



PEMERINTAH KOTA SIBOLGA  
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN  
DAN LINGKUNGAN HIDUP  
**UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH RUSUNAWA  
KOTA SIBOLGA**

Jln. Merpati No. , Kel. Aek Manis Kota Sibolga

**KEPUTUSAN**

**KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH RUSUNAWA KOTA SIBOLGA,  
DINAS PERUMAHAN KAWASAN PERMUKIMAN  
DAN LINGKUNGAN HIDUP KOTA SIBOLGA**

**NOMOR 01/09/TAHUN 2024**

**TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH  
RUSUNAWA KOTA SIBOLGA**

**KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH RUSUNAWA KOTA SIBOLGA**

- 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 di atas, perlu menetapkan keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Rusunawa Kota Sibolga tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Rusunawa Kota Sibolga.

- Mengingat : a. 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);
- b. 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);
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

d. Peraturan...

- d. Peraturan Daerah Kota Sibolga No. 2 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa.
- e. Peraturan Walikota Sibolga Nomor: 660/08/2014 tentang pembentukan unit Pelaksanaan Teknis Dinas Rumah Susun Sederhana Sewa pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Sibolga (Berita Daerah Ota Sibolga Tahun 2014 Nomor 8)

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH-RUSUNAWA KOTA SIBOLGA TENTANG PENETAPAN STÁNDAR PELAYANAN PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH RUSUNAWA KOTA SIBOLGA
- KESATU : Standar pelayanan Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Rumah Susun Sederhana Sewa-Rusunawa Kota Sibolga Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Ruang Lingkup stándard Pelayanan Rusunawa Kota Sibolga Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kota Sibolga meliputi :
1. Pemasaran Rusunawa
  2. Penetapan Penghuni Rusunawa
  3. Pemanfaatan dan Pemeliharaan Rusunawa
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sibolga  
pada tanggal 30 September 2024

**KEPALA UPTD RUSUNAWA  
KOTA SIBOLGA.**

  
**NURIDA, S.Pt**

**NIP. 19820609 200804 2 001**

Disampaikan Kepada Yth:

1. Bapak Walikota Sibolga, sebagai laporan
2. Bapak Wakil Walikota Sibolga, sebagai laporan
3. Bapak Ketua DPRD Kota Sibolga
4. Bapak Sekretaris Daerah Kota Sibolga, sebagai laporan
5. Kepala Badan PKPAD Kota Sibolga
6. Peninggal

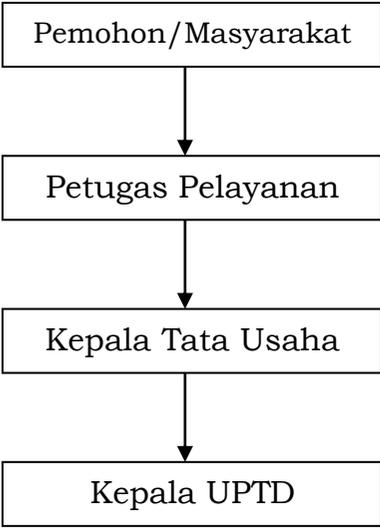
Lampiran : Keputusan Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Rusunawa Kota Sibolga

Nomor : 01/IX/TAHUN 2024

Tanggal : 30 September 2024

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Rusunawa Kota Sibolga

### 1. Pemasaran Rusunawa

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	<b>Persyaratan</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penduduk Kota Sibolga ditunjukkan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) (Berdomisili di Kecamatan Sibolga Selatan dan Kecamatan Sibolga Sambas)</li><li>2. Telah Menikah dibuktikan dengan Buku Nikah atau sejenisnya.</li><li>3. Belum memiliki rumah/tempat tinggal (Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan).</li><li>4. Pasfoto Suami Istri (4x6) calon Penyewa (latar biru).</li></ol>
2.	<b>Sitem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"><pre>graph TD; A[Pemohon/Masyarakat] --&gt; B[Petugas Pelayanan]; B --&gt; C[Kepala Tata Usaha]; C --&gt; D[Kepala UPTD]</pre></div> <p><u>Keterangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon/Masyarakat datang langsung ke UPTD Rusunawa untuk mendapatkan informasi persyaratan sebagai penghuni Rusunawa.</li><li>2. Petugas Pelayanan memberikan informasi dan syarat yang harus dipenuhi oleh calon penghuni Rusunawa.</li><li>3. KTU melakukan verifikasi dan validasi data atas persyaratan yang telah dilengkapi.</li><li>4. Kepala UPTD menerima laporan dari KTU.</li></ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Setiap Hari jam kerja ( sifatnya memberikan informasi bagi masyarakat yang datang untuk mendapatkan informasi rumah sewa / 15 menit).
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Gratis
5.	<b>Produk Layanan</b>	Informasi
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengaduan Langsung Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Rusunawa Kota Sibolga, Jl. Merpati Kecamatan Sibolga Selatan</li></ol>

