

**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**

**DINAS PEKERJAAN UMUM PERUMAHAN**

**DAN KAWASAN PERMUKIMAN**



**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**(SPP)**

**2024**



Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang pembentukan daerah daerah kota besar dalam lingkungan propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan dalam Daerah Istimewa Jogjakarta;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah
6. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta .
8. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEKERJAAN UMUM PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PEKERJAAN UMUM PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA YOGYAKARTA.

KESATU

Menetapkan standar pelayanan pada DPUPKP yang terdiri dari :

1. Standar Pelayanan Permohonan Penghunian Rumah Susun.
2. Standar Pelayanan Rekomendasi Sempadan Parit.



SEGORO AMARTO

SEMANGAT GOTONG ROYONG AGAWE MAJUNE NGAYOGYAKARTA  
KEMANDIRIAN - KEDIPLINAN - KEPEDULIAN - KEBERSAMAAN

- KEDUA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU sebagaimana terlampir dalam Keputusan Kepala Dinas yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi ruang lingkup pelayanan administratif. Standar pelayanan sebagaimana dimaksud wajib dilaksanakan dan digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta sebagai penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

ditetapkan di Yogyakarta

pada tanggal

12 SEP 2024

KEPALA DINAS

PEKERJAAN UMUM PERUMAHAN DAN

KAWASAN PERMUKIMAN



LUMI AKHSANTI, M.T

NIP. 197209261998032007

SEGORO AMARTO

SEMANGAT GOTONG ROYONG AGAWE MAJUNE NGA YOGYAKARTA

KEMANDIRIAN – KEDISIPLINAN – KEPEDULIAN - KEBERSAMAAN



LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
PEKERJAAN UMUM PERUMAHAN DAN KAWASAN  
PERMUKIMAN

NOMOR : 100.3/3270

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA JENIS PELAYANAN PENGHUNIAN RUMAH  
SUSUN

A PENDAHULUAN

Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta sebagai salah satu Perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta, khususnya dibidang pelayanan rekomendasi. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang mudah, adil, cepat, transparan serta akuntabel, maka perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta.

