



PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN
DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN
KAWASAN
PERMUKIMAN

Jln. Pemuda No. 226 Klaten Kode Pos 57412
Telepon 0272.322057 322039 Faksimile 0272.322057

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN
PERMUKIMAN KABUPATEN KLATEN
NOMOR 000.8.3.2/8 TAHUN 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN
PERMUKIMAN KABUPATEN KLATEN
KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN KLATEN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menindaklanjuti Pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang berbunyi Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan permukiman Kabupaten Klaten
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah kabupaten dalam Provinsi Jawa Tengah;
3. Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil

Negara;

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
8. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah ;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2019 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten ;
15. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 14 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 3 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
17. Peraturan Bupati Klaten Nomor 36 Tahun 2016 tentang

Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Klaten;

18. Peraturan Bupati Klaten Nomor 17 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;
19. Peraturan Bupati Nomor Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten;
20. Peraturan Bupati Klaten Nomor 64 Tahun 2021 Tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Disperakim Kab. Klaten;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klataen sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada dictum KESATU Keputusan ini terdiri dari ;
1. Standar Pelayanan Sewa Fasilitas Umum (Gedung Sunan Pandanaran RSPD, Alun – Alun Klaten dan Graha Bung Karno)
 2. Standar Pelayanan Pendaftaran Calon Penghuni Rusunawa
 3. Standar Pelayanan Pembayaran Sewa Rusunawa
 4. Standar Pelayanan Tamu Rusunawa
 5. Standar Pelayanan Aduan Rusunawa
 6. Standar Pelayanan Keamanan Rusunawa
 7. Standar Pelayanan Pengajuan Rekomendasi Site Plan Perumahan Pengembang
 8. Standar Pelayanan Monitoring Pembangunan Perumahan

- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA Keputusan ini dipergunakan sebagai pedoman bagi setiap pelaksana pelayanan publik di Lingkungan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klaten
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Klaten

Pada Tanggal : 19 April 2024

KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN
KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN KLATEN

}{ttd}

MUH. ANWAR SHODIQ, S.E., S.T.,M.T

Pembina Tingkat I

NIP. 19721118 199203 1 006

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN
RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KABUPATEN KLATEN

NOMOR 000.8.3.2/8 TAHUN 2024
TENTANG

STANDAR PELAYANAN DINAS
PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN
PERMUKIMAN KABUPATEN KLATEN

**I. STANDAR PELAYANAN SEWA FASILITAS UMUM (GEDUNG SUNAN PANDANARAN
RSPD, ALUN-ALUN KLATEN DAN GEDUNG GRHA BUNG KARNO)**

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan pelayanan Sewa Fasilitas Umum (Gedung Sunan Pandanaran RSPD, Alun-Alun Klaten dan Gedung Grha Bung Karno) menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
2. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten
3. Peraturan Bupati Klaten Nomor 64 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kab. Klaten
4. Peraturan Daerah Nomor 15 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

B. Persyaratan Sewa Fasilitas Umum (Gedung Sunan Pandanaran RSPD, Alun-Alun Klaten dan Gedung Grha Bung Karno) :

Persyaratan Sewa Fasilitas Umum :

1. Kartu Tanda Penduduk (Fotocopy) untuk Fasum Gedung Sunan Pandanaran, TPU Tegal Binangun dan Alun Alun Klaten
2. Nomor Handphone/Telepon yang bisa dihubungi untuk Fasum Gedung Sunan Pandanaran, TPU Tegal Binangun dan Alun Alun Klaten

3. *Curriculum Vitae* atau Proposal untuk *Event Organizer*

C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur :

1. Pengisian permohonan sewa Fasilitas Umum (Gedung Sunan Pandanaran RSPD, Alun Alun Klaten dan Gedung Grha Bung Karno)
2. Verifikasi kelengkapan persyaratan
3. Mengajukan persetujuan sewa Fasilitas Umum (Gedung Sunan Pandanaran RSPD, Alun Alun Klaten dan Gedung Grha Bung Karno)
4. Penerbitan Surat Ketetapan Retribusi Daerah
5. Menerima bukti Surat Ketetapan Retribusi Daerah
6. Penerbitan Surat Tanda Setoran
7. Pembayaran uang sewa
8. Menerima bukti Surat Tanda Setoran
9. Mengarsipkan Surat Tanda Setoran

D. Jangka Waktu Penyelesaian :

Jangka Waktu Sewa Fasilitas Umum (Gedung Sunan Pandanaran, Tempat Pemakaman Umum Tegal Binangun, Alun Alun Klaten) membutuhkan waktu 45 menit

E. Biaya / Tarif :

Berdasarkan peraturan Peraturan Daerah Nomor 15 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Tarif Pelayanan Gedung Pandanaran, Alun Alun Kabupaten Klaten dan Gedung Grha Bung Karno sebagai berikut :

1. Penyewaan Gedung Sunan Pandanaran termasuk penggunaan kamar rias dan halaman depan untuk:

a.	Pribadi/Perhelatan :		
	1. Hari Sabtu/Minggu dan Libur Nasional	:	Rp 7.500.000,00
	2. Selain Hari Sabtu/Minggu	:	Rp 4.500.000,00
b.	Organisasi		
	1. Sosial/Kemasyarakatan	:	Rp 2.000.000,00
	2. Pendidikan	:	Rp 1.500.000,00
	3. Keagamaan	:	Rp 1.500.000,00
	4. Politik	:	Rp 2.500.000,00
c.	Pameran		
	1. Umum	:	Rp 3.000.000,00
	2. UMKM	:	Rp 1.000.000,00
d.	Halaman tanpa Listrik		
	1. Event Musik/Pertunjukan	:	Rp 1.000.000,00

	2. Olahraga	:	Rp 500.000,00
	3. UMKM/Niaga (per meter/M2)	:	Rp 2.000,00
	4. Panggung	:	Rp 500.000,00

2. Alun Alun Kabupaten Klaten

a.	Upacara dan sejenisnya	:	Rp 1.000.000,00
b.	Pemakaian untuk keagamaan/social	:	Rp 600.000,00
c.	Komersial	:	
	- Peserta kurang dari 200 orang	:	Rp 2.000.000,00
	- Peserta lebih dari 200 orang	:	Rp 4.000.000,00

