



PEMERINTAH KOTA SEMARANG
DINAS PEKERJAAN UMUM

Jl. Madukoro No.7 Telp. (024) 76433969 Fax. (024) 76433969 Semarang 50144
website : dpu.semarangkota.go.id; e-mail : dpu.smgkota@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
KOTA SEMARANG

NOMOR : 24.236/500.10.31.3/IX/2026

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
UPTD LABORATORIUM DAN PENGUJIAN PEKERJAAN UMUM KOTA
SEMARANG
KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM KOTA SEMARANG,

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 pada huruf a, perlu menetapkan keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang tentang Standar Pelayanan UPTD Laboratorium Dan Pengujian Pekerjaan Umum Kota Semarang;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);

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

3. 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) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 140);

4. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2023

Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;

5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 32 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang;
6. Peraturan Walikota Semarang Nomor 37 Tahun 2018 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Dan Pengujian Pekerjaan Umum Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang.

MEMUTUSKAN

Menetapkan:

- KESATU : Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang Tentang Standar Pelayanan UPTD Laboratorium dan Pengujian Pekerjaan Umum Kota Semarang;
- KEDUA : Standar Pelayanan ini meliputi ruang lingkup pelayanan pengujian laboratorium yaitu :
- a) Pengujian di Laboratorium
 - b) Pengujian di Lapangan
- KETIGA : Kategori Standar Pelayanan penyelenggaraan pelayanan sebagai berikut :
- a) Dasar hukum;
 - b) Persyaratan pelayanan
 - c) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
 - d) Jangka Waktu Penyelesaian;
 - e) Biaya/Tarif;
 - f) Produk Pelayanan;
 - g) Sarana dan Prasarana;
 - h) Kompetensi Pelaksana;
 - i) Pengawasan Internal;
 - j) Pengaduan, Saran dan Masukan;
 - k) Jumlah Pelaksana;
 - l) Jaminan Pelayanan;
 - m) Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan;
 - n) Evaluasi Kinerja.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pengujian pada UPTD Laboratorium dan Pengujian Pekerjaan Umum Kota Semarang dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara,

aparatur pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Semarang

Pada tanggal : 18 September 2026

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
KOTA SEMARANG



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA
DINAS PEKERJAAN UMUM
KOTA SEMARANG
NOMOR :

TENTANG : STANDAR PELAYANAN
UPTD LABORATORIUM DAN
PENGUJIAN PEKERJAAN UMUM KOTA
SEMARANG

STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN DI LABORATORIUM

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. 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) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 140); 4. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 32 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang; 6. Peraturan Walikota Semarang Nomor 37 Tahun

No	Komponen	Uraian
		2018 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Dan Pengujian Pekerjaan Umum Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Pengujian; 2. e-mail aktif.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	DIAGRAM ALIR PENGUJIAN LABORATORIUM <pre> graph TD 1[1. Pemohon Mendaftar Melalui website silappu.semarangkota.go.id] --> 2[2. Petugas Administrasi memverifikasi kelengkapan dokumen permohonan] 2 --> 3[3. Pelanggan mengantarkan benda uji / sampel ke Laboratorium] 3 --> 4[4. Penanggungjawab Teknis mengkaji ulang benda uji yang diterima] 4 --> 5[5. Pelanggan membayar retribusi melalui VA / QRIS] 5 --> 6[6. Teknisi menguji benda uji sesuai prosedur] 6 --> 7[7. Petugas Administrasi membuat Laporan Hasil Uji] 7 --> 8[8. Pengesahan Hasil Uji menggunakan TTE oleh Penanggungjawab Mutu dan Kepala Laboratorium] 8 --> 9[9. Pelanggan menerima hasil uji melalui email] </pre> 1. Pemohon Mendaftar Melalui website silappu.semarangkota.go.id 2. Petugas Administrasi memverifikasi kelengkapan dokumen permohonan 3. Pelanggan mengantarkan benda uji / sampel ke Laboratorium 4. Penanggungjawab Teknis mengkaji ulang benda uji yang diterima 5. Pelanggan membayar retribusi melalui VA / QRIS 6. Teknisi menguji benda uji sesuai prosedur 7. Petugas Administrasi membuat Laporan Hasil Uji 8. Pengesahan Hasil Uji menggunakan TTE oleh Penanggungjawab Mutu dan Kepala Laboratorium 9. Pelanggan menerima hasil uji melalui email
4	Jangka Waktu	a) Kuat Tekan Paving : 7 hari b) Kadar Air Tanah : 10 hari