B STANDAR PELAYANAN

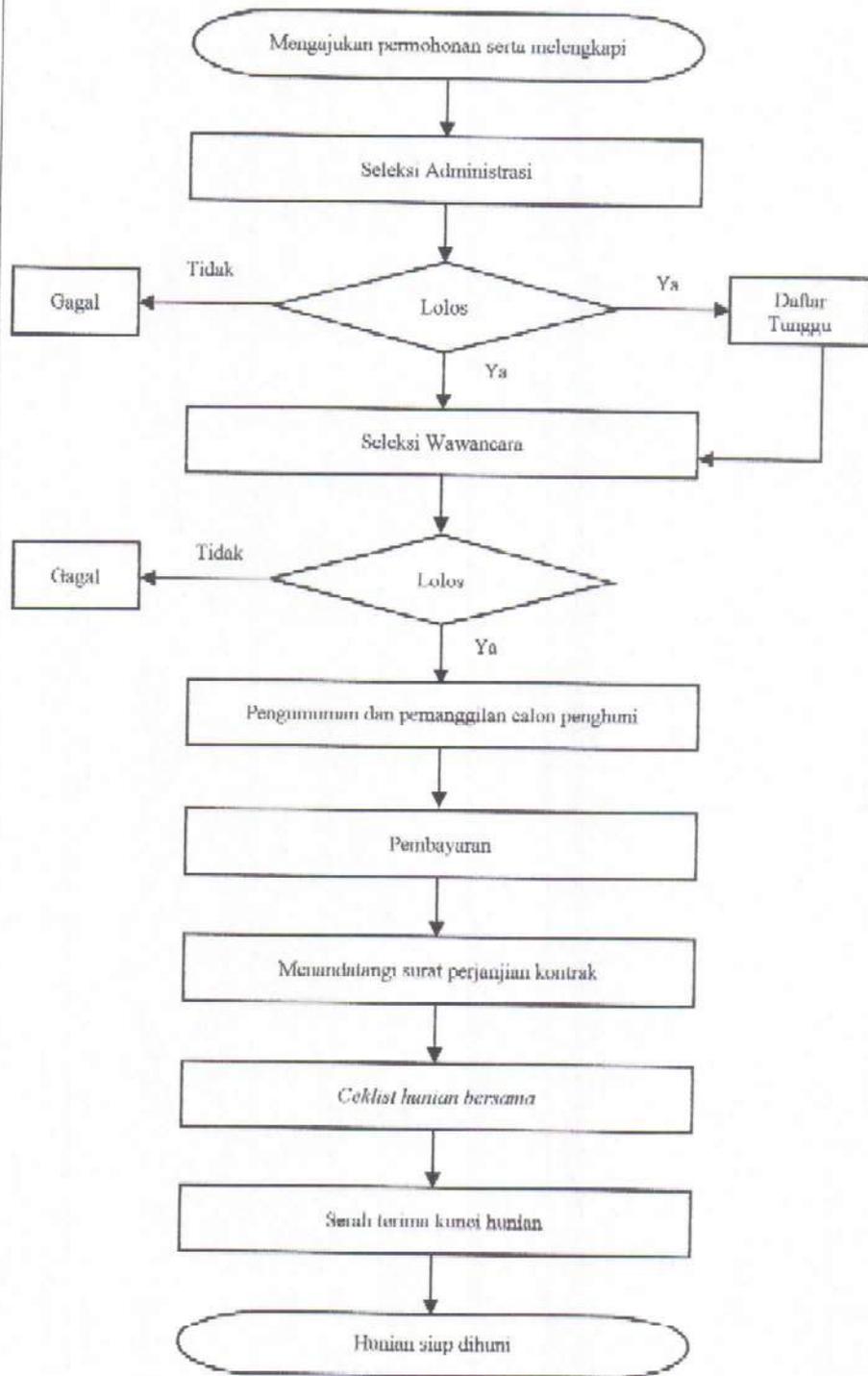
Jenis Pelayanan Administrasi tentang Pengurusan Penghunian Rumah Susun.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, b. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, c. Peraturan Walikota Nomor 37 tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, d. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 36 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Rumah Susun.

2.	Persyaratan Pelayanan	<p><b>Persyaratan Penghunian Rumah Susun sebagai berikut :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penduduk Daerah dan berdomisili di Daerah yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga;</li> <li>b. Memiliki pekerjaan tetap, baik bekerja di sektor formal maupun informal yang dibuktikan dengan Surat Keterangan dari pimpinan, bagi yang bekerja secara formal atau Surat Keterangan dari Rukun Tetangga, Rukun Warga, Lurah, dan Mantri Pamong Praja bagi yang bekerja secara informal;</li> <li>c. Penghasilan keluarga rendah dengan pendapatan antara 1 (satu) sampai dengan 2 (dua) kali Upah Minimum Kota. Bagi karyawan swasta dibuktikan dengan struk gaji yang ditandatangani oleh pengelola gaji dan bagi masyarakat yang bukan karyawan swasta, rincian pendapatan dibuat dengan diketahui oleh Rukun Tetangga, Rukun Warga, Lurah dan Mantri Pamong Praja;</li> <li>d. Sudah berkeluarga/menikah dibuktikan dengan Surat Nikah;</li> <li>e. Maksimal anggota keluarga adalah 5 (lima) orang yang dibuktikan dengan Kartu Keluarga;</li> <li>f. Belum memiliki rumah tinggal tetap yang dibuktikan dengan Surat Pernyataan di atas kertas bermaterai dengan diketahui oleh Rukun Tetangga, Rukun Warga, Lurah, dan Mantri Pamong Praja.</li> </ul>
----	-----------------------	--