3. Gedung Grha Bung Karno

a.	Resepsi/Perhelatan/Wisuda (Ruang Catering,Ruang Rias,Ruang Tunggu,Halaman,Listrik,Air dan Wisma)			
	1. Hari Sabtu/Minggu dan Hari Libur Nasional	:	Rp 25.000.000,00	Sekali Kegiatan Sehari
	2. Selain Hari Sabtu/Minggu	:	Rp 20.000.000,00	Sekali Kegiatan Sehari
b.	Organisasi			
	1. Sosial/Kemasyarakatan	:	Rp 8.000.000,00	Sekali Kegiatan Sehari
	2. Pendidikan	:	Rp 5.000.000,00	Sekali Kegiatan Sehari
	3. Keagamaan	:	Rp 5.000.000,00	Sekali Kegiatan Sehari
	4. Politik	:	Rp 10.000.000,00	Sekali Kegiatan Sehari
c.	Pameran			
	1. Umum	:	Rp 15.000.000,00	Sekali Kegiatan Sehari
	2. U M K M	:	Rp 10.000.000,00	Sekali Kegiatan Sehari
d.	Halaman Tanpa Listrik			
e.	1. Event Musik/Pertunjukan	:	Rp 10.000.000,00	Sekali Kegiatan Sehari
f.	2. Olahraga	:	Rp 3.000.000,00	Sekali Kegiatan Sehari
g.	3. U M K M/Niaga (per meter/M2)	:	Rp 2.000,00	Sekali Kegiatan Sehari
h.	Joglo			
	1. Hari Sabtu/Minggu dan Hari Libur Nasional	:	Rp 5.000.000,00	Sekali Kegiatan Sehari
	2. Selain Hari Sabtu/Minggu dan Libur Nasional	:	Rp 3.000.000,00	Sekali Kegiatan Sehari
i.	Wisma			

	1. Satu Kamar per Hari	:	Rp 200.000,00	Sekali Kegiatan Sehari

F. Produk Layanan :

Produk Layanan dari Penyewaan Fasilitas Umum dan RUSUNAWA berupa Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) yang diberikan kepada pemohon sebagai tanda bukti pembayaran

G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :

1. 2 (dua) set computer
2. Printer berwarna dan scanner dan mesin fotocopy
3. Meja kerja dan kursi
4. Kertas Ukuran Folio/ f4/ polos dan berwarna
5. Alat tulis kantor (staples, perforator, klip, binder, label)
6. Map arsip dan kamera digital
7. Telepon dan/ atau Hp
8. Jaringan internet dan
9. Meja dan kursi tamu

H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

1. Mekanisme ;
 - a. **Pesyaratan : Adanya Aduan dengan Identitas yang jelas dan bisa dipertanggung jawabkan**
 - b. **Sistem Mekanisme dan Prosedur :**
 - Petugas menerima aduan dari media yang disediakan.
 - Petugas melakukan verifikasi Aduan
 - Petugas Melaporkan kepada Tim keluhan Pelanggan
 - Petugas Melakukan Tindak lanjut dari aduan
 - Petugas melakukan feedback terhadap hasil tindak lanjut dan melakukan sosialisasi/koordinasi aduan kepada masyarakat
2. Pengaduan secara langsung
 - a. **Persyaratan**
Mengisi Buku Tamu/Formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan
 - b. **Sistem, Mekanisme :**

- Pemohon mengajukan pengaduan langsung atau melalui media yang disediakan
 - Pemohon melengkapi persyaratan : identitas diri dan bukti-bukti terkait hal yang diadukan
 - Petugas menyelesaikan pengaduan langsung atau melalui bidang terkait.
 - Petugas / bidang terkait memberikan tanggapan atas pengaduan
3. Kotak Saran dan Masukan : tersedia Form di Loker Pelayanan DISPERAKIM
4. Melalui Telp 0272 322057 / 0272 322039
5. Melalui Aduan Website <https://disperakim.klaten.go.id/contact>
- I. Kompetensi Pelaksana :
- Petugas Pelayanan Sewa Fasilitas Umum (Gedung Sunan Pandanaran RSPD, Alun Alun Klaten dan TPU Tegal Binangun) :
1. Pendidikan D3-S1
 2. Dapat mengoperasikan MS.Word, MS Excell ataupun Software/Aplikasi penunjang
 3. Mempunyai kemampuan mengolah data secara digital dari elektronik
 4. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik
- J. Pengawasan Internal :
- Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh atasan Langsung (Sub Koordinator Prasarana, Sarana dan Utilitas Bidang Perumahan Rakyat DISPERAKIM) dan APIP
- K. Jumlah Pelaksana : 4 Orang
- L. Jaminan Pelayanan :
- Jaminan Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klaten tertanggal 28 Juni 2022.
- M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :
- Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan
1. Disediakan fasilitas internet / wifi;
 2. Disediakan tempat tunggu yang nyaman serta ruang laktasi ; dan
 3. Disediakan tempat parkir gratis;
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap minggu sekali melalui rapat koordinasi setiap hari Selasa;
2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali. (Disesuaikan Kebutuhan)
3. Dilaksanakan Evaluasi Kinerja Pelayan Publik oleh Tim EKK Kabupaten Klaten, Ombudsman dan Menpan (Disesuaikan Kebutuhan)

II. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN CALON PENGHUNI RUSUNAWA

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan standar pelayanan Pendaftaran Calon Penghuni RUSUNAWA menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
2. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten
3. Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Klaten Nomor 14 Tahun 2012 tentang Rumah Rusun
4. Peraturan Bupati Klaten Nomor 64 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kab. Klaten
5. Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Klaten
6. Peraturan Bupati 56 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Klaten.
7. Peraturan Bupati Klaten Nomor 30 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Klaten