No	Komponen	Uraian
	Penyelesaian	c) Berat Jenis Tanah : 10 hari d) Kepadatan Ringan Untuk Tanah (Standard Proctor) : 10 hari e) Kuat Tekan Beton : 5 hari f) Analisa Saringan Agregat Halus : 8 hari g) Berat Jenis dan Penyerapan Agregat Halus : 8 hari h) Analisa Saringan Agregat Kasar : 8 hari i) Berat Jenis dan Penyerapan Agregat Kasar : 8 hari j) Keausan Agregat dengan Mesin Abrasi Los Angeles : 8 hari k) Kadar Aspal /Ekstraksi : 8 hari l) Kuat Tekan Beton Inti : 10 hari m) Berat Jenis (Densitas) Aspal : 8 hari n) Kuat Tarik Besi : 8 hari
5	Biaya Tarif	a) Kuat Tekan Paving : 80.000,00 / sampel b) Kadar Air Tanah : 35.000,00 / sampel c) Berat Jenis Tanah : 75.000,00 / sampel d) Kepadatan Ringan Untuk Tanah (Standard Proctor) : 130.000,00 / sampel e) Kuat Tekan Beton : 100.000,00 / sampel f) Analisa Saringan Agregat Halus : 100.000,00 / sampel g) Berat Jenis dan Penyerapan Agregat Halus : 125.000,00 / sampel h) Analisa Saringan Agregat Kasar : 120.000,00 / sampel i) Berat Jenis dan Penyerapan Agregat Kasar : 100.000,00 / sampel j) Keausan Agregat dengan Mesin Abrasi Los Angeles : 115.000,00 / sampel k) Kadar Aspal /Ekstraksi : 300.000,00 / sampel l) Kuat Tekan Beton Inti : 90.000,00 / sampel m) Berat Jenis (Densitas) Aspal : 50.000,00 / sampel n) Kuat Tarik Besi : 200.000,00 / sampel
6	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Uji (LHU)
7	Saran,	Sarana :

No	Komponen	Uraian																											
	Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Perangkat Komputer b. Alat Tulis Kantor c. Sistem Informasi (SILAPPU) Prasarana : a. Loker Administrasi (<i>Front Office</i>) b. Ruang Sampel c. Ruang Alat d. Ruang Pengujian e. Ruag Bahan Habis Pakai f. TPS Limbah B3 g. Ruang Staff h. Alat Laboratorium terkalibrasi																											
8	Kompetensi Pelaksana	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Persyaratan</th><th>Pendidikan Minimal</th><th>Pelatihan Minimal</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kepala UPTD</td><td>S1</td><td> • ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen </td></tr> <tr> <td>Penanggung Jawab Mutu</td><td>S1</td><td> • ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait </td></tr> <tr> <td>Deputi Penanggung Jawab Mutu</td><td>S1</td><td> • ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait </td></tr> <tr> <td>Penanggung Jawab Teknis</td><td>S1</td><td> • ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait </td></tr> <tr> <td>Deputi Penanggung Jawab Teknis</td><td>S1</td><td> • ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait </td></tr> <tr> <td>Teknisi Laboratorium</td><td>D3</td><td> • ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait </td></tr> <tr> <td>Teknisi Lapangan</td><td>SMA</td><td> • ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait </td></tr> <tr> <td>Petugas Administrasi</td><td>SMA</td><td> • ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait </td></tr> </tbody> </table>	Persyaratan	Pendidikan Minimal	Pelatihan Minimal	Kepala UPTD	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen	Penanggung Jawab Mutu	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait	Deputi Penanggung Jawab Mutu	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait	Penanggung Jawab Teknis	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait	Deputi Penanggung Jawab Teknis	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait	Teknisi Laboratorium	D3	• ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait	Teknisi Lapangan	SMA	• ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait	Petugas Administrasi	SMA	• ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait
Persyaratan	Pendidikan Minimal	Pelatihan Minimal																											
Kepala UPTD	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen																											
Penanggung Jawab Mutu	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait																											
Deputi Penanggung Jawab Mutu	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait																											
Penanggung Jawab Teknis	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait																											
Deputi Penanggung Jawab Teknis	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait																											
Teknisi Laboratorium	D3	• ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait																											
Teknisi Lapangan	SMA	• ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait																											
Petugas Administrasi	SMA	• ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait																											
9	Pengawasan Internal	Audit Internal setiap tahun sesuai persyaratan SNI ISO/IEC 17025:2017																											
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. UPTD Laboratorium dan Pengujian Pekerjaan Umum Kota Semarang menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan,																											