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur

**PROSEDUR PELAYANAN**  
SERVICES PROCEDURE



**Keterangan bagan :**

- a. Calon penghuni rumah susun mengajukan permohonan tertulis serta melengkapi persyaratan yang ditetapkan, berkas dikumpulkan di kantor UPT Pengelolaan Rusunawa.
- b. Seleksi dan penetapan calon penghuni oleh UPT Pengelolaan Rusunawa. Seleksi meliputi: seleksi administrasi dan seleksi wawancara.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Pengumuman dan pemanggilan calon penghuni.</li> <li>d. Calon Penghuni melakukan pembayaran meliputi : Biaya Sewa dan Jaminan Sewa.</li> <li>e. Penghuni baru mengisi surat pernyataan dan menandatangani surat perjanjian kontrak sewa-menyewa rumah susun</li> <li>f. Melakukan ceklist hunian bersama antara Penghuni dan Petugas UPT Pengelolaan Rusunawa.</li> <li>g. Serah terima kunci hunian rumah susun dari upt pengelolaan rusunawa ke penghuni.</li> <li>h. Penghuni dapat menempati hunian rumah susun.</li> </ul>
4	Jangka waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengumuman dan pemanggilan calon penghuni dilakukan maksimal 5 hari setelah seleksi wawancara</li> </ul> <p><i>Ket: Waktu lamanya calon penghuni masuk daftar tunggu tidak dapat dipastikan.</i></p>
5.	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tarif Retribusi sesuai perhitungan retribusi berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> <li>b. Jaminan Retribusi berdasarkan Peraturan Walikota Kota Yogyakarta Nomor 36 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Rusunawa.</li> </ul>
6.	Produk pelayanan	Penghunan Rumah Susun
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sarana dan Prasarana: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang tunggu</li> <li>b. Tempat parkir</li> <li>c. Almari dokumen</li> <li>d. Rak arsip</li> <li>e. Meja</li> <li>f. Kursi</li> <li>g. Pesawat telepon</li> <li>h. Komputer dan printer</li> <li>i. Alat tulis kantor</li> <li>j. Toilet umum</li> </ul> </li> <li>❖ Fasilitas Pendukung: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jaringan internet/intranet (<i>Wifi</i>)</li> <li>b. CCTV guna menjaga keamanan</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Akses bagi disabilitas</li> <li>d. Alat pemadam api ringan (APAR)</li> <li>e. Genset</li> </ul> <p><i>Ket: Sarpras dan Fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis layanan publik</i></p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala UPT, S1 Ekonomi, S1 Hukum, S1 Sospol, diutamakan S2 Manajemen/S2 Magister Ekonomika Pemb. /S2 Magister Adm.Publik/S2 yang serumpun</li> <li>b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Sarjana Ekonomi, Sarjana Sospol, Sarjana Hukum, D-3 Ekonomi, D-3 Sospol, D-3 Hukum</li> <li>c. Pengolah Data dan Informasi, D-3 (Diploma-Tiga)</li> <li>d. Pelayan Operasional, SLTA sederajat / DI (Diploma-Satu) / D-2 (Diploma-Dua) / D-3 (Diploma-Tiga) / S-1 (Strata-Satu) / D-4 (Diploma-Empat)</li> <li>e. Pengadministrasi Perkantoran, - D-3 (Diploma-Tiga) / SLTA Sederajat</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung hingga kepala dinas.</li> <li>b. Pengendalian dilakukan oleh system pengendali intern pemerintah (SPIP).</li> </ul>
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p><b>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Datang Langsung ke Kantor UPT Pengelola Rusunawa.</li> <li>b. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jogja Smart Service (JSS) UPIK : <a href="https://upik@jogjakota.go.id/">https://upik@jogjakota.go.id/</a></li> <li>- E-mail : <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a></li> <li>- SMS : 08122780001</li> </ul> </li> <li>c. Website : <a href="https://pu.jogjakota.go.id">https://pu.jogjakota.go.id</a></li> <li>d. E-mail : <a href="mailto:kimpraswil@jogjakota.go.id">kimpraswil@jogjakota.go.id/</a> : <a href="mailto:rusunawa@jogjakota.go.id">rusunawa@jogjakota.go.id</a></li> <li>e. Telepon : (0274) 560958</li> <li>f. Whatsapp CS UPT Pengelolaan Rusunawa : 081215742259</li> <li>g. Instagram : @rusunawa.jogjakota</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil yang menangani 5 Orang

