan apabila diperlukan
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Dinas Perhubungan akan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan siap menerima pengaduan atas ketidaknyamanan dalam pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Perhubungan Kota Malang menjamin kepastian produk yang diberikan kepada pemohon pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Waktu yang dibutuhkan sampai surat pertimbangan dapat diambil oleh pemohon 2. Tidak ada pengaduan oleh pemohon terkait pelaksanaan pembuatan surat pertimbangan tersebut.

8. Jenis Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Perpanjangan Trayek Mobil Penumpang Umum/ Bus AKAP/AKDP dan Angkutan Kota .

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. 2. Keputusan Menteri Perhubungan No. KM. 35 tahun 2003 Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum
2.	Persyaratan Pelayanan	Administratif : Surat Permohonan dilampiri dengan 1. Memiliki akte pendirian perusahaan bagi pemohon yang berbentuk badan usaha, akte pendirian koperasi bagi pemohon yang berbentuk koperasi, tanda jati diri bagi pemohon perorangan 2. Foto copy STNK 3. Foto copy Buku Uji 4. Foto copy Surat Keputusan Ijin Trayek 5. Foto copy Ijin Usaha

		6. Foto copy Kartu Pengawasan
3.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan secara tertulis kepada Kepala Dinas Perhubungan Kota Malang melalui kesekretariatan Dinas Perhubungan Kota Malang. 2. Bidang Angkutan Melakukan Pengecekan Administratif dan membuat surat pertimbangan 3. Kepala Dinas Perhubungan Kota Malang melakukan pengesahan terhadap surat pertimbangan tersebut. 4. Kesekretariatan Dinas membuat penomoran surat. 5. Surat Pertimbangan dapat diambil
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari
5.	Biaya / Tarif	Tidak ada / Gratis
6.	Produk Pelayanan	Surat Pertimbangan Penggantian Kendaraan Mobil Penumpang Umum / Bus AKAP / AKDP Dan Angkutan Kota
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	Komputer dan printer
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan lalu lintas dan angkutan jalan 2. Menguasai pengetikan dengan komputer
9	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Angkutan
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Website Dinas Kominfo Kota Malang, dan/atau ke Dinas Perhubungan Kota Malang. 2. Akan dibuatkan surat resmi kepada yang bersangkutan 3. Melakukan Pengecekan lapangan apabila diperlukan
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Dinas Perhubungan akan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan siap menerima pengaduan atas ketidaknyamanan dalam pelayanan.

13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Perhubungan Kota Malang menjamin kepastian produk yang diberikan kepada pemohon pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu yang dibutuhkan sampai surat pertimbangan dapat diambil oleh pemohon 2. Tidak ada pengaduan oleh pemohon terkait pelaksanaan pembuatan surat pertimbangan tersebut.

9. Jenis Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Perubahan Rute Trayek Mobil Penumpang Umum / Bus AKAP/ AKDP Dan Angkutan Kota .

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. 2. Keputusan Menteri Perhubungan No. KM. 35 tahun 2003 Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum
2.	Persyaratan Pelayanan	Administratif : Surat Permohonan dilampiri dengan <ol style="list-style-type: none"> 1. Akte pendirian perusahaan bagi pemohon yang berbentuk badan usaha, akte pendirian koperasi bagi pemohon yang berbentuk koperasi, tanda jati diri bagi pemohon perorangan 2. Foto copy STNK 3. Foto copy Buku Uji 4. Foto copy Surat Keputusan Ijin Trayek 5. Foto copy Ijin Usaha 6. Foto copy Kartu Pengawasan 7. Surat Ijin Prinsip dari Pemberi Ijin Trayek
3.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan secara tertulis kepada Kepala Dinas Perhubungan Kota Malang melalui kesekretariatan Dinas Perhubungan Kota Malang. 2. Bidang Angkutan Melakukan Pengecekan Administratif dan membuat surat pertimbangan 3. Kepala Dinas Perhubungan Kota Malang

		<p>melakukan pengesahan terhadap surat pertimbangan tersebut.</p> <p>4. Kesekretariatan Dinas membuat penomoran surat.</p> <p>5. Surat Pertimbangan dapat diambil</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari
5.	Biaya / Tarif	Tidak ada / Gratis
6.	Produk Pelayanan	Surat Pertimbangan Perubahan Rute Trayek Mobil Penumpang Umum / Bus AKAP / AKDP Dan Angkutan Kota
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	Komputer dan printer
8	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memahami peraturan lalu lintas dan angkutan jalan</p> <p>2. Menguasai pengetikan dengan komputer</p>
9	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Angkutan
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	<p>1. Melalui Website Dinas Kominfo Kota Malang, dan/atau ke Dinas Perhubungan Kota Malang.</p> <p>2. Akan dibuatkan surat resmi kepada yang bersangkutan</p> <p>3. Melakukan Pengecekan lapangan apabila diperlukan</p>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Dinas Perhubungan akan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan siap menerima pengaduan atas ketidaknyamanan dalam pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Perhubungan Kota Malang menjamin kepastian produk yang diberikan kepada pemohon pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Waktu yang dibutuhkan sampai surat pertimbangan dapat diambil oleh pemohon</p> <p>2. Tidak ada pengaduan oleh pemohon terkait pelaksanaan pembuatan pertimbangan tersebut.</p>