B. Persyaratan Pelayanan Pendaftaran Calon Penghuni RUSUNAWA:

Persyaratan Pendaftaran :

1. Surat Permohonan,
2. Fotocopy KTP

3. Fotocopy Kartu Keluarga
 4. Fotocopy Akte Nikah/Cerai/ Surat Keterangan Kematian
 5. Surat Keterangan Belum memiliki Rumah,
 6. Surat pernyataan memiliki penghasilan dari Pemerintah Desa/Kelurahan setempat atau instansi tempat bekerja,
 7. Surat Pernyataan kesanggupan membayar sewa dan iuran lainnya yang telah ditetapkan
 8. Surat Pernyataan sanggup menaati tata tertib yang berlaku
- C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur Pelayanan Pendaftaran Calon Penghuni RUSUNAWA :
1. Pengisian permohonan sewa RUSUNAWA
 2. Verifikasi kelengkapan persyaratan administrasi
 3. Verifikasi bersama dan persetujuan calon penghuni RUSUNAWA
 4. Penandatanganan Surat Keputusan Kontrak dan Perjanjian Calon Penghuni RUSUNAWA
 5. Pengarsipan Berkas
 6. Berkas diberikan oleh Pemohon Penghuni RUSUNAWA sekaligus serah terima kunci.
- D. Jangka Waktu Penyelesaian :
- Jangka Waktu Pelayanan Pendaftaran Calon Penghuni RUSUNAWA membutuhkan waktu I Jam 45 menit
- E. Biaya / Tarif :
- Berdasarkan Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Klaten dan Peraturan Bupati 56 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Klaten, Pelayanan Pendaftaran Calon Penghuni RUSUNAWA tidak dikenakan biaya/gratis.
- F. Produk Layanan :
- Produk Layanan dari Pelayanan Pendaftaran Calon Penghuni RUSUNAWA berupa Surat Perjanjian , Surat Kontrak dan Serah Terima Kunci
- G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :
1. 2 (dua) set computer
 2. Printer berwarna dan scanner dan mesin fotocopy
 3. Meja kerja dan kursi
 4. Kertas Ukuran Folio/ f4/ polos dan berwarna

5. Alat tulis kantor (staples, perforator, klip, binder, label)
6. Map arsip dan kamera digital
7. Telepon dan/ atau Hp
8. Jaringan internet dan
9. Meja dan kursi tamu

H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

1. Mekanisme ;
 - a. Persyaratan : Adanya Aduan dengan Identitas yang jelas dan bisa dipertanggung jawabkan
 - b. Sistem Mekanisme dan Prosedur :
 - Petugas menerima aduan dari media yang disediakan.
 - Petugas melakukan verifikasi Aduan
 - Petugas Melaporkan kepada Tim keluhan Pelanggan
 - Petugas Melakukan Tindak lanjut dari aduan
 - Petugas melakukan feedback terhadap hasil tindak lanjut dan melakukan sosialisasi/koordinasi aduan kepada masyarakat
2. Pengaduan secara langsung
 - a. Persyaratan
Mengisi Buku Tamu/Formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan
 - b. Sistem, Mekanisme :
 - Pemohon mengajukan pengaduan langsung atau melalui media yang disediakan
 - Pemohon melengkapi persyaratan : identitas diri dan bukti-bukti terkait hal yang diadukan
 - Petugas menyelesaikan pengaduan langsung atau melalui bidang terkait.
 - Petugas / bidang terkait memberikan tanggapan atas pengaduan
3. Kotak Saran dan Masukan : tersedia Form di Loker Pelayanan DISPERAKIM
4. Melalui Telp 0272 322057 / 0272 322039
5. Melalui Aduan Website <https://disperakim.klaten.go.id/contact>

I. Kompetensi Pelaksana :

Petugas Pelayanan Pendaftaran Calon Penghuni RUSUNAWA sebagai berikut :

1. Pendidikan D3-S1
2. Dapat mengoperasikan MS.Word, MS Excell ataupun Software/Aplikasi penunjang
3. Mempunyai kemampuan mengolah data secara digital dari elektronik
4. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik

J. Pengawasan Internal :

Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh atasan Langsung (Sub Koordinator Prasarana, Sarana dan Utilitas Bidang Perumahan Rakyat DISPERAKIM) dan APIP

K. Jumlah Pelaksana : 4 Orang

L. Jaminan Pelayanan :

Jaminan Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klaten tertanggal 28 Juni 2022

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan

- a. Disediakan fasilitas internet / wifi;
- b. Disediakan tempat tunggu yang nyaman serta ruang laktasi ; dan
- c. Disediakan tempat parkir gratis;

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap seminggu sekali melalui rapat koordinasi setiap hari Selasa;
2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali. (Disesuaikan Kebutuhan)
3. Dilaksanakan Evaluasi Kinerja Pelayan Publik oleh Tim EKK Kabupaten Klaten, Ombudsman dan Menpan (Disesuaikan Kebutuhan)

III. STANDAR PELAYANAN PEMBAYARAN SEWA RUSUNAWA

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan standar Pelayanan Pembayaran Sewa RUSUNAWA menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

2. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten
 3. Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Klaten Nomor 14 Tahun 2012 tentang Rumah Rusun
 4. Peraturan Bupati Klaten Nomor 64 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kab. Klaten
 5. Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Klaten
 6. Peraturan Bupati 56 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Klaten.
 7. Peraturan Bupati Klaten Nomor 30 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Klaten
- B. Persyaratan Pelayanan Pembayaran Sewa RUSUNAWA:
- Persyaratan Pendaftaran :
1. Surat Permohonan
 2. Menunjukkan Nomor Hunian RUSUNAWA
- C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur Pelayanan Sewa RUSUNAWA :
1. Pengisian formulir pembayaran sewa RUSUNAWA
 2. Verifikasi kelengkapan persyaratan
 3. Mengajukan persetujuan pembayaran sewa RUSUNAWA
 4. Penerbitan Surat Ketetapan Retribusi Daerah
 5. Menerima bukti Surat Ketetapan Retribusi Daerah
 6. Penerbitan Surat Tanda Setoran
 7. Pembayaran uang sewa
 8. Menerima bukti Surat Tanda Setoran
 9. Mengarsipkan Surat Tanda Setoran
- D. Jangka Waktu Penyelesaian :
- Jangka Waktu Pelayanan Pembayaran Sewa RUSUNAWA membutuhkan waktu 45 menit