		2. Melalui Telpon dan SMS Nomor HP. 0822-8536-2012
<b>- PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
<b>1. Dasar Hukum</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1985 tentang Rumah Susun (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1985 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3317).</li> <li>- Undang – undang Nomor 4 Tahun 1992 Tentang Perumahan dan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3461).</li> <li>- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 1 Tahun 1987 Tentang Penyerahan Prasarana Lingkungan, Utilitas Umum dan Fasilitas Sosial Perumahan Kepada Pemerintah Daerah.</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Siboga Nomor 9 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah (Lembaran Daerah Kota Sibolga Tahun 2009 Nomor 9).</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Sibolga 2 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa.</li> </ul>
<b>2. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu yang memadai</li> <li>- Toilet</li> <li>- Lapangan parkir</li> <li>- Almari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- Kipas angin</li> <li>- Alat tulis kantor</li> </ul>
<b>3. Kompetensi Pelaksana</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- S1 ,Diploma III, SMA</li> <li>- Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku</li> <li>- Mampu bekerja dalam Tim</li> </ul>
<b>4. Pengawasan internal</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (KUPTD) Kota Sibolga</li> <li>2. KTU Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Kota Sibolga</li> </ol>
<b>5. Jumlah pelaksana</b>		Jumlah Pemasaran Rusunawa adalah 4 ( empat) orang
<b>6. Jaminan pelayanan</b>		Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
<b>7. Jaminan keamanan dan keselamatan</b>		a. Keamanan pelayanan dapat memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan

	<b>pelayanan</b>	masyarakat b. Adanya data yang tersedia dalam memasarkan produk pelayanan
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 6 bulan sekali.

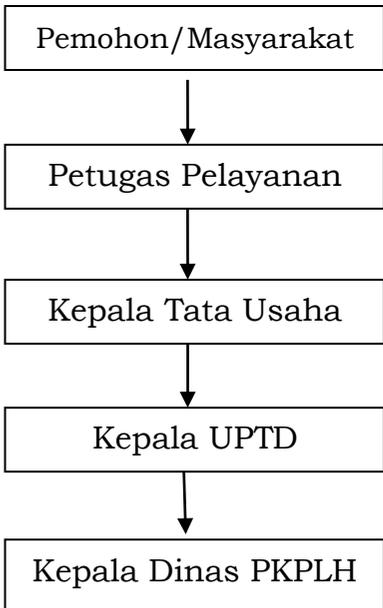
## 2. Penetapan Penghuni Rusunawa

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
<b>1.</b>	<b>Persyaratan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penduduk Kota Sibolga ditunjukkan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK)</li> <li>2. Telah Menikah dibuktikan dengan Buku Nikah atau sejenisnya.</li> <li>3. Belum memiliki rumah/tempat tinggal dibuktikan dengan Surat Keterangan dari Lurah dan Diketahui oleh Camat</li> <li>4. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan.</li> <li>5. Pasfoto Suami Istri (4x6) calon Penyewa.</li> <li>6. Materai Rp. 10.000 satu lembar</li> <li>7. Menandatangani Surat Pernyataan sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan.</li> </ol>
<b>2.</b>	<b>Sitem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pemohon/Masyarakat] --&gt; B[Petugas Pelayanan]     B --&gt; C[Kepala Tata Usaha]     C --&gt; D[Kepala UPTD]     D --&gt; E[Kepala Dinas PKPLH]     E --&gt; F[Petugas Pelayanan]           </pre> </div> <p><u>Keterangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/Masyarakat datang langsung ke UPTD Rusunawa untuk mendapatkan informasi persyaratan sebagai penghuni Rusunawa.</li> <li>2. Petugas Pelayanan memberikan informasi dan</li> </ol>