12.	Jaminan pelayanan	<p>a. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</p> <p>b. Adanya jaminan bebas dari parktik KKN.</p>
13.	Jaminan keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Diwujudkan dalam kualitas produk layanan dan proses layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten di bidang tugasnya sesuai dengan tugas dan fungsi jabatan.</p> <p>b. Adanya jaminan pemberian pelayanan public kepada masyarakat dengan adil, akuntabel, dan transparan.</p> <p>c. Bebas KKN</p>
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap penghuni rusun dihimbau untuk mengisi formulir SKM</li> <li>- Hasil pengisian formulir SKM dikumpulkan untuk dilakukan perhitungan skor dan rekapitulasi data oleh tim survey SKM.</li> <li>- Hasil rekapitulasi data akan olah kemudian dilaporkan dalam rapat tim survey SKM.</li> </ul> <p>b. Evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala</p>
15.	Waktu Pelayanan	<p>Hari kerja:</p> <p>a. Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 WIB</p> <p>b. Jumat : 08.00 – 11.00 WIB : 13.00 – 14.00 WIB</p>

KEPALA DINAS  
PEKERJAAN UMUM PERUMAHAN DAN  
KAWASAN PERMUKIMAN



UMPAKHSANTL, M.T  
NIP. 197209261998032007



**DINAS PEKERJAAN UMUM, PERUMAHAN DAN  
KAWASAN PERMUKIMAN  
KOTA YOGYAKARTA**

*Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta*

Jl. Kenari no. 56 Yogyakarta  
telp. (0274) 516865 fax (0274) 586795  
email: [puperkim@jogjakota.go.id](mailto:puperkim@jogjakota.go.id)  
website: [www.pujogjakota.go.id](http://www.pujogjakota.go.id)

Nomor SOP	000-8.3.3 / 327/
Tanggal Pembuatan	12 SEP 2024
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	
Disahkan oleh	Kepala Dinas Pekerjaan Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman  <b>BIMI AKHSANTI M.T.</b> NIP. 197209261998032007
<b>Nama SOP:</b>	
<b>Penghunian Rumah Susun</b>	

**Dasar Hukum:**

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 69 Tahun 2017 tentang Petunjuk Penyusunan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pemerintah Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 36 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Rumah Susun.

**Keterkaitan:**

1. SOP Penyusunan Laporan Pendapatan Bulanan Rumah Susun

**Peringatan**

1. Kecermatan dan ketelitian dalam proses seleksi mempengaruhi ketepatan sasaran penghunian rumah susun

**Kualifikasi Pelaksana :**

1. Ka. UPT. Pengelolaan Rusunawa : S1 Ekonomi, S1 Hukum, S1 Sospol, diutamakan S2 Manajemen/S2 Magister Ekonomika Pemb. /S2 Magister Adm.Publik/S2 yang serumpun
2. Ka. Sub Bagian Tata Usaha : Sarjana Ekonomi, Sarjana Sospol, Sarjana Hukum, D-3 Ekonomi, D-3 Sospol, D-3 Hukum
3. Pengolah Data dan Informasi : D-3 (Diploma-Tiga)
4. Pelayan Operasional : SLTA sederajat / DI (Diploma-Satu) / D-2 (Diploma-Dua) / D-3 (Diploma-Tiga) / S-1 (Strata-Satu) / D-4 (Diploma-Empat)
5. Pengadministrasi Perkantoran :D-3 (Diploma-Tiga) / SLTA Sederajat