E. Biaya / Tarif :

Berdasarkan peraturan Peraturan Daerah Nomor 15 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pelayanan Pembayaran Sewa Sarana Rumah Susun (Sarusun)/ Rumah Susun Sewa Sederhana (RUSUNAWA) sebagai berikut :

Tarif sewa hunian RUSUNAWA sebagai berikut:

1.	Lantai 1 unit Komersial	Rp 500.000,00	Per bulan
2.	Lantai 1 hunian difabel	Rp 150.000,00	Per bulan
3.	Lantai 2	Rp 225.000,00	Per bulan
4.	Lantai 3	Rp 200.000,00	Per bulan
5.	Lantai 4	Rp 150.000,00	Per bulan
6.	Lantai 5	Rp 125.000,00	Per bulan

* Tarif sewa sebagaimana dimaksud di atas belum termasuk uang jaminan, tagihan rekening listrik, tagihan rekening air, retribusi daerah dan biaya lainnya

F. Produk Layanan :

Produk Layanan dari Pelayanan Pembayaran Sewa RUSUNAWA berupa Surat Tanda Setoran.

G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :

1. 2 (dua) set computer
2. Printer berwarna dan scanner dan mesin fotocopy
3. Meja kerja dan kursi
4. Kertas Ukuran Folio/ F4/ polos dan berwarna
5. Alat tulis kantor (staples, perforator, klip, binder, label)
6. Map arsip dan kamera digital

7. Telepon dan/ atau Hp
 8. Jaringan internet dan
 9. Meja dan kursi tamu
- H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :
1. Mekanisme ;
 - a. Persyaratan : Adanya Aduan dengan Identitas yang jelas dan bisa dipertanggung jawabkan
 - b. Sistem Mekanisme dan Prosedur :
 - Petugas menerima aduan dari media yang disediakan.
 - Petugas melakukan verifikasi Aduan
 - Petugas Melaporkan kepada Tim keluhan Pelanggan
 - Petugas Melakukan Tindak lanjut dari aduan
 - Petugas melakukan feedback terhadap hasil tindak lanjut dan melakukan sosialisasi/koordinasi aduan kepada masyarakat
 2. Pengaduan secara langsung
 - a. Persyaratan
Mengisi Buku Tamu/Formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan
 - b. Sistem, Mekanisme :
 - Pemohon mengajukan pengaduan langsung atau melalui media yang disediakan
 - Pemohon melengkapi persyaratan : identitas diri dan bukti-bukti terkait hal yang diadukan
 - Petugas menyelesaikan pengaduan langsung atau melalui bidang terkait.
 - Petugas / bidang terkait memberikan tanggapan atas pengaduan
 3. Kotak Saran dan Masukan : tersedia Form di Loker Pelayanan DISPERAKIM
 4. Melalui Telp 0272 322057 / 0272 322039
 5. Melalui Aduan Website <https://disperakim.klaten.go.id/contact>
- I. Kompetensi Pelaksana :
- Petugas Pelayanan Pembayaran Sewa RUSUNAWA sebagai berikut :
1. Pendidikan D3-S1
 2. Dapat mengoperasikan MS.Word, MS Excell ataupun Software/Aplikasi penunjang

3. Mempunyai kemampuan mengolah data secara digital dari elektronik
 4. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik
- J. Pengawasan Internal :
- Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh atasan Langsung (Sub Koordinator Prasarana, Sarana dan Utilitas Bidang Perumahan Rakyat DISPERAKIM) dan APIP
- K. Jumlah Pelaksana : 4 Orang
- L. Jaminan Pelayanan :
- Jaminan Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klaten tertanggal 28 Juni 2022.
- M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :
- Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan
1. Disediakan fasilitas internet / wifi;
 2. Disediakan tempat tunggu yang nyaman serta ruang laktasi ; dan
 3. Disediakan tempat parkir gratis;
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.
1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap seminggu sekali melalui rapat koordinasi setiap hari Selasa;
 2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali. (Disesuaikan Kebutuhan)
 3. Dilaksanakan Evaluasi Kinerja Pelayan Publik oleh Tim EKK Kabupaten Klaten, Ombudsman dan Menpan (Disesuaikan Kebutuhan

IV. STANDAR PELAYANAN TAMU RUSUNAWA

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan standar Pelayanan Tamu RUSUNAWA menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
2. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten
3. Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Klaten Nomor 14 Tahun 2012 tentang Rumah Rusun

4. Peraturan Bupati Klaten Nomor 64 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kab. Klaten
 5. Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Klaten
 6. Peraturan Bupati 56 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Klaten.
 7. Peraturan Bupati Klaten Nomor 30 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Klaten
- B. Persyaratan Pelayanan Tamu RUSUNAWA:
Persyaratan :
1. Mengisi Buku Tamu
 2. Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk
 3. Menaati Tata Tertib RUSUNAWA
- C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur Pelayanan Tamu RUSUNAWA :
1. Mempersilahkan tamu dan mengisi Buku Tamu
 2. Menunjukkan Tanda Pengenal diserahkan kepada Pengelola RUSUNAWA dan dicatat
 3. Pengelola RUSUNAWA menghubungi penghuni RUSUNAWA yang akan dituju
 4. Setelah tamu selesai berkunjung , KTP/Tanda Pengenal dikembalikan
- D. Jangka Waktu Penyelesaian :
- Jangka Waktu Pelayanan Tamu RUSUNAWA membutuhkan waktu 25 menit
- E. Biaya / Tarif :
- Pelayanan Tamu RUSUNAWA tidak dikenakan biaya/gratis
- F. Produk Layanan :
- Produk Layanan dari Pelayanan Tamu RUSUNAWA berupa persetujuan/izinbertamu.
- G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :
1. 2 (dua) set computer
 2. Printer berwarna dan scanner dan mesin fotocopy
 3. Meja kerja dan kursi