No	Komponen	Uraian
		saran dan masukan melalui : - Petugas administrasi; - Surat; - Kotak pengaduan, saran dan masukan; - Email uptdlabdpukotasemarang@gmail.com - Website melalui alamat silappu.semarangkota.go.id - Survey Kepuasan Masyarakat melalui alamat https://forms.gle/UAo8TAMcUWTwEz54A - Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; - Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : - Pemeriksaan lapangan; - Rapat koordinasi; - Penyusunan LKS; - Tindak Lanjut / Perbaikan - Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.
11	Jumlah Pelaksana	8 orang
12	Jaminan Pelayanan	Laboratorium terakreditasi SNI ISO/IEC 17025:2017 dengan nomor registrasi LP-1373-IDN serta Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang cepat & tepat.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Laporan Hasil Uji dilengkapi dengan Tanda Tangan Elektronik (TTE) sesuai standar BSR E dan dilengkapi dengan QR code untuk validasi keaslian dokumen.
14	Evaluasi Kinerja	Evaluasi Kinerja melalui kegiatan Kaji Ulang Manajemen (KUM) sesuai dengan SNI ISO/IEC 17025:2017

STANDAR PELAYANAN PENGUJIAN DI LABORATORIUM

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112); 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. 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) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 140); 4. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 10 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 32 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang; 6. Peraturan Walikota Semarang Nomor 37 Tahun 2018 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Dan Pengujian Pekerjaan Umum Pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Pengujian; 2. e-mail aktif.

No	Komponen	Uraian
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Diagram Alir Pengujian Lapangan <pre> graph TD 1[1. Pemohon Mendaftar Melalui website silappu.semarangkota.go.id] --> 2[2. Petugas Administrasi memverifikasi kelengkapan dokumen permohonan] 2 --> 3[3. Pelanggan membayar retribusi melalui VA / QRIS] 3 --> 4[4. Penanggungjawab Teknis menghubungi pelanggan] 4 --> 5[5. Teknisi menuju ke lokasi pengujian] 5 --> 6[6. Teknisi membuat laporan data pengujian] 6 --> 7[7. Petugas Administrasi membuat Laporan Hasil Uji] 7 --> 8[8. Pengesahan Hasil Uji menggunakan TTE oleh Penanggungjawab Mutu dan Kepala Laboratorium] 8 --> 9[9. Pelanggan menerima hasil uji melalui email] </pre> 1. Pemohon Mendaftar Melalui website silappu.semarangkota.go.id 2. Petugas Administrasi memverifikasi kelengkapan dokumen permohonan 3. Pelanggan membayar retribusi melalui VA / QRIS 4. Penanggungjawab Teknis menghubungi pelanggan 5. Teknisi menuju ke lokasi pengujian 6. Teknisi membuat laporan data pengujian 7. Petugas Administrasi membuat Laporan Hasil Uji 8. Pengesahan Hasil Uji menggunakan TTE oleh Penanggungjawab Mutu dan Kepala Laboratorium 9. Pelanggan menerima hasil uji melalui email
4	Jangka Waktu Penyelesaian	a) Densitas Tanah di Tempat : 10 hari b) Core Drill Aspal : 10 hari c) Core Drill Beton : 10 hari d) Angka Pantul Beton Keras/Hammer Test : 8 hari
5	Biaya Tarif	a) Densitas Tanah di Tempat : 275.000,00 / sampel b) Core Drill Aspal : 130.000,00 / sampel c) Core Drill Beton : 200.000,00 / sampel