**Peralatan/Perlengkapan:**

1. Komputer
2. Printer
3. Internet
4. ATK

**Pencatatan dan Pendataan:**

1. Dokumen Surat Perjanjian Kontrak Sewa Menyewa Rumah Susun diarsipkan dalam bentuk *hardcopy*.



4.	Calon Penghuni melakukan pembayaran meliputi : Biaya Sewa dan Jaminan Sewa									- Rincian Pembayaran Jaminan dan pembayaran retribusi	30 menit	Bukti Slip pembayaran jaminan dan pembayaran retribusi	
5.	Penghuni baru mengisi surat pernyataan dan menandatangani surat perjanjian kontrak sewa-menyewa rumah susun									- Dokumen Surat Perjanjian Kontrak (SPK) Sewa-Menyewa Rumah Susun - Materai	30 menit	Dokumen Surat Perjanjian Kontrak Sewa-Menyewa Rumah Susun	
6.	Melakukan cekdist hunian bersama antara Penghuni dan Petugas UPT Pengelolaan Rusunawa.									- Lembar <i>cekdist</i> hunian masuk	15 menit	Lembar hasil <i>cekdist</i> hunian masuk	
7.	Serah terima kunci hunian rumah susun dari UPT Pengelolaan Rusunawa ke penghuni.									- Dokumen Surat Perjanjian Kontrak (SPK) Sewa-Menyewa Rumah Susun - Bukti Slip pembayaran jaminan dan pembayaran retribusi Lembar hasil <i>cekdist</i> hunian masuk	5 menit	Kunci unit hunian rumah susun	
8.	Penghuni dapat menempati hunian rumah susun.									Kunci unit hunian rumah susun			

Keterangan :

Proses

Alur Proses Kegiatan

Mulai/akhir

Pengambilan

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
PEKERJAAN UMUM PERUMAHAN DAN KAWASAN  
PERMUKIMAN

NOMOR : 100.3/3270

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
PADA JENIS PELAYANAN REKOMENDASI  
SEPADAN PARIT

A PENDAHULUAN

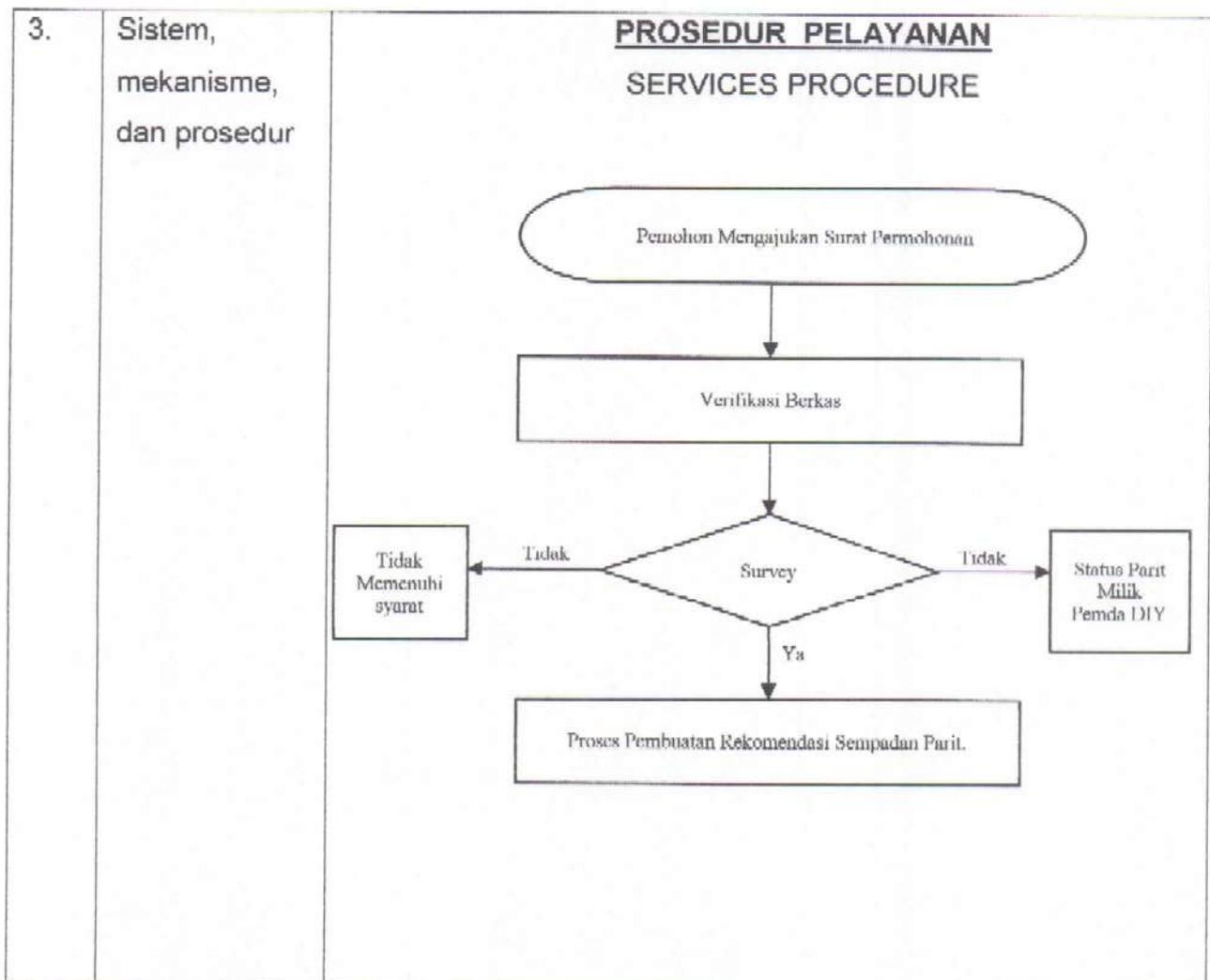
Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta sebagai salah satu Perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta, khususnya dibidang pelayanan rekomendasi. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang mudah, adil, cepat, transparan serta akuntabel, maka perlu menetapkan standar pelayanan dalam bentuk Keputusan Kepala Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta.