4. Kertas Ukuran Folio/ F4/ polos dan berwarna
 5. Alat tulis kantor (staples, perforator, klip, binder, label)
 6. Map arsip dan kamera digital
 7. Telepon dan/ atau Hp
 8. Jaringan internet dan
 9. Meja dan kursi tamu
- H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :
1. Mekanisme ;
 - a. Persyaratan : Adanya Aduan dengan Identitas yang jelas dan bisa dipertanggung jawabkan
 - b. Sistem Mekanisme dan Prosedur :
 - Petugas menerima aduan dari media yang disediakan.
 - Petugas melakukan verifikasi Aduan
 - Petugas Melaporkan kepada Tim keluhan Pelanggan
 - Petugas Melakukan Tindak lanjut dari aduan
 - Petugas melakukan feedback terhadap hasil tindak lanjut dan melakukan sosialisasi/koordinasi aduan kepada masyarakat
 2. Pengaduan secara langsung
 - a. Persyaratan
Mengisi Buku Tamu/Formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan
 - b. Sistem, Mekanisme :
 - Pemohon mengajukan pengaduan langsung atau melalui media yang disediakan
 - Pemohon melengkapi persyaratan : identitas diri dan bukti-bukti terkait hal yang diadukan
 - Petugas menyelesaikan pengaduan langsung atau melalui bidang terkait.
 - Petugas / bidang terkait memberikan tanggapan atas pengaduan
 3. Kotak Saran dan Masukan : tersedia Form di Loker Pelayanan DISPERAKIM
 4. Melalui Telp 0272 322057 / 0272 322039
 5. Melalui Aduan Website <https://disperakim.klaten.go.id/contact>
- I. Kompetensi Pelaksana :
- Petugas Pelayanan Tamu RUSUNAWA sebagai berikut :

1. Pendidikan D3-S1
 2. Dapat mengoperasikan MS.Word, MS Excell ataupun Software/Aplikasi penunjang
 3. Mempunyai kemampuan mengolah data secara digital dari elektronik
 4. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik
- J. Pengawasan Internal :
- Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh atasan Langsung (Sub Koordinator Prasarana, Sarana dan Utilitas Bidang Perumahan Rakyat DISPERAKIM) dan APIP
- K. Jumlah Pelaksana : 4 Orang
- L. Jaminan Pelayanan :
- Jaminan Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klaten tertanggal 28 Juni 2022.
- M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :
- Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan
1. Disediakan fasilitas internet / wifi;
 2. Disediakan tempat tunggu yang nyaman serta ruang laktasi ; dan
 3. Disediakan tempat parkir gratis;
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.
1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap seminggu sekali melalui rapat koordinasi setiap hari Selasa;
 2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali. (Disesuaikan Kebutuhan)
 3. Dilaksanakan Evaluasi Kinerja Pelayan Publik oleh Tim EKK Kabupaten Klaten, Ombudsman dan Menpan

V. STANDAR PELAYANAN ADUAN LANGSUNG RUSUNAWA

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan standar Pelayanan Pelayanan Aduan Langsung menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi
2. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
3. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten

4. Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Klaten Nomor 14 Tahun 2012 tentang Rumah Rusun
 5. Peraturan Bupati Klaten Nomor 64 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kab. Klaten
 6. Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Klaten
 7. Peraturan Bupati 56 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Klaten
 8. Peraturan Bupati Klaten Nomor 30 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Klaten
- B. Persyaratan Pelayanan Aduan Langsung RUSUNAWA:
Persyaratan :
1. Mengisi Buku Tamu
 2. Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk
 3. Mengisi Form Aduan
- C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur Pelayanan Aduan Langsung RUSUNAWA :
1. Pengajuan pengaduan Secara Langsung
 2. Pemohon menyampaikan Pengaduan Langsung kepada Petugas
 3. Aduan diterima dan dikelola
 4. Sub Koordinator melakukan tidak lanjut
 5. Pelapor menerima respon
 6. Petugas Pelayanan mencatat dan mengarsipkan aduan
- D. Jangka Waktu Penyelesaian :
- Jangka Waktu Pelayanan Aduan Langsung RUSUNAWA dapat dilayani selama dan membutuhkan waktu penyelesaian dalam 5 hari kerja
- E. Biaya / Tarif :
- Pelayanan Aduan Langsung RUSUNAWA tidak dikenakan biaya/gratis
- F. Produk Layanan :
- Produk Layanan dari Pelayanan Aduan Langsung RUSUNAWA berupa Penyelesaian Aduan
- G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :
1. 2 (dua) set computer

2. Printer berwarna dan scanner dan mesin fotocopy
 3. Meja kerja dan kursi
 4. Kertas Ukuran Folio/ F4/ polos dan berwarna
 5. Alat tulis kantor (staples, perforator, klip, binder, label)
 6. Map arsip dan kamera digital
 7. Telepon dan/ atau Hp
 8. Jaringan internet dan
 9. Meja dan kursi tamu
- H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :
1. Mekanisme ;
 - a. Persyaratan : Adanya Aduan dengan Identitas yang jelas dan bisa dipertanggung jawabkan
 - b. Sistem Mekanisme dan Prosedur :
 - Petugas menerima aduan dari media yang disediakan.
 - Petugas melakukan verifikasi Aduan
 - Petugas Melaporkan kepada Tim keluhan Pelanggan
 - Petugas Melakukan Tindak lanjut dari aduan
 - Petugas melakukan feedback terhadap hasil tindak lanjut dan melakukan sosialisasi/koordinasi aduan kepada masyarakat
 2. Pengaduan secara langsung
 - a. Persyaratan
Mengisi Buku Tamu/Formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan
 - b. Sistem, Mekanisme :
 - Pemohon mengajukan pengaduan langsung atau melalui media yang disediakan
 - Pemohon melengkapi persyaratan : identitas diri dan bukti-bukti terkait hal yang diadakan
 - Petugas menyelesaikan pengaduan langsung atau melalui bidang terkait.
 - Petugas / bidang terkait memberikan tanggapan atas pengaduan
 3. Kotak Saran dan Masukan : tersedia Form di Loker Pelayanan DISPERAKIM
 4. Melalui Telp 0272 322057 / 0272 322039
 5. Melalui Aduan Website <https://disperakim.klaten.go.id/contact>

