



WALIKOTA BANJARMASIN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
NOMOR 61 TAHUN 2019

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
PADA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA BANJARMASIN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima pada Dinas, perlu disusun Standar Pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Standar Pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5584) sebagaimana telah diubah

beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. 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);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
9. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 40).

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA BANJARMASIN**

BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Banjarmasin;
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
3. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom;
4. Kepala Daerah adalah Walikota Banjarmasin;

5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin;
6. Sekretaris adalah Sekretaris Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin;
7. Kepala Bidang adalah Kepala Bidang pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin;
8. Kepala Sub Bagian adalah Kepala Sub Bagian pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin;
9. Kepala Seksi adalah Kepala Seksi pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin;
10. Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Susun Sederhana Sewa selanjutnya disebut UPTD adalah Pengelola Rumah Susun Sederhana Sewa Milik Pemerintah Kota Banjarmasin;
11. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Susun Sederhana Sewa selanjutnya disebut Kepala adalah Kepala Organisasi Unit Pelayanan Teknis Dinas Rumah Susun Sederhana Sewa;
12. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
13. Sengketa Tanah yang selanjutnya disebut Sengketa adalah perselisihan pertanahan antara orang perseorangan, badan hukum, atau lembaga yang tidak berdampak luas;
14. Konflik Tanah yang selanjutnya disebut Konflik adalah perselisihan pertanahan antara orang perseorangan, kelompok, golongan, organisasi, badan hukum, atau lembaga yang mempunyai kecenderungan atau sudah berdampak luas;
15. Pengaduan adalah laporan atau keberatan yang diajukan oleh pihak yang merasa dirugikan;
16. Tanah Aset adalah Tanah Barang Milik Negara/Daerah dan/atau aset Badan Usaha Milik Negara/Daerah sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;
17. Hak Pengelolaan adalah hak menguasai dari Negara yang kewenangan pelaksanaannya sebagian dilimpahkan kepada pemegangnya;
18. Hak Guna Bangunan adalah hak untuk mendirikan dan mempunyai bangunan-bangunan atas tanah yang bukan miliknya sendiri;
19. Hak Tanggungan atas tanah beserta benda-benda yang berkaitan dengan tanah, yang selanjutnya disebut Hak Tanggungan, adalah hak jaminan yang dibebankan pada hak atas tanah sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, berikut atau tidak berikut benda-benda lain yang merupakan satu kesatuan dengan tanah itu, untuk pelunasan utang tertentu terhadap kreditor-kreditor lain;
20. Peralihan Hak atas Tanah merupakan suatu perbuatan hukum dengan tujuan untuk memindahkan hak atas tanah dari satu pihak ke pihak lain yang dilakukan secara sah;
21. Rumah adalah bangunan gedung yang berfungsi sebagai tempat tinggal yang layak huni, sarana pembinaan keluarga, cerminan harkat dan martabat penghuninya, serta aset bagi pemiliknya;
22. Perumahan adalah kumpulan rumah sebagai bagian dari permukiman, baik perkotaan maupun perdesaan, yang dilengkapi dengan prasarana, sarana, dan utilitas umum sebagai hasil upaya pemenuhan Rumah yang layak huni;
23. Prasarana adalah kelengkapan dasar fisik lingkungan hunian yang memenuhi standar tertentu untuk kebutuhan bertempat tinggal yang layak, sehat, aman, dan nyaman;
24. Sarana adalah fasilitas dalam lingkungan hunian yang berfungsi untuk mendukung penyelenggaraan dan pengembangan kehidupan sosial, budaya, dan ekonomi;
25. Utilitas Umum adalah kelengkapan penunjang untuk pelayanan lingkungan hunian;

26. Masyarakat Berpenghasilan Rendah yang selanjutnya disingkat MBR adalah masyarakat yang mempunyai keterbatasan daya beli sehingga perlu mendapat dukungan pemerintah untuk memperoleh Rumah;
27. Badan Hukum adalah badan hukum yang didirikan oleh warga negara Indonesia yang kegiatannya di bidang penyelenggaraan Perumahan dan kawasan permukiman;
28. Pertimbangan Teknis adalah pertimbangan yang memuat ketentuan dan syarat penggunaan dan pemanfaatan tanah, sebagai dasar pemberian izin kepada pemohon untuk melakukan perubahan penggunaan dan pemanfaatan tanahnya;
29. *Site plan* perumahan adalah gambar dua dimensi yang menunjukkan detail dari rencana yang akan dilakukan terhadap sebuah kaveling tanah, baik menyangkut rencana jalan, utilitas air bersih, listrik, dan air kotor, fasilitas umum dan fasilitas sosial;
30. Rumah Susun Sederhana Sewa selanjutnya dapat disebut RUSUNAWA adalah bangunan gedung bertingkat yang dibangun dalam suatu lingkungan yang terbagi dalam bagian-bagian distrukturkan secara fungsional dalam arah horisontal maupun vertikal dan merupakan satuan-satuan yang masing-masing dapat disewa dan digunakan secara terpisah, terutama untuk tempat hunian yang dilengkapi dengan bagian bersama, benda bersama dan tanah bersama;
31. Penghuni Rusunawa adalah perseorangan yang bertempat tinggal dalam satuan rumah susun;
32. Unit Hunian Rumah Susun Sederhana Sewa selanjutnya disebut Unit Hunian adalah satuan-satuan ruang hunian yang disewakan;
33. Kewenangan Diskresi adalah kewenangan untuk menentukan pilihan keputusan dan atau tindakan faktual dalam proses penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemikiran dan inisiatif sendiri.