B STANDAR PELAYANAN

Jenis Pelayanan Administrasi tentang Pengurusan Pelayanan Rekomendasi Sepadan Parit.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik,</li><li>b. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah,</li><li>c. Peraturan Walikota Nomor 37 tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik,</li><li>d. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta nomor 7 tahun 2022 Tentang Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Irigasi</li></ul>

2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan yang ditujukan kepada Kepala DPUPKP Kota Yogyakarta dan ditandatangani pemohon.</li> <li>2. Nema pemohon harus sesuai dengan nama dalam sertifikat tanah</li> <li>3. Foto copy Pemohon (1 lembar)</li> <li>4. Foto kopi Serifikat Tanah (1 lembar)</li> <li>5. Surat kuasa bermeterai Rp.10.000,- bila dikuasakan.</li> <li>6. Foto kopi KTP yang diberi kuasa (1 lembar).</li> <li>7. Gambar rencana bangunan yang ditandatangani oleh pemohon (sesuai sertifikat tanah)             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Denah Lokasi yang dimohonkan Kajian Teknis</li> <li>b. Site Plan yang dilengkapi dengan posisi parit.</li> <li>c. Foto dari 4 arah angin (utara, Selatan, timur, dan barat).</li> </ol> </li> <li>8. Bila nama di sertifikat telah meninggal dunia, maka pemohon harus melampirkan;             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Foto kopi akta kematian yang dilegalisir oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. (1 lembar)</li> <li>b. Surat Pernyataan Ahli Waris dengan meterai Rp.10.000,- (apabila pemilik sertifikat telah meninggal dunia).</li> </ol> </li> <li>9. Jika sertifikat dijadikan agunan di Lembaga Keuangan/ Pembiayaan atau sejenisnya, maka harus melampirkan surat keterangan dari Lembaga tersebut dan dicap basah.</li> </ol>
----	-----------------------	--



		<p><b>Keterangan bagan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan</li> <li>2. Kepala Bidang menugaskan Ketua Tim untuk mengecek dan menelaah Surat Permohonan</li> <li>3. Ketua Tim meneliti dokumen permohonan dan selanjutnya menugaskan anggota tim untuk mengecek Lokasi permohonan dan meninjau status parit.</li> <li>4. Anggota tim meninjau Lokasi/ lapangan dan mendokumentasikan kondisi lapangan.</li> <li>5. Anggota Tim mengecek status parit apakah milik Pemda DIY atau milik Pemerintah Kota Yogyakarta.</li> <li>6. Apabila milik DIY, maka pemohon akan dihubungi untuk mengajukan permohonan ke Pemda DIY.</li> <li>7. Apabila milik Pemkot Yogyakarta, proses berlanjut dengan pembuatan rekomendasi sempadan parit.</li> </ol>
4	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 5 hari kerja sejak surat permohonan diterima dan dinyatakan lengkap dan benar
5.	Biaya/tarif	Gratis
6.	Produk pelayanan	Kajian Teknis Sempadan Parit
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sarana dan Prasarana: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang tunggu</li> <li>b. Tempat parkir</li> <li>c. Almari dokumen</li> <li>d. Rak arsip</li> <li>e. Meja</li> <li>f. Kursi</li> <li>g. Pesawat telepon</li> <li>h. Komputer dan printer</li> <li>i. Alat tulis kantor</li> <li>j. Toilet umum</li> </ol> </li> <li>❖ Fasilitas Pendukung: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jaringan internet/intranet (<i>Wifi</i>)</li> <li>b. CCTV guna menjaga keamanan</li> <li>c. Akses bagi disabilitas</li> <li>d. Alat pemadam api ringan (APAR)</li> <li>e. Genset</li> </ol> </li> </ul>