I. Kompetensi Pelaksana :

Petugas Aduan Langsung RUSUNAWA sebagai berikut :

1. Pendidikan D3-S1
2. Dapat mengoperasikan MS.Word, MS Excell ataupun Software/Aplikasi penunjang
3. Mempunyai kemampuan mengolah data secara digital dari elektronik
4. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik

J. Pengawasan Internal :

Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh atasan Langsung (Sub Koordinator Prasarana, Sarana dan Utilitas Bidang Perumahan Rakyat DISPERAKIM) dan APIP

K. Jumlah Pelaksana : 4 Orang

L. Jaminan Pelayanan :

Jaminan Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klaten tertanggal 28 Juni 2022

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan

4. Disediakan fasilitas internet / wifi;
5. Disediakan tempat tunggu yang nyaman serta ruang laktasi ; dan
6. Disediakan tempat parkir gratis;

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap seminggu sekali melalui rapat koordinasi setiap hari Selasa;
2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali. (Disesuaikan Kebutuhan)
3. Dilaksanakan Evaluasi Kinerja Pelayan Publik oleh Tim EKK Kabupaten Klaten, Ombudsman dan Menpan

VI. STANDAR PELAYANAN KEAMANAN RUSUNAWA

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan standar Pelayanan Keamanan RUSUNAWA menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi
2. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
3. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten
4. Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Klaten Nomor 14 Tahun 2012 tentang Rumah Rusun
5. Peraturan Bupati Klaten Nomor 64 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kab. Klaten
6. Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Klaten
7. Peraturan Bupati 56 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Klaten
8. Peraturan Bupati Klaten Nomor 30 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Klaten Nomor 28 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Klaten

B. Persyaratan Pelayanan Keamanan RUSUNAWA:

Persyaratan :

1. Mengisi Buku Tamu
2. Menunjukkan Kartu Tanda Penduduk
3. Menaati Tata Tertib RUSUNAWA

C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur Pelayanan Keamanan RUSUNAWA :

1. Pengajuan pengaduan Secara Langsung
2. Pemohon menyampaikan Pengaduan Langsung kepada Petugas
3. Aduan diterima dan dikelola
4. Sub Koordinator melakukan tidak lanjut
5. Pelapor menerima respon
6. Petugas Pelayanan mencatat dan mengarsipkan aduan

D. Jangka Waktu Penyelesaian :

Jangka Waktu Pelayanan Keamanan RUSUNAWA membutuhkan waktu 55 menit dan dalam pelaksanaan keamanan RUSUNAWA dilaksanakan selama 8 jam per/hari dengan sistem shift

E. Biaya / Tarif :

Pelayanan Keamanan RUSUNAWA tidak dikenakan biaya/gratis

F. Produk Layanan :

Produk Layanan dari Pelayanan Keamanan RUSUNAWA berupa Jadwal Piket dan Laporan Keamanan

G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :

1. 2 (dua) set computer
2. Printer berwarna dan scanner dan mesin fotocopy
3. Meja kerja dan kursi
4. Kertas Ukuran Folio/ F4/ polos dan berwarna
5. Alat tulis kantor (staples, perforator, klip, binder, label)
6. Map arsip dan kamera digital
7. Telepon dan/ atau Hp
8. Jaringan internet dan
9. Meja dan kursi tamu

H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

1. Mekanisme ;

a. Persyaratan : Adanya Aduan dengan Identitas yang jelas dan bisa dipertanggung jawabkan

b. Sistem Mekanisme dan Prosedur :

- Petugas menerima aduan dari media yang disediakan.
- Petugas melakukan verifikasi Aduan
- Petugas Melaporkan kepada Tim keluhan Pelanggan
- Petugas Melakukan Tindak lanjut dari aduan
- Petugas melakukan feedback terhadap hasil tindak lanjut dan melakukan sosialisasi/koordinasi aduan kepada masyarakat

a. Persyaratan

Mengisi Buku Tamu/Formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan

b. Sistem, Mekanisme :

- Pemohon mengajukan pengaduan langsung atau melalui media yang disediakan
- Pemohon melengkapi persyaratan : identitas diri dan bukti-bukti terkait hal yang diadukan
- Petugas menyelesaikan pengaduan langsung atau melalui bidang terkait.

- Petugas / bidang terkait memberikan tanggapan atas pengaduan
- 2. Kotak Saran dan Masukan : tersedia Form di Loker Pelayanan DISPERAKIM
- 3. Melalui Telp 0272 322057 / 0272 322039
- 4. Melalui Aduan Website <https://disperakim.klaten.go.id/contact>
- I. Kompetensi Pelaksana :
Petugas Keamanan RUSUNAWA sebagai berikut :
 - a. Pendidikan Minimal SMU
 - b. Pernah mengikuti latihan dasar keamanan
 - c. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik
- J. Pengawasan Internal :
Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh atasan Langsung (Sub Koordinator Prasarana, Sarana dan Utilitas Bidang Perumahan Rakyat DISPERAKIM) dan APIP
- K. Jumlah Pelaksana : 5 Orang
- L. Jaminan Pelayanan :
Jaminan Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klaten tertanggal 28 Juni 2022
- M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :
Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan
 - 1. Disediakan fasilitas internet / wifi;
 - 2. Disediakan tempat tunggu yang nyaman serta ruang laktasi ; dan
 - 3. Disediakan tempat parkir gratis;
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.
 - 1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap seminggu sekali melalui rapat koordinasi setiap hari Selasa;
 - 2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali. (Disesuaikan Kebutuhan)
 - 3. Dilaksanakan Evaluasi Kinerja Pelayan Publik oleh Tim EKK Kabupaten Klaten, Ombudsman dan Menpan