Pasal 2

Maksud ditetapkannya Standar Pelayanan adalah sebagai pedoman bagi aparatur Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin dan masyarakat atau penerima pelayanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan administratif dan teknis di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin.

Pasal 3

Tujuan ditetapkannya Standar Pelayanan adalah untuk :

- a. memberi kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan;
- b. mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas.
- c. mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan tepat waktu;

Pasal 4

Ruang lingkup Standar Pelayanan yang diatur dalam Peraturan Walikota ini adalah pelayanan administratif dan teknis pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin, meliputi :

- a. Pelayanan Pemberian Rekomendasi Peralihan Hak di atas Hak Pengelolaan Lahan Pemko Banjarmasin;
- b. Pelayanan Pemberian Rekomendasi Hak Tanggungan di atas Hak Pengelolaan Lahan Pemko Banjarmasin;
- c. Pelayanan Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan di atas Hak Pengelolaan Lahan/Aset Pemko Banjarmasin;
- d. Pelayanan Pertimbangan Teknis *Site Plan* Perumahan;
- e. Pelayanan Penerimaan Calon Penghuni Rusunawa Milik Pemerintah Kota Banjarmasin;

- f. Pelayanan Pembayaran Sewa Unit Rusunawa Milik Pemerintah Kota Banjarmasin;
- g. Pelayanan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rusunawa Milik Pemerintah Kota Banjarmasin;
- h. Pelayanan Penerimaan Pembayaran PDAM Rusunawa Milik Pemerintah Kota Banjarmasin.

BAB II KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

- (1) Komponen Standar Pelayanan meliputi 2 (dua) Bagian :
- A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu:
 - 1. persyaratan pelayanan;
 - 2. sistem, mekanisme dan Prosedur;
 - 3. jangka waktu pelayanan;
 - 4. biaya/ tarif;
 - 5. produk pelayanan;
 - 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
 - B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan, yaitu:
 - 1. dasar hukum;
 - 2. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
 - 3. kompetensi pelaksana;
 - 4. pengawasan internal;
 - 5. jumlah pelaksana;
 - 6. jaminan pelayanan;
 - 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - 8. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Uraian Komponen Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf A dan B di atas sebagaimana tercantum dalam lampiran, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 6

- (1) Kepala Dinas dapat menggunakan kewenangan diskresi untuk menyesuaikan komponen persyaratan dan prosedur pelayanan pada Standar Pelayanan terkait dengan keyakinannya terhadap bukti-bukti administratif yang disampaikan Pemohon.
- (2) Penggunaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas tidak boleh bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan memperhatikan aspek kesesuaian dengan jenis pelayanan.

BAB III PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 7

- (1) Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan jenis pelayanan, baik secara langsung maupun dengan menggunakan media lain yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi setempat.
- (2) Sarana pengaduan masyarakat dapat berbentuk Kotak Saran atau melalui media teknologi informasi dan sejenisnya.

- (3) Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (4) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat materi:
 - a. nama dan alamat lengkap pengadu;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil dan immateriil yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan pengadu.
- (5) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus ditanggapi paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya pengaduan yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (4).

BAB IV KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 8

- (1) Jenis-jenis pelayanan yang belum ditetapkan Standar Pelayanannya dalam Peraturan Walikota ini, tetap diselenggarakan oleh Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.
- (2) Standar Pelayanan untuk jenis-jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas secara bertahap ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

BAB V KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 8 Agustus 2019
WALIKOTA BANJARMASIN,


IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin
pada tanggal 8 Agustus 2019
SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,


HAMLI KURSANI

LAMPIRAN I
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
 NOMOR 61 TAHUN 2019
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN
 DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA BANJARMASIN