10. Jenis Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Ijin Usaha Angkutan Orang dan Barang .

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. 2. Keputusan Menteri Perhubungan No. KM. 35 tahun 2003 Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum
2.	Persyaratan Pelayanan	Administratif : Surat Permohonan dilampiri dengan 1. Memiliki akte pendirian perusahaan bagi pemohon yang berbentuk badan usaha, akte pendirian koperasi bagi pemohon yang berbentuk koperasi, tanda jati diri bagi pemohon perorangan 2. Pernyataan kesanggupan menyediakan Fasilitas penyimpanan Kendaraan 3. Foto copy STNK 4. Foto copy Buku Uji 5. Memiliki NPWP
3.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon menyampaikan secara tertulis kepada Kepala Dinas Perhubungan Kota Malang melalui kesekretariatan Dinas Perhubungan Kota Malang. 2. Bidang Angkutan Melakukan Pengecekan Administratif dan membuat surat pertimbangan 3. Kepala Dinas Perhubungan Kota Malang melakukan pengesahan terhadap surat pertimbangan tersebut. 4. Kesekretariatan Dinas membuat penomoran surat. 5. Surat Pertimbangan dapat diambil
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari
5.	Biaya / Tarif	Tidak ada / Gratis
6.	Produk Pelayanan	Surat Pertimbangan Ijin Usaha Angkutan Orang / Barang

7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	Komputer dan printer
8	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan lalu lintas dan angkutan jalan 2. Menguasai pengetikan dengan komputer
9	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Angkutan
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	1. Melalui Website Dinas Kominfo Kota Malang, dan/atau ke Dinas Perhubungan Kota Malang. 2. Akan dibuatkan surat resmi kepada yang bersangkutan 3. Melakukan Pengecekan lapangan apabila diperlukan
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Dinas Perhubungan akan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan siap menerima pengaduan atas ketidaknyamanan dalam pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Perhubungan Kota Malang menjamin kepastian produk yang diberikan kepada pemohon pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Waktu yang dibutuhkan sampai surat pertimbangan dapat diambil oleh pemohon 2. Tidak ada pengaduan oleh pemohon terkait pelaksanaan pembuatan surat pertimbangan tersebut.

11. Jenis Pelayanan Penerbitan Pertimbangan Teknis Ijin Operasional Angkutan Tidak Dalam Trayek .

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang – Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. 2. Keputusan Menteri Perhubungan No. KM. 35 tahun 2003 Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum
2.	Persyaratan Pelayanan	Administratif : Surat Permohonan dilampiri dengan

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki akte pendirian perusahaan bagi pemohon yang berbentuk badan usaha, akte pendirian koperasi bagi pemohon yang berbentuk koperasi, tanda jati diri bagi pemohon perorangan 2. Pernyataan kesanggupan menyediakan Fasilitas penyimpanan Kendaraan 3. Foto copy STNK 4. Foto copy Buku Uji 5. Memiliki NPWP
3.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan secara tertulis kepada Kepala Dinas Perhubungan Kota Malang melalui kesekretariatan Dinas Perhubungan Kota Malang. 2. Bidang Angkutan Melakukan Pengecekan Administratif dan membuat surat pertimbangan 3. Kepala Dinas Perhubungan Kota Malang melakukan pengesahan terhadap surat pertimbangan tersebut. 4. Kesekretariatan Dinas membuat penomoran surat. 5. Surat Pertimbangan dapat diambil
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari
5.	Biaya / Tarif	Tidak ada / Gratis
6.	Produk Pelayanan	Surat Pertimbangan Pertimbangan Teknis Ijin Operasional Angkutan Tidak Dalam Trayek
7.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	Komputer dan printer
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan lalu lintas dan angkutan jalan 2. Menguasai pengetikan dengan komputer
9.	Pengawasan Internal	Kepala Bidang Angkutan
10.	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	1. Melalui Website Dinas Kominfo Kota Malang, dan/atau ke Dinas Perhubungan Kota Malang.

		<ul style="list-style-type: none"> 2. Akan dibuatkan surat resmi kepada yang bersangkutan 3. Melakukan Pengecekan lapangan apabila diperlukan
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12.	Jaminan Pelayanan	Dinas Perhubungan akan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan siap menerima pengaduan atas ketidaknyamanan dalam pelayanan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dinas Perhubungan Kota Malang menjamin kepastian produk yang diberikan kepada pemohon pelayanan
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Waktu yang dibutuhkan sampai surat pertimbangan dapat diambil oleh pemohon 2. Tidak ada pengaduan oleh pemohon terkait pelaksanaan pembuatan surat pertimbangan tersebut.

**KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KOTA MALANG,**

Dr. HANDI PRIYANTO, AP.M.Si

Pembina Utama Muda
NIP.19760607 199412 001