VII. STANDAR PENGAJUAN REKOMENDASI SITE PLAN PERUMAHAN PENGEMBANG

- A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan standar Pelayanan Pengajuan Rekomendasi Site Plan Perumahan Pengembang menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

1. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
 2. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten
 3. Peraturan Bupati Klaten Nomor 64 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kab. Klaten
 4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 07 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri perumahan Rakyat Nomor 10 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman Dengan Hunian Berimbang
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2016 tentang Pembangunan Perumahan Masyarakat Berpenghasilan Rendah
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman
- B. Persyaratan Pelayanan Pengajuan Rekomendasi Site Plan Perumahan Pengembang :
- Persyaratan :
1. Surat Permohonan Pengesahan Site Plan
 2. Fotokopi identitas pemohon
 3. Surat Kuasa Bermaterai (apabila dikuasakan) dan fotokopi Identitas
 4. Fotokopi Legalitas Perusahaan : SIUP dan NIB
 5. Fotokopi tanda lunas PBB tahun terakhir
 6. Fotokopi Sertifikat Tanah
 7. Fotokopi Peta Bidang Tanah/Gambar hasil ukur dari Kantor Pertanahan
 8. Fotokopi Surat Keterangan Pemakaman Umum dari Desa/Instansi Pemakaman Umum / 2% luas lahan untuk Pemakaman
 9. Fotokopi Ijin Lingkungan (SPPL, UKL-UPL, AMDAL) bila sudah terbit
 10. Fotokopi Surat Keterangan Rencana Kabupaten(SK RK)
 11. Gambar Rencana Site Plan :
 - Siteplan

- Detail Rencana Drainase
 - Detail Rencana Persampahan
 - Detail Rencana Jalan
 - Detail Rencana Penerangan Jalan
 - Detail Unit Rumah
- C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur Pelayanan Pengajuan Rekomendasi Site Plan Perumahan Pengembang :
1. Pemohon mengajukan site plan perumahan
 2. Mencatat dan checklist berkas
 3. Mengajukan berkas pengesahan Site Plan Perumahan
 4. Verifikasi administrasi / teknis berkas pengesahan serta Site Plan Perumahan
 5. Pengecekan Lokasi Perumahan
 6. Mengajukan persetujuan Sidang Pengesahan Site Plan
 7. Menerima rekomendasi Pengesahan Site Plan
 8. Mengarsipkan rekomendasi Pengesahan Site Plan
- D. Jangka Waktu Penyelesaian :
- Jangka Waktu Pelayanan Pengajuan Rekomendasi Site Plan Perumahan Pengembang membutuhkan waktu 6 Jam 55 menit
- E. Biaya / Tarif :
- Pelayanan Pengajuan Rekomendasi Site Plan Perumahan Pengembang tidak dikenakan biaya/gratis
- F. Produk Layanan :
- Produk Layanan dari Pelayanan Pengajuan Rekomendasi Site Plan Perumahan Pengembang adalah rekomendasi Pengesahan Site Plan Perumahan Pengembang
- G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :
1. 2 (dua) set computer
 2. Printer berwarna dan scanner dan mesin fotocopy
 3. Meja kerja dan kursi
 4. Kertas Ukuran Folio/ F4/ polos dan berwarna
 5. Alat tulis kantor (staples, perforator, klip, binder, label)
 6. Map arsip dan kamera digital
 7. Telepon dan/ atau Hp
 8. Jaringan internet dan
 9. Meja dan kursi tamu

10. Alat Ukur

H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

1. Mekanisme ;

a. Persyaratan : Adanya Aduan dengan Identitas yang jelas dan bisa dipertanggung jawabkan

b. Sistem Mekanisme dan Prosedur :

- Petugas menerima aduan dari media yang disediakan.
- Petugas melakukan verifikasi Aduan
- Petugas Melaporkan kepada tim keluhan masyarakat/pengembang
- Petugas Melakukan Tindak lanjut dari aduan
- Petugas melakukan feedback terhadap hasil tindak lanjut dan melakukan sosialisasi/ koordinasi aduan kepada pengembang

c. Persyaratan

Mengisi Buku Tamu/Formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan

d. Sistem, Mekanisme :

- Pemohon mengajukan pengaduan langsung atau melalui media yang disediakan
- Pemohon melengkapi persyaratan : identitas diri dan bukti-bukti terkait hal yang diadukan
- Petugas menyelesaikan pengaduan langsung atau melalui bidang terkait.
- Petugas / bidang terkait memberikan tanggapan atas pengaduan

2. Kotak Saran dan Masukan : tersedia Form di Loker Pelayanan DISPERAKIM

3. Melalui Telp 0272 322057 / 0272 322039

4. Melalui Aduan Website <https://disperakim.klaten.go.id/contact>

I. Kompetensi Pelaksana :

Petugas Pelayanan Pengajuan Rekomendasi Site Plan Perumahan Pengembang sebagai berikut :

a. Pendidikan D3-S1

b. Dapat mengoperasikan MS.Word, MS Excell ataupun Software/Aplikasi penunjang

- c. Mempunyai kemampuan mengolah data secara digital dari elektronik
 - d. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik
 - e. Memahami peraturan perundang undangan yang berlaku
 - f. Mempunyai kemampuan teknis bangunan dan perumahan
 - g. Mempunyai kemampuan mengolah data secara digital dari elektronik
- J. Pengawasan Internal :
- Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh Kepala Bidang Perumahan DISPERAKIM dan APIP
- K. Jumlah Pelaksana : 5 Orang
- L. Jaminan Pelayanan :
- Jaminan Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klaten tertanggal 28 Juni 2022
- M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :
- Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan
- 1. Disediakan fasilitas internet / wifi;
 - 2. Disediakan tempat tunggu yang nyaman serta ruang laktasi ; dan
 - 3. Disediakan tempat parkir gratis;
- N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.
- 1. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap seminggu sekali melalui rapat koordinasi setiap hari Selasa;
 - 2. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali. (Disesuaikan Kebutuhan)
 - 3. Dilaksanakan Evaluasi Kinerja Pelayan Publik oleh Tim EKK Kabupaten Klaten, Ombudsman dan Menpan