STANDAR PELAYANAN
 PEMBERIAN REKOMENDASI PERALIHAN HAK
 DIATAS HAK PENGELOLAAN LAHAN PEMKO BANJARMASIN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan
 (Service Delivery) meliputi :

| | | | |
|----|---|---|--|
| 1. | Persyaratan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan dari pemohon; 2. Copy Alas hak (Sertifikat HGB); 3. Copy Identitas diri Pemohon (KTP, KK); 4. Copy Surat Ket. Waris dan Kuasa Waris (*Jika Waris); 5. Bukti tanda lunas PBB Tahun terakhir. 6. Foto Tanah/Bangunan; 7. Surat Pernyataan dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian; 8. Surat Pernyataan dari Bakeuda; 9. Surat Pernyataan dari Dinas PUPR. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat (Pemohon) datang ke Bidang Pertanahan dengan membawa berkas persyaratan; 2. Pengadministrasi Pertanahan memeriksa kelengkapan berkas sesuai persyaratan, Jika dinyatakan lengkap berkas akan diproses; 3. Kasi IPT membuat Nota Pertimbangan berjenjang sampai Walikota Setelah Disposisi persetujuan dari Walikota diperoleh dan ditandatangani oleh Sekretaris Daerah untuk selanjutnya menjadi dasar pembayaran/Kontribusi ke Badan Keuangan Daerah Kota Banjarmasin oleh Pemohon. 4. Bukti pembayaran diserahkan kembali ke Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Bidang Pertanahan Kota Banjarmasin. 5. Kasi IPT membuat Nota Pertimbangan untuk pembuatan Rekomendasi secara berjenjang sampai Walikota Banjarmasin. 6. Rekomendasi ditandatangani oleh Sekretaris Daerah setelah disposisi persetujuan Walikota Banjarmasin. 7. Rekomendasi diserahkan kepada pemohon. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | : | 9 Hari |
| 4. | Biaya/Tarif | : | Tidak dikenakan biaya |
| 5. | Produk Pelayanan | : | Rekomendasi/Persetujuan/Keterangan Peralihan Hak |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. www.lapor.go.id 2. SMS ke 1708 (Format SMS ketik BANJARMASIN (spasi) isi aduan 3. Telpon/Fax. : 0511-3365592 4. Email : dckp.bjm@gmail.com 5. Kotak Saran dan Pengaduan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin 6. Kontak Person : <ul style="list-style-type: none"> • Kepala Bidang Pertanahan • Kasi Pengadaan Tanah • Staf Seksi Pengadaan Tanah |

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| | | | |
|----|--|---|--|
| 1. | Dasar Hukum | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2013); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1996 Tentang Hak Guna Usaha, Hak Guna bangunan dan Hak Pakai Atas Tanah; 3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 5 Tahun 2013 Tentang RTRW. |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Lemari dokumen 3. Rak arsip 4. Meja dan Kursi 5. Pesawat telepon dan mesin fax 6. Computer dan printer 7. Alat Tulis Kantor 8. Toilet Umum 9. Jaringan Internet 10. Air Mineral 11. CCTV |
| 3. | Kompetensi pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Mengerti mengenai masalah pertanahan |
| 4. | Pengawasan Internal | : | Pengawasan melekat secara berjenjang dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | : | 5 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Akan diproses secara objektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku 2. Tidak ada biaya 3. Teguran sesuai tingkat kesalahan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bebas pungutan liar (pungli) 2. Kerahasiaan identitas Pelapor 3. Rasa aman |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengumpulan dan pengolahan data b. Analisa data dan evaluasi c. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

WALIKOTA BANJARMASIN,


 IBNU SINA

LAMPIRAN II
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
 NOMOR 61 TAHUN 2019
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN
 DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA BANJARMASIN

STANDAR PELAYANAN
 PEMBERIAN REKOMENDASI HAK TANGGUNGAN
 DIATAS HAK PENGELOLAAN LAHAN PEMKO BANJARMASIN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

| | | | |
|----|---|---|---|
| 1. | Persyaratan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan dari pemohon; 2. Copy Alas hak (Sertifikat HGB); 3. Copy Identitas diri Pemohon (KTP, KK); 4. Copy Surat Ket. Waris dan Kuasa Waris (*Jika Waris); 5. Bukti tanda lunas PBB Tahun terakhir; 6. Foto dan Alamat Tanah/Bangunan; 7. Surat Pernyataan dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian; 8. Surat Pernyataan dari Bakeuda; 9. Surat Pernyataan dari Dinas PUPR. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat (Pemohon) datang ke Bidang Pertanahan dengan membawa berkas persyaratan; 2. Pelaksana memeriksa kelengkapan berkas sesuai persyaratan, Jika dinyatakan lengkap berkas akan diproses; 3. Kasi Inventarisasi dan Permasalahan Tanah membuat Nota Pertimbangan dan Rekomendasi Hak Tanggungan; 4. Kepala Bidang Pertanahan memeriksa Nota Pertimbangan dan Rekomendasi Hak Tanggungan kemudian mengajukan kepada Kepala Dinas untuk ditandatangani; 5. Berkas akan diteruskan berjenjang dari Asisten Bidang Perekonomian, Sekda dan Walikota. 6. Setelah Disposisi persetujuan dari Walikota diperoleh, Surat rekomendasi/ persetujuan/ Keterangan ditandatangani oleh Sekretaris Daerah; 7. Pelaksana Menghubungi Pemohon untuk mengambil Rekomendasi yang sudah disetujui Walikota dan ditandatangani oleh Sekretaris Daerah. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | : | 5 Hari |
| 4. | Biaya/Tarif | : | Tidak dikenakan biaya |
| 5. | Produk Pelayanan | : | Rekomendasi/Persetujuan/Keterangan Hak Tanggungan |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. www.lapor.go.id 2. SMS ke 1708 (Format SMS ketik BANJARMASIN(spasi) isi aduan 3. Telpon/Fax. : 0511-3365592 4. Email : dckp.bjm@gmail.com 5. Kotak Saran dan Pengaduan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin 6. Kontak Person : <ul style="list-style-type: none"> • Kepala Bidang Pertanahan • Kasi Pengadaan Tanah • Staf Seksi Pengadaan Tanah |