No	Komponen	Uraian																											
		d) Angka Pantul Beton Keras/Hammer Test : 115.000,00 / sampel																											
6	Produk Pelayanan	Laporan Hasil Uji (LHU)																											
7	Saran, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana : d. Perangkat Komputer e. Alat Tulis Kantor f. Sistem Informasi (SILAPPU) Prasarana : i. Loker Administrasi (<i>Front Office</i>) j. Ruang Sampel k. Ruang Alat l. Ruang Pengujian m. Ruag Bahan Habis Pakai n. TPS Limbah B3 o. Ruang Staff p. Alat Laboratorium terkalibrasi																											
8	Kompetensi Pelaksana	<table> <tr> <th>Persyaratan</th><th>Pendidikan Minimal</th><th>Pelatihan Minimal</th></tr> <tr> <td>Kepala UPTD</td><td>S1</td><td> • ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen </td></tr> <tr> <td>Penanggung Jawab Mutu</td><td>S1</td><td> • ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait </td></tr> <tr> <td>Deputi Penanggung Jawab Mutu</td><td>S1</td><td> • ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait </td></tr> <tr> <td>Penanggung Jawab Teknis</td><td>S1</td><td> • ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait </td></tr> <tr> <td>Deputi Penanggung Jawab Teknis</td><td>S1</td><td> • ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait </td></tr> <tr> <td>Teknisi Laboratorium</td><td>D3</td><td> • ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait </td></tr> <tr> <td>Teknisi Lapangan</td><td>SMA</td><td> • ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait </td></tr> <tr> <td>Petugas Administrasi</td><td>SMA</td><td> • ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait </td></tr> </table>	Persyaratan	Pendidikan Minimal	Pelatihan Minimal	Kepala UPTD	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen	Penanggung Jawab Mutu	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait	Deputi Penanggung Jawab Mutu	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait	Penanggung Jawab Teknis	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait	Deputi Penanggung Jawab Teknis	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait	Teknisi Laboratorium	D3	• ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait	Teknisi Lapangan	SMA	• ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait	Petugas Administrasi	SMA	• ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait
Persyaratan	Pendidikan Minimal	Pelatihan Minimal																											
Kepala UPTD	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen																											
Penanggung Jawab Mutu	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait																											
Deputi Penanggung Jawab Mutu	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait																											
Penanggung Jawab Teknis	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait																											
Deputi Penanggung Jawab Teknis	S1	• ISO/IEC 17025:2017 • Manajemen • Teknis terkait																											
Teknisi Laboratorium	D3	• ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait																											
Teknisi Lapangan	SMA	• ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait																											
Petugas Administrasi	SMA	• ISO/IEC 17025:2017 • Teknis terkait																											
9	Pengawasan Internal	Audit Internal setiap tahun sesuai persyaratan SNI ISO/IEC 17025:2017																											

No	Komponen	Uraian
10	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. UPTD Laboratorium dan Pengujian Pekerjaan Umum Kota Semarang menangani pengaduan yang berhubungan langsung dengan pelayanan yang menjadi kewenangannya; 2. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui : a. Petugas administrasi; b. Surat; c. Kotak pengaduan, saran dan masukan; d. Email uptdlabdpukotasemarang@gmail.com e. Website melalui alamat silappu.semarangkota.go.id f. Survey Kepuasan Masyarakat melalui alamat https://forms.gle/UAo8TAMcUWTwEz54A 3. Pengaduan yang disampaikan secara langsung dan dapat diselesaikan saat pengaduan diterima maka petugas pengaduan akan menyampaikan jawaban saat itu juga dengan sepengetahuan atasan/pimpinan; 4. Pengaduan yang memerlukan kajian lebih lanjut akan diselesaikan melalui tahap : 5. Pemeriksaan lapangan; 6. Rapat koordinasi; 7. Penyusunan LKS; 8. Tindak Lanjut / Perbaikan 5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis.
11	Jumlah Pelaksana	8 orang
12	Jaminan Pelayanan	Laboratorium terakreditasi SNI ISO/IEC 17025:2017 dengan nomor registrasi LP-1373-IDN serta Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang cepat & tepat.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Laporan Hasil Uji dilengkapi dengan Tanda Tangan Elektronik (TTE) sesuai standar BSR E dan dilengkapi dengan QR code untuk validasi keaslian dokumen.

No	Komponen	Uraian
14	Evaluasi Kinerja	Evaluasi Kinerja melalui kegiatan Kaji Ulang Manajemen (KUM) sesuai dengan SNI ISO/IEC 17025:2017

KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM
KOTA SEMARANG