VIII. STANDAR PELAYANAN MONITORING PEMBANGUNAN PERUMAHAN

A. Dasar Hukum :

Dalam penyelenggaraan standar Pelayanan Monitoring Pembangunan Perumahan menggunakan Dasar Hukum sebagai berikut :

- 1. Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah

2. Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Klaten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten
 3. Peraturan Bupati Klaten Nomor 64 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kab. Klaten
 4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 07 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri perumahan Rakyat Nomor 10 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman Dengan Hunian Berimbang
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2016 tentang Pembangunan Perumahan Masyarakat Berpenghasilan Rendah
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman
- B. Persyaratan Pelayanan Monitoring Pembangunan Perumahan :
- Persyaratan :
1. Rencana Kerja/Kegiatan Bidang Perumahan
 2. Informasi Masyarakat
 3. Informasi dari Media
 4. Hasil pemantauan dan Pengawasan Lapangan
- C. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur Pelayanan Monitoring Pembangunan Perumahan :
- Kegiatan ini merupakan kegiatan utama Seksi Perumahan Swadaya dan Komersil yaitu melakukan monitoring pembangunan perumahan oleh pengembang . Saat pengecekan lokasi yang diperhatikan antara lain :
1. Kesesuaian lokasi yg dimohonkan dengan data sekunder yang ada.
 2. Mendokumentasikan kondisi site yang dimohon dan kawasan/ lingkungan sekitarnya
 3. Pengecekan kondisi perumahan berupa kondisi dari prasarana, sarana dan utilitas umum perumahan, jumlah rumah, type rumah.
 4. Akhir dari pengecekan lokasi adalah dokumentasi dan penyusunan laporan pengecekan lokasi.
- D. Jangka Waktu Penyelesaian :

Jangka Waktu Pelayanan Monitoring Pembangunan Perumahan membutuhkan waktu 6 Jam 55 menit

E. Biaya / Tarif :

Pelayanan Pelayanan Monitoring Pembangunan Perumahan tidak dikenakan biaya/gratis

F. Produk Layanan :

Produk Layanan dari Pelayanan Monitoring Pembangunan Perumahan adalah Laporan Data dan Dokumentasi Hasil Monitoring Pembangunan Perumahan

G. Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas :

1. 2 (dua) set computer /Laptop
2. Printer berwarna dan scanner dan mesin fotocopy
3. Meja kerja dan kursi
4. Kertas Ukuran Folio/ F4/ polos dan berwarna
5. Alat tulis kantor (staples, perforator, klip, binder, label)
6. Map arsip dan kamera digital
7. Telepon dan/ atau Hp
8. Jaringan internet
9. Alat Ukur (Meteran)

H. Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan :

1. Mekanisme ;

a. Persyaratan : Adanya Rencana Kerja/Kegiatan Bidang Perumahan dan aduan Informasi Masyarakat/ Media dan Hasil pemantauan dan Pengawasan Lapangan

c. Sistem Mekanisme dan Prosedur :

- Petugas menerima aduan dari media yang disediakan.
- Petugas melakukan verifikasi Aduan
- Petugas Melaporkan kepada Tim keluhan masyarakat
- Petugas Melakukan Tindak lanjut dari aduan
- Petugas melakukan feedback terhadap hasil tindak lanjut dan melakukan sosialisasi aduan kepada masyarakat/pengembang

e. Persyaratan

Mengisi Buku Tamu/Formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan

f. Sistem, Mekanisme :

- Pemohon mengajukan pengaduan langsung atau melalui media yang disediakan
 - Pemohon melengkapi persyaratan : identitas diri dan bukti-bukti terkait hal yang diadukan
 - Petugas menyelesaikan pengaduan langsung atau melalui bidang terkait.
 - Petugas / bidang terkait memberikan tanggapan atas pengaduan
2. Kotak Saran dan Masukan : tersedia Form di Loker Pelayanan DISPERAKIM
 3. Melalui Telp 0272 322057 / 0272 322039
 4. Melalui Aduan Website <https://disperakim.klaten.go.id/contact>

I. Kompetensi Pelaksana :

Petugas Pelayanan Monitoring Pembangunan Perumahan sebagai berikut :

- a. Pendidikan D3-S1
- b. Dapat mengoperasikan MS.Word, MS Excell ataupun Software/Aplikasi penunjang
- c. Mempunyai kemampuan mengolah data secara digital dari elektronik
- d. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik
- e. Memahami peraturan perundang undangan yang berlaku
- f. Mempunyai kemampuan teknis bangunan dan perumahan
- g. Mempunyai kemampuan mengolah data secara digital dari elektronik

J. Pengawasan Internal :

Pengawasan Internal penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh Kepala Bidang Perumahan DISPERAKIM dan APIP

K. Jumlah Pelaksana : 5 Orang

L. Jaminan Pelayanan :

Jaminan Pelayanan sesuai dengan Maklumat Pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klaten tertanggal 28 Juni 2022

M. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan :

Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-Raguan

4. Disediakan fasilitas internet / wifi;
5. Disediakan tempat tunggu yang nyaman serta ruang laktasi ; dan
6. Disediakan tempat parkir gratis;

N. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

4. Evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik dilakukan setiap seminggu sekali melalui rapat koordinasi setiap hari Selasa;
5. Dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala 6 (enam) bulan sekali. (Disesuaikan Kebutuhan)
6. Dilaksanakan Evaluasi Kinerja Pelayan Publik oleh Tim EKK Kabupaten Klaten, Ombudsman dan Menpan

KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN
KAWASAN PERMUKIMAN KABUPATEN KLATEN



MUH. ANWAR SHODIQ, S.E., S.T., M.T

Pembina Tingkat I

NIP. 19721118 199203 1 006