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| | | | |
|----|--|---|--|
| 1. | Dasar Hukum | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2013); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 1996 Tentang Hak Guna Usaha, Hak Guna bangunan dan Hak Pakai Atas Tanah; 3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 5 Tahun 2013 Tentang RTRW. |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Lemari dokumen 3. Rak arsip 4. Meja dan Kursi 5. Pesawat telepon dan mesin fax 6. Computer dan printer 7. Alat Tulis Kantor 8. Toilet Umum 9. Jaringan Internet 10. Air Mineral 11. CCTV |
| 3. | Kompetensi pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Mengerti mengenai masalah pertanahan |
| 4. | Pengawasan Internal | : | Pengawasan melekat secara berjenjang dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | : | 5 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Akan diproses secara objektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku 2. Tidak ada biaya 3. Teguran sesuai tingkat kesalahan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bebas pungutan liar (pungli) 2. Kerahasiaan identitas Pelapor 3. Rasa aman |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengumpulan dan pengolahan data b. Analisa data dan evaluasi c. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

LAMPIRAN III
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
 NOMOR 61 TAHUN 2019
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN
 DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA BANJARMASIN

STANDAR PELAYANAN
 PENANGANAN SENGKETA DAN KONFLIK PERTANAHAN DIATAS HAK
 PENGELOLAAN LAHAN/ASET PEMKO BANJARMASIN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

| | | | |
|----|---|---|--|
| 1. | Persyaratan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP pelapor; 2. Alas hak (Segel, Sertifikat); 3. Bukti Jual Beli Segel/Sertifikat; 4. Surat Keterangan Waris / Kuasa Waris; 5. Surat Perjanjian; 6. Berkas pendukung lain. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat (pengadu) datang mengisi formulir pengaduan; 2. Pengadministrasi Pertanahan menerima, mencatat, mengagenda, penomoran dan mengarsipkan dokumen pengaduan; 3. Kasi Inventarisasi dan Permasalahan Tanah (IPT) mendengarkan keluhan permasalahan tanah dari pelapor dan memeriksa kelengkapan berkas terkait permasalahan yang dikeluhkan; 4. Kasi IPT memberikan saran atau solusi terhadap permasalahan; 5. Pengadu menerima saran yang diberikan; 6. Apabila pengadu tidak menerima saran yang diberikan maka permasalahan akan dianalisis lebih dalam oleh analis pertanahan; 7. Apabila permasalahan tersebut sangat urgent atau berkaitan dengan tanah (aset) Pemko Banjarmasin dan memerlukan keputusan dari unsur pimpinan maka akan dibahas pada rapat Tim Koordinasi Fasilitasi Penyelesaian Konflik Pertanahan. |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | : | 5 hari kerja |
| 4. | Biaya/Tarif | : | Tidak dikenakan biaya |
| 5. | Produk Pelayanan | : | Mediasi/Rekomendasi Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. www.lapor.go.id 2. SMS ke 1708 (Format SMS ketik BANJARMASIN(spasi) isi aduan 3. Telpon/Fax. : 0511-3365592 4. Email : dckp.bjm@gmail.com 5. Kotak Saran dan Pengaduan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin 6. Kontak Person : <ul style="list-style-type: none"> • Kepala Bidang Pertanahan • Kasi Inventarisasi dan Permasalahan Tanah • Staf Seksi Inventarisasi dan Permasalahan Tanah |

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| | | | |
|----|--|---|--|
| 1. | Dasar Hukum | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria; 2. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengelolaan Pengkajian dan Penanganan Kasus Pertanahan; 3. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala BPN RI Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelesaian Kasus Pertanahan; 4. Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang / Kepala BPN RI Nomor 8 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional; 5. Perda Provinsi Kalimantan Selatan Nomor 4 Tahun 2014 tentang Fasilitasi Penanganan Sengketa dan Konflik Pertanahan. |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Lemari dokumen 3. Rak arsip 4. Meja dan Kursi 5. Pesawat telepon dan mesin fax 6. Computer dan printer 7. Alat Tulis Kantor 8. Toilet Umum 9. Jaringan Internet 10. Air Mineral 11. CCTV |
| 3. | Kompetensi pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Mengerti mengenai masalah pertanahan |
| 4. | Pengawasan Internal | : | Pengawasan melekat secara berjenjang dari atasan langsung sampai dengan Kepala Dinas. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | : | 5 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Akan diproses secara objektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku 2. Tidak ada biaya 3. Teguran sesuai tingkat kesalahan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bebas pungutan liar (pungli) 2. Kerahasiaan identitas Pelapor 3. Rasa aman |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengumpulan dan pengolahan data b. Analisa data dan evaluasi c. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |

WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

LAMPIRAN IV
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
 NOMOR 61 TAHUN 2019
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN
 DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA BANJARMASIN

STANDAR PELAYANAN
 PERTIMBANGAN TEKNIS *SITE PLAN* PERUMAHAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

| | | | |
|----|---------------------------------|---|---|
| 1. | Persyaratan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Informasi Peruntukan Ruang 2. Fotocopy bukti kepemilikan dan penguasaan tanah berbentuk sertifikat. Apabila berbentuk sporadik, harus sudah mengajukan permohonan pembuatan sertifikat ke BPN, dibuktikan dengan tanda bukti dari loket pelayanan BPN, dan melampirkan surat ukur dari BPN. 3. Fotocopy KTP Pemohon 4. Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan. 5. Surat Kuasa bermaterai apabila pengurusan Izin diserahkan kepada pihak lain (melampirkan fotocopy KTP Pihak Ke-2) 6. Gambar <i>Siteplan HardCopy</i> A3 dan <i>Softcopy</i> (CD format dwg) 7. Surat Keterangan Persetujuan Warga setempat terhadap Pembangunan Perumahan 8. Apabila mengajukan perubahan siteplan, perlu melampirkan ijin Prinsip dan <i>Siteplan</i> terdahulu yang telah diverifikasi |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Pertimbangan Teknis melakukan pengecekan kelengkapan administrasi Pengajuan Proposal / Berkas Pengajuan Rencana Pembangunan Perumahan dari DPMPSTP 2. Tim Pertimbangan Teknis melakukan Survey Lapangan dan Foto Udara untuk melihat bentuk denah tanah terhadap bentuk denah di <i>Siteplan</i>. 3. Tim Pertimbangan Teknis melakukan Pemetaan Situasi Lokasi mengacu pada <i>siteplan</i> untuk mengetahui objek yang ada didalam lahan (sungai, jalan akses masuk, SUTT/SUTET, dll). 4. Tim Pertimbangan Teknis mengumpulkan informasi tambahan yang diperlukan setelah melihat hasil Pemetaan Situasi. 5. Tim Pertimbangan Teknis melakukan Pengolahan Data menuju Pertimbangan Teknis 6. Pertimbangan Teknis disampaikan ke Kabid Perumahan 7. Pertimbangan Teknis disampaikan ke Sekretaris 8. Pertimbangan Teknis disampaikan ke Kepala Dinas 9. Pertimbangan Teknis disampaikan Ke DPMPSTP |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | : | Mekanisme/Prosedur dapat diselesaikan dalam waktu : 10 (sepuluh) Hari Kerja (per berkas) |
| 4. | Biaya/Tarif | : | Tidak Ada Biaya |

| | | | |
|----|---|---|--|
| 5. | Produk Pelayanan | : | Pertimbangan Teknis <i>Site Plan</i> Perumahan |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. www.lapor.go.id 2. SMS ke 1708 (Format SMS ketik BANJARMASIN (spasi) isi aduan 3. Email : dckp.bjm@gmail.com 4. Kotak Saran dan Pengaduan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin 5. Kontak Person : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kabid Perumahan ✓ Kasi PSU ✓ Kasi Perumahan Umum Komersial dan Swadaya |

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| | | | |
|----|--|---|--|
| 1. | Dasar Hukum | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman 2. PP No. 64 Tahun 2016 3. Perda No. 6 Tahun 2013 tentang Perumahan di Kota Banjarmasin 4. Perda No. 13 Tahun 2015 tentang Prasarana Sarana Utilitas Umum |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat Ukur 2. Drone 3. Komputer dan Printer A3 |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan drone dan pernah mengikuti <i>GIS Officer Training</i> 2. Menguasai <i>Autocad</i> dan pemetaan 3. Memahami masalah pertanahan |
| 4. | Pengawasan Internal | : | Pengawasan melekat dari Kepala Dinas, Kabid Perumahan, Kasi PSU |
| 5. | Jumlah Pelaksana | : | 6 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya kepastian persyaratan, waktu proses, dan SDM/tenaga yang berkompeten di bidangnya 2. Melakukan pelayanan secara berkeadilan dan obyektif 3. Teguran sesuai tingkat kesalahan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bebas pungutan liar (pungli) 2. Rahasia identitas Pelapor 3. Rasa Aman |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berdasarkan pengawasan langsung dari staf sampai dengan Kepala Dinas 2. Dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat dari DPMPSTP |

WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

LAMPIRAN V
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
NOMOR 61 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN
DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA BANJARMASIN