		<i>Ket: Sarpras dan Fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis layanan publik</i>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Bidang; minimal Sarjana Teknik</li> <li>b. Ketua Tim Kerja; minimal Sarjana Teknik</li> <li>c. Anggota Tim; minimal D3/ Diploma</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung hingga kepala dinas.</li> <li>b. Pengendalian dilakukan oleh system pengendali intern pemerintah (SPIP).</li> </ul>
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p><b>Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Datang langsung ke DPUPKP Kota Yogyakarta, Komplek Balaikota, Jalan Kenari no. 56 Yogyakarta</li> <li>2. Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jogja Smart Service (JSS) <a href="http://www.jss.jogjakota.go.id">www.jss.jogjakota.go.id</a></li> <li>• Email: <a href="mailto:upik@jogjakota.go.id">upik@jogjakota.go.id</a></li> <li>• SMS: 08122780001</li> </ul> </li> <li>3. Telepon : (0274) 515865</li> <li>4. Fax: (0274) 586795 Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR (<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>)</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil yang menangani 4 Orang
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya, prosedur, dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>b. Adanya jaminan pemberian pelayanan public kepada masyarakat dengan adil, akuntabel, dan transparan.</li> <li>c. Bebas KKN</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan produk	Dokumen Rekomendasi Sempadan Parit hanya diberikan kepada pemohon dan tidak akan disebarluaskan untuk kepentingan apapun oleh pihak DPUPKP.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), dengan mekanisme sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setiap penghuni rusun dihimbau untuk mengisi formulir SKM</li> <li>- Hasil pengisian formular SKM dikumpulkan untuk dilakukan perhitungan skor dan rekapitulasi data oleh tim survey SKM.</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hasil rekapitulasi data akan olah kemudian dilaporkan dalam rapat tim survey SKM.</li> <li>b. Evaluasi internal yang dilaksanakan secara berkala.</li> </ul>
15.	Waktu Pelayanan	<p>Hari kerja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Senin – Kamis : 08.00 – 15.00 WIB</li> <li>b. Jumat : 08.00 – 11.00 WIB : 13.00 – 14.00 WIB</li> </ul>

KEPALA DINAS  
PEKERJAAN UMUM PERUMAHAN DAN  
KAWASAN PERMUKIMAN



UMI AKHSANTI, M.T

NIP. 197209261998032007



No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku				
		Kepala Dinas	Kabid, SDA	Ketua Tim Kerja PENINGKATAN DAN PEMBANGUNAN INFRASTRUKTUR SDA	Tim Kajian Teknis	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu (menit)	Output	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Menerima permohonan yang diajukan secara tertulis kepada Kepala Dinas PUPKP Kota Yogyakarta					Surat Permohonan	30	Surat masuk tercatat	Permohonan dari masyarakat dikirimkan langsung ke Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Yogyakarta. Waktu yang diperlukan dari proses nomor 1 sampai dengan nomor 3 adalah 1 hari kerja setelah surat diterima.
2	Menindaklanjuti proses permohonan dari Kepala Dinas kepada Kepala Bidang SDA					• Buku catatan	120	Surat masuk tercatat	
3	Menindaklanjuti proses permohonan dari Kepala Bidang SDA kepada Ketua Tim Kerja Peningkatan dan Pembangunan Infrastruktur SDA					• Buku catatan	120	Surat masuk tercatat	
4	Menindaklanjuti proses permohonan dari Ketua Tim Kerja kepada Tim Kajian Teknis Sempada Parit					• Buku catatan	60	Surat masuk tercatat	Diproses di hari berikutnya
5	Tim Kajian Teknis melakukan verