



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS PERUMAHAN, DAN KAWASAN PERMUKIMAN
SERTA PERTANAHAN**

Jl. Yosodipuro No.164 Mangkubumen, Banjarsari, Surakarta. Telp/Fax (0271) 644320
E-mail: disperumkimtan@surakarta.go.id
Surakarta 57139

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN, DAN KAWASAN
PERMUKIMAN SERTA PERTANAHAN
KOTA SURAKARTA
NOMOR : 1753 / 2024**

**TENTANG
STANDAR PELAYANAN DINAS PERUMAHAN, DAN KAWASAN
PERMUKIMAN SERTA PERTANAHAN
KOTA SURAKARTA**

**KEPALA DINAS PERUMAHAN, DAN KAWASAN PERMUKIMAN SERTA
PERTANAHAN KOTA SURAKARTA**

- 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 untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggara pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman serta Pertanahan Kota Surakarta.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang - Undang RI Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Pemukiman;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta;
5. Undang-Undang No.5 Tahun 2020 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria;
6. Peraturan Pemerintah No.18 Tahun 2021 tentang Hak Pengelolaan, Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun dan Pendaftaran Tanah;

7. Peraturan Pemerintah No.19 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengadaan Tanah Bagi Pembangunan untuk Kepentingan Umum;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Hak Atas Tanah, Satuan Rumah Susun, dan Pendaftaran Tanah;
9. Perpres No.86 Tahun 2018 tentang Reforma Agraria;
10. Perpres No.14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Kawasan Permukiman;
11. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 35 Tahun 2013 Tentang Pedoman Penyusunan SOP;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
13. Peraturan Menteri PU No. 17/PRT/M/2009 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Tata Ruang Wilayah Kota;
14. Perda Kota Surakarta No.10 Tahun 2011 tentang Pemakaman;
15. Perda Kota Surakarta No.9 Tahun 2011 tentang Retribusi;
16. Peraturan Daerah Kota Surakarta No. 5 Tahun 2016 Tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah;
17. Perda No 1 Tahun 2012 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kota Surakarta;
18. Perda Kota Surakarta No.2 Tahun 2018 Tentang Izin Mendirikan Bangunan;
19. Perda Kota Surakarta No.2 Tahun 2016 tentang Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Terhadap Perumahan Kumuh dan Permukiman Kumuh;
20. Perda Kota Surakarta No. 6 tahun 2016 tentang Perubahan atas Perda Kota Surakarta No.9 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah;
21. Perda Kota Surakarta No. 8 Tahun 2016 tentang Bangunan;
22. Perda Kota Surakarta No.7 Tahun 2013 tentang Penanggulangan Bencana;
23. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 18-A Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
24. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 27-C Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Surakarta;
25. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Surakarta No.7 Tahun 2009 Tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah;

26. Peraturan Walikota Surakarta No.19 Tahun 2019 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Bantuan Rumah Swadaya Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah Bersumber Dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Surakarta;
27. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 13-D Tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Program Daerah Agraria Kota Surakarta;
28. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
29. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN, DAN KAWASAN PERMUKIMAN SERTA PERTANAHAN KOTA SURAKARTA TENTANG STANDAR PELAYANAN DI DINAS PERUMAHAN, DAN KAWASAN PERMUKIMAN SERTA PERTANAHAN KOTA SURAKARTA

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Keputusan Kepala Dinas Perumahan, dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Surakarta.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota Surakarta dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah.
3. Kepala adalah Kepala Dinas Perumahan, dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surakarta.
4. Dinas adalah Dinas Perumahan, dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surakarta.
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Perumahan, dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surakarta.
6. Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut 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.
7. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
8. Standar Operasional Prosedur Pelayanan yang selanjutnya disingkat SOP Pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Perumahan, dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima layanan.

9. Pelayanan Kantor adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan.
10. Prosedur Pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
11. Persyaratan Pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
12. Pengaduan adalah pemberitahuan dari penerima pelayanan yang berisi informasi tentang ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan Maklumat Pelayanan.