STANDAR PELAYANAN
PENERIMAAN CALON PENGHUNI RUSUNAWA
MILIK PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan | : 1. Foto Copy KTP Suami/Istri Calon Penghuni 2. Foto Copy Kartu Keluarga Banjarmasin 3. Foto Copy Surat Nikah Resmi (KUA) 4. Mengisi Formulir Pendaftaran Permohonan Penghuni Baru : a) Surat Pernyataan berminat menempati rumah susun bermaterai b) Surat Keterangan Bekerja dan Belum Memiliki Rumah bermaterai c) Pernyataan Penjamin Hunian d) Data Pemohon dan Kependudukan (DPK) |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | : 1. Menerima dan mencatat berkas permohonan penghuni baru. 2. Memeriksa dan memverifikasi kelengkapan berkas permohonan, jika tidak lengkap di kembalikan kepada pemohon dan jika sudah lengkap di buatkan daftar tunggu 3. Mempelajari berkas permohonan dan memberikan arahan tindak lanjut 4. Membuat Surat konfirmasi calon penghuni/penjamin dan membuat jadwal wawancara 5. Melaksanakan wawancara calon penghuni. Jika tidak memenuhi syarat hunian dibuat surat penolakan dan jika memenuhi syarat maka di buat catatan pada berkas permohonan 6. Menetapkan hunian sesuai dengan hasil wawancara 7. Menerima pembayaran uang jaminan sewa selama 3 (tiga) bulan dan sewa bulan pertama 8. Menerima pembayaran uang sewa bulan pertama 9. Membuat/menyiapkan daftar penghuni dan menyerahkan kepada petugas pembuat perjanjian sewa hunian 10. Membuat Perjanjian Sewa menyewa unit hunian dan menyerahkan kepada Kepala UPT 11. Menandatangani Perjanjian sewa menyewa unit hunian dan menyerahkan kepada petugas penerima berkas 12. Membubuhkan nomor, tanggal dan stempel pada surat perjanjian sewa hunian, mengarsipkan dan menyerahkan kunci hunian kepada koordinator blok 13. Membuat berita acara sewa hunian dan menyerahkan kunci unit hunian kepada pemohon |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | : 1 hari kerja |
| 4. | Biaya/Tarif | : Tidak dikenakan biaya |

| | | | |
|----|---|---|--|
| 5. | Produk Pelayanan | : | Kontrak Sewa dengan Penghuni Rusunawa Pemko Banjarmasin |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. www.lapor.go.id 2. SMS ke 1708 (Format SMS ketik BANJARMASIN(spasi) isi aduan 3. Email : dckp.bjm@gmail.com 4. Kotak Saran dan Pengaduan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin 5. Kontak Person : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kepala UPT Rusunawa ✓ Staf Administrasi UPT Rusunawa |

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| | | | |
|----|--|---|--|
| 1. | Dasar Hukum | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perda No. 2 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa 2. Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Badan Kota Banjarmasin 3. Keputusan Walikota No. 344 Tahun 2013 tentang Penetapan Tarif Sewa Rumah Susun Sederhana Sewa Milik Pemerintah Kota Banjarmasin |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas | : | Ruang Tunggu dilengkapi dengan sarana dan prasarana pendukungnya |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bisa mengoperasikan komputer 2. Sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. 3. Sanggup untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. 4. Respon dan tanggap dalam memberikan pelayanan maupun menerima keluhan pelayanan. |
| 4. | Pengawasan Internal | : | Pengawasan melekat dari Kabid Perumahan dan Kepala UPT Rusunawa |
| | Jumlah Pelaksana | : | 4 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya kepastian persyaratan, waktu proses, dan SDM/tenaga yang berkompeten di bidangnya 2. Akan diproses secara objektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku 3. Teguran sesuai tingkat kesalahan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bebas pungutan liar (pungli) 2. Rahasia identitas Pelapor 3. Rasa Aman |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berdasarkan pengawasan langsung dari staf sampai dengan Kepala Dinas 2. Dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat/Pemohon |

WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

**LAMPIRAN VI
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
NOMOR 61 TAHUN 2019
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN
DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA BANJARMASIN**