		<p>syarat yang harus dipenuhi oleh calon penghuni Rusunawa.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. KTU melakukan verifikasi dan validasi data atas persyaratan yang telah dilengkapi.</li> <li>4. Kepala UPTD menerima laporan dari KTU.</li> <li>5. Kepala UPTD menerima berkas Pemohon/Masyarakat dan membuat surat izin/rekomendasi atas hunian Rusunawa dan dilaporkan ke Kepala Dinas LHKP.</li> <li>6. Kepala Dinas LHKP memberikan izin/rekomendasi persetujuan sebagai penghuni Rusunawa.</li> <li>7. Petugas Pelayanan menghubungi Pemohon/Masyarakat sebagai calon penghuni Rusunawa.</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Jangka waktu penyelesaian paling lama 3 (tiga) hari dan data administrasi sudah dilengkapi.
<b>4.</b>	<b>Biaya/tarif</b>	Gratis
<b>5.</b>	<b>Produk Layanan</b>	Rumah sewa
<b>6.</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan Langsung Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Rusunawa Kota Sibolga, Jl. Merpati Kecamatan Sibolga Selatan</li> <li>2. Melalui Telpon dan SMS Nomor HP. 0822-8536-2012</li> </ol>
<b>- PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
<b>1.</b>	<b>Dasar Hukum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1985 tentang Rumah Susun (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1985 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3317)</li> <li>- Undang – undang Nomor 4 Tahun 1992 Tentang Perumahan dan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3461)</li> <li>- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 1 Tahun 1987 Tentang Penyerahan Prasarana Lingkungan, Utilitas Umum dan Fasilitas Sosial Perumahan Kepada Pemerintah Daerah.</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Siboga Nomor 9 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah (Lembaran Daerah Kota Sibolga Tahun 2009 Nomor 9).</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Sibolga 2 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa.</li> </ul>
<b>2.</b>	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu yang memadai</li> <li>- Toilet</li> <li>- Lapangan parkir</li> <li>- Almari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kipas angin</li> <li>- Alat tulis kantor</li> </ul>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S1 ,Diploma III, SMA</li> <li>- Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku</li> <li>- Mampu bekerja dalam Tim</li> </ul>
4.	<b>Pengawasan internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (KUPTD) Kota Sibolga</li> <li>2. KTU Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Kota Sibolga</li> </ol>
5.	<b>Jumlah pelaksana</b>	Petugas Pelayanan Rusunawa ( 4 orang)
6.	<b>Jaminan pelayanan</b>	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan pelayanan dapat memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat</li> <li>b. Adanya data yang tersedia dalam memasarkan produk pelayanan</li> </ol>
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 6 bulan sekali.

### 3. Pemanfaatan dan Pemeliharaan Rusunawa

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
1.	<b>Persyaratan</b>	Warga Rusunawa yang telah Terdaftar sebagai penghuni rusunawa
2.	<b>Sitem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <pre> graph TD     A[Pemohon/Masyarakat] --&gt; B[Petugas Pelayanan]     B --&gt; C[Kepala Tata Usaha]     C --&gt; D[Kepala UPTD]     D --&gt; E[Kepala Dinas PKPLH] </pre>

		<p><u>Keterangan :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/Masyarakat datang langsung ke UPTD Rusunawa perihal : Pembayaran wajib sewa rumah dan pembayaran air setiap bulan serta memberikan keluhan dan pemeliharaan rusunawa.</li> <li>2. Petugas Pelayanan menerima pembayaran dan memberikan kwitansi serta catatan sesuai dengan no urut yang berlaku. Keluhan dan informasi dari penghuni rusunawa akan dicatat juga oleh petugas pelayanan.</li> <li>3. KTU menerima informasi dari petugas pelayanan.</li> <li>4. Kepala UPTD menerima laporan dari KTU (baik pencatatan pembayaran maupun keluhan masyarakat)</li> <li>5. Kepala UPTD menerima keluhan tentang pemeliharaan rusunawa.</li> <li>6. Kepala Dinas LHKP menerima informasi dan menugaskan KUPTD untuk menindak lanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Setiap hari jam kerja (1 jam)
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Gratis
5.	<b>Produk Layanan</b>	Rumah sewa
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan Langsung Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Rusunawa Kota Sibolga, Jl. Merpati Kecamatan Sibolga Selatan.</li> <li>2. Melalui Telpon dan SMS Nomor HP. 0822-8536-2012</li> </ol>
<b>- PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1985 tentang Rumah Susun (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1985 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3317)</li> <li>- Undang – undang Nomor 4 Tahun 1992 Tentang Perumahan dan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3461)</li> <li>- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 1 Tahun 1987 Tentang Penyerahan Prasarana Lingkungan, Utilitas Umum dan Fasilitas Sosial Perumahan Kepada Pemerintah Daerah.</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Siboga Nomor 9 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah (Lembaran Daerah Kota Sibolga Tahun 2009 Nomor 9).</li> <li>- Peraturan Daerah Kota Sibolga 2 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa.</li> </ul>

2.	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu yang memadai</li> <li>- Toilet</li> <li>- Lapangan parkir</li> <li>- Almari dokumen</li> <li>- Rak arsip</li> <li>- Meja</li> <li>- Kursi</li> <li>- Kipas angin</li> <li>- Alat tulis kantor</li> </ul>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S1 ,Diploma III, SMA</li> <li>- Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku</li> <li>- Mampu bekerja dalam Tim</li> </ul>
4.	<b>Pengawasan internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (KUPTD) Kota Sibolga</li> <li>2. KTU Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Kota Sibolga</li> </ol>
5.	<b>Jumlah pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Pemungut retribusi (2 Orang)</li> <li>2. Petugas Pelayanan (2 Org)</li> <li>3. Petugas Air (7 Orang)</li> </ol>
6.	<b>Jaminan pelayanan</b>	<p>Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.</p>
7.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Keamanan pelayanan dapat memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat</li> <li>b. Adanya data yang tersedia dalam memasarkan produk pelayanan</li> </ol>
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 6 bulan sekali.</p>

**KEPALA UPTD RUSUNAWA  
KOTA SIBOLGA,**



**NURIDA, S.Pt**

**NIP.19820609 200804 2 001**