BAB II VISI DAN MISI

Pasal 2

- (1) Visi Dinas Mengikuti Visi Walikota Adalah Terwujudnya Surakarta Sebagai Kota Budaya, Mandiri, Maju, Dan Sejahtera
- (2) Adapun misi Kota Surakarta periode 2021 - 2026 :
 - a. Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat yang berkelanjutan
 - b. Memperkuat pertumbuhan ekonomi yang adaptif dan berkelanjutan
 - c. Mewujudkan tata ruang dan infrastruktur kota yang mendukung pariwisata dan pemajuan kebudayaan berkelanjutan
 - d. Meningkatkan kualitas dan daya saing pemuda dan masyarakat umum di bidang pendidikan, ekonomi, seni budaya, dan olahraga
 - e. Mengembangkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang gesit dan kolaboratif berlandaskan semangat gotong royong dan kebinekaan
 - f. Mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan bersama warga kota yang berkeadilan dan inklusif
 - g. Mewujudkan ...

- g. Mewujudkan daerah yang kondusif dan kerukunan antar umat beragama dalam tata kehidupan bermasyarakat yang saling menghormati

BAB III STANDAR PELAYANAN

Pasal 3

- (1) Maksud ditetapkan Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.
- (2) Tujuan ditetapkan Standar Pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a. terwujudnya prinsip-prinsip tatakelola pemerintahan yang baik;
 - b. terwujudnya kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik; dan
 - c. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan perundang undangan.

Pasal 4

Komponen Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. penanganan pengaduan.

Pasal 5

Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.

Pasal 6

Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas wajib diumumkan dalam Maklumat Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.

BAB IV STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN

Pasal 7

- (1) Maksud ditetapkannya SOP Pelayanan adalah agar pelaksanaan pelayanan berjalan efektif dan efisien sesuai dengan visi dan misi Dinas.
- (2) Tujuan ditetapkannya SOP Pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a. untuk pembakuan tolok ukur yang dipergunakan sebagai acuan pelayanan kepada masyarakat;
 - b. memberi komitmen atau janji dari pihak Dinas selaku penyedia layanan kepada masyarakat untuk memberikan kualitas layanan yang terbaik; dan
 - c. sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat.

BAB V MEKANISME PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Maksud ditetapkannya mekanisme Pengaduan adalah memberikan kepastian hukum dalam hal penyampaian pengaduan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.
Tujuan ditetapkannya mekanisme pengaduan adalah sebagai berikut :
 - a. memberikan akses hak masyarakat terhadap pengajuan pengaduan; dan
 - b. menjadikan bahan evaluasi internal bagi penyelenggaraan pelayanan publik.
- (2) Mekanisme pengaduan pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.

**BAB VI
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 9

Hal-hal yang belum diatur dalam Keputusan Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan ini sepanjang mengenai teknis pelaksanaannya, akan diatur lebih lanjut oleh Kepala Dinas.

Pasal 10

Peraturan Kepala Dinas ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta
Pada tanggal 5 April 2024

**KEPALA DINAS PERUMAHAN, DAN
KAWASAN PERMUKIMAN
SERTA PERTANAHAN
KOTA SURAKARTA**



TAUFAN BASUKI SUPARDI

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN,
DAN KAWASAN PERMUKIMAN SERTA
PERTANAHAN KOTA SURAKARTA
NOMOR 1753 / 2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DINAS PERUMAHAN, DAN KAWASAN
PERMUKIMAN SERTA PERTANAHAN
KOTA SURAKARTA

NAMA STANDAR PELAYANAN

1. Verifikasi Rumah Tidak Layak Huni
2. Penerbitan RAB dan Rancangan Gambar Rumah terdampak Kejadian Khusus
3. Fasilitasi Bagi Masyarakat terdampak Relokasi Program Pemerintah
4. Pengesahan Site Plan (Rencana Tapak) Perumahan
5. Pemakaman Jenazah
6. Peningkatan Kualitas Jalan Lingkungan
7. Pemeliharaan Jalan Lingkungan
8. Fasilitasi Penerbitan Sertifikat melalui PRODA (Program Daerah Agraria)
9. Penyelesaian Sengketa Tanah
10. Penyewaan Rumah Sewa

KEPALA DINAS PERUMAHAN,
DAN KAWASAN PERMUKIMAN
SERTA PERTANAHAN
KOTA SURAKARTA



TAJEAN BASUKI SUPARDI