**STANDAR PELAYANAN
PEMBAYARAN SEWA UNIT RUSUNAWA
MILIK PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

| | | | |
|----|--|---|--|
| 1. | Persyaratan | : | 1. Menunjukkan kartu penghuni Rusunawa Ganda Maghfirah |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima kartu kendali pembayaran rumah susun 2. Memeriksa kartu kendali pembayaran rumah susun, mengisi kartu kendali, menerima pembayaran sewa, membuat slip pembayaran dan bukti setoran sewa rumah susun. Serta melaporkan kepada Kepala UPT 3. Memeriksa penerimaan pembayaran rumah susun dan membubuhkan tanda tangan pada surat pengantar untuk diteruskan kepada Bendahara Penerima 4. Memeriksa bukti setoran sewa rumah susun, menerima uang pembayaran dan menerbitkan tanda bukti pembayaran 5. Membuat Surat Tanda Setoran kolektif dan meneruskan kepada Kepala Sub Bagian Keuangan 6. Memeriksa surat tanda setoran kolektif sewa rumah susun, membubuhkan paraf dan meneruskan kepada Sekretaris Dinas 7. Memeriksa surat tanda setoran kolektif sewa rumah susun, membubuhkan paraf dan meneruskan kepada Kepala Dinas 8. Memeriksa surat tanda setoran kolektif sewa rumah susun, membubuhkan tanda tangan dan menyerahkan kepada Bendahara Penerima 9. Menyetorkan uang sewa rumah susun ke rekening bendahara penerima dan memindahbukukan ke Rekening Kas Umum Daerah Kota Banjarmasin 10. Menatausahakan pembayaran sewa rumah susun ke dalam Sistem Keuangan Daerah, dan menyerahkan bukti setoran sewa yang telah di validasi Bank kepada Petugas Penerima Pembayaran Sewa 11. Mendistribusikan bukti setoran sewa kepada penghuni dan mengarsipkannya |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | : | Sesuai standar antrian Bank Kalsel. |
| 4. | Biaya/Tarif | : | <p>Tarif Sewa berdasarkan Keputusan Walikota No. 344 Tahun 2013 tentang Penetapan Tarif Sewa Rumah Susun Sederhana Sewa Milik Pemerintah Kota Banjarmasin :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lt. Dasar : Rp. 300.000,-/Unit (Lansia/Cacat) 2. Lt. I : Rp. 280.000,-/Unit (Tipe 24) dan Rp. 180.000,- (Tipe 21) 3. Lt. II : Rp. 250.000,-/Unit (Tipe 24) dan Rp. 160.000,- (Tipe 21) |

| | | |
|----|---|--|
| | | <p>4. Lt. III : Rp. 240.000,-/Unit (Tipe 24) dan Rp. 140.000,- (Tipe 21)</p> <p>5. Lantai IV : Rp. 220.000,-/Unit (Tipe 24) dan Rp. 120.000 (Tipe 21)</p> |
| 5. | Produk Pelayanan | : Slip Pembayaran Sewa Unit Rusunawa |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | <p>1. www.lapor.go.id</p> <p>2. SMS ke 1708 (Format SMS ketik BANJARMASIN(spasi) isi aduan</p> <p>3. Email : dckp.bjm@gmail.com</p> <p>4. Kotak Saran dan Pengaduan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin</p> <p>5. Kontak Person :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kepala UPT Rusunawa ✓ Staf Teknis UPT Rusunawa |

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| | | |
|----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum | : <p>1. Perda No. 2 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa</p> <p>2. Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Badan Kota Banjarmasin</p> <p>3. Keputusan Walikota No. 344 Tahun 2013 tentang Penetapan Tarif Sewa Rumah Susun Sederhana Sewa Milik Pemerintah Kota Banjarmasin</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas | : Ruang Tunggu dilengkapi dengan sarana dan prasarana pendukungnya |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | : <p>1. Bisa mengoperasikan komputer</p> <p>2. Memahami akuntansi keuangan</p> <p>3. Sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.</p> <p>4. Sanggup untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | : Pengawasan melekat dari Kepala UPT Rusunawa |
| 5. | Jumlah Pelaksana | : 4 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | : <p>1. Adanya kepastian persyaratan, waktu proses, dan SDM/tenaga yang berkompeten di bidangnya</p> <p>2. Akan diproses secara objektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku</p> <p>3. Teguran sesuai tingkat kesalahan</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | : UPT Rusunawa memiliki staf teknis dan keamanan yang memadai. |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | : <p>1. Evaluasi berdasarkan pengawasan langsung dari staf sampai dengan Kepala Dinas</p> <p>2. Dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat/Penghuni</p> |

WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA

LAMPIRAN VII
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
 NOMOR 61 TAHUN 2019
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN
 DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA BANJARMASIN

STANDAR PELAYANAN
 PEMELIHARAAN SARANA DAN PRASARANA RUSUNAWA
 MILIK PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

| | | | |
|----|---|---|---|
| 1. | Persyaratan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Laporan Kerusakan dari Penghuni 2. Identitas Penghuni yang melapor 3. Photo 4. Laporan dari Penghuni/Penyewa kepada petugas/pengelola Rusunawa tentang adanya kerusakan struktur bangunan dimana unit sewa ditempati, tetapi bukan pada kerusakan yang disebabkan oleh pemakaian (kran air, wastafel dan kloset mampet, kunci, kaca, pintu, jendela, lampu). |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima laporan / menemukan kerusakan pada unit hunian rumah susun 2. Mengecek dan menginventarisasi bentuk kerusakan dan membuat berita acara kerusakan 3. Mempelajari berita acara kerusakan dan mengkalkulasi biaya perbaikan kerusakan ringan dan meneruskan kepada Kepala UPT 4. Mempelajari kalkulasi biaya perbaikan kerusakan ringan dan merintahkan pelaksanaan perbaikan. 5. Memperhatikan perintah Kepala UPT, melaksanakan perbaikan, membuat berita acara dan laporan perbaikan kerusakan ringan rumah susun 6. Melaksanakan Pengecekan ulang hasil perbaikan kerusakan ringan rumah susun 7. Membuat berita acara penyerahan hasil perbaikan kerusakan ringan rumah susun kepada penghuni |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | : | Minimum 1 hari setelah laporan, maksimum sesuai kerusakan. |
| 4. | Biaya/Tarif | : | Tidak dikenakan biaya |
| 5. | Produk Pelayanan | : | Jasa Pelayanan Pemeliharaan/Perbaikan Sarana dan Prasarana Rusunawa |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. www.lapor.go.id 2. SMS ke 1708 (Format SMS ketik BANJARMASIN(spasi) isi aduan 3. Email : dckp.bjm@gmail.com 4. Kotak Saran dan Pengaduan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin 5. Kontak Person : <ul style="list-style-type: none"> ✓ KepalaUPT Rusunawa ✓ Staf Administrasi UPT Rusunawa |

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| | | | |
|----|--|---|--|
| 1. | Dasar Hukum | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perda No. 2 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa 2. Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Badan Kota Banjarmasin |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Unit Kamar Rusunawa 2. Air PDAM 3. Listrik PLN 4. IPAL (Instalasi Pembuangan Air Limbah) 5. Tempat Bermain Anak (Ruang Terbuka) 6. Parkir 7. WC Umum 8. Ruang Sekolah (Kelas TK Al-Qur'an) |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya 2. Memiliki kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen |
| 4. | Pengawasan Internal | : | Pengawasan melekat dari Kabid Perumahan dan Kepala UPT Rusunawa |
| 5. | Jumlah Pelaksana | : | 4 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya kepastian waktu proses dan SDM/tenaga yang berkompeten di bidangnya 2. Akan diproses secara objektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku 3. Teguran sesuai tingkat kesalahan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bebas pungutan liar (pungli) 2. Rahasia identitas Pelapor 3. Rasa Aman |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi berdasarkan pengawasan langsung dari staf sampai dengan Kepala Dinas 2. Dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat/Penghuni |

WALIKOTA BANJARMASIN,


 IBNU SINA

LAMPIRAN VIII
 PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN
 NOMOR 61 TAHUN 2019
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN
 DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA BANJARMASIN

STANDAR PELAYANAN
 PENERIMAAN PEMBAYARAN PDAM RUSUNAWA
 MILIK PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*) meliputi :

| | | | |
|----|---|---|--|
| 1. | Persyaratan | : | 1. Catatan Penggunaan Air PDAM dari pengelola 2. Slip Pembayaran Air PDAM |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | : | 1. Membaca meter PDAM pada setiap unit hunian 2. Membuat rekapitulasi data tagihan Air PDAM 3. Memberitahukan jumlah tagihan dan menerima pembayaran air PDAM 4. Membuat rekapitulasi pembayaran air PDAM, melaporkan dan menyerahkan uang pembayaran air PDAM kolektif 5. Membayar tagihan bulanan air PDAM ke PDAM induk |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan | : | 4 hari |
| 4. | Biaya/Tarif | : | Tarif Air PDAM Rp. 3.530/m ³ |
| 5. | Produk Pelayanan | : | Jasa Pelayanan Penerimaan Pembayaran PDAM Rusunawa |
| 6. | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | : | 1. www.lapor.go.id 2. SMS ke 1708 (Format SMS ketik BANJARMASIN(spasi) isi aduan 3. Email : dckp.bjm@gmail.com 4. Kotak Saran dan Pengaduan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin 5. Kontak Person : ✓ Kepala UPT Rusunawa ✓ Staf Administrasi UPT Rusunawa |

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

| | | | |
|----|--|---|--|
| 1. | Dasar Hukum | : | 1. Perda No. 2 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa 2. Peraturan Walikota Nomor 47 Tahun 2014 tentang Tarif Air Minum PDAM Bandarmasih |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas | : | Ruang Tunggu dilengkapi dengan sarana dan prasarana pendukungnya |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | : | 1. Bisa mengoperasikan komputer 2. Bisa mengoperasikan kamera digital 3. Mengerti dalam pembacaan meter PDAM |
| 4. | Pengawasan Internal | : | Pengawasan melekat dari Kabid Perumahan dan Kepala UPT Rusunawa |
| 5. | Jumlah Pelaksana | : | 4 Orang |

| | | | |
|----|--|---|---|
| 6. | Jaminan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none">1. Adanya kepastian persyaratan, waktu proses, dan SDM/tenaga yang berkompeten di bidangnya2. Akan diproses secara objektif sesuai dengan ketentuan yang berlaku3. Teguran sesuai tingkat kesalahan |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | : | <ol style="list-style-type: none">1. Bebas pungutan liar (pungli)2. Rahasia identitas Pelapor3. Rasa Aman |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | : | <ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi berdasarkan pengawasan langsung dari staf sampai dengan Kepala Dinas2. Dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat/Penghuni |

WALIKOTA BANJARMASIN,



IBNU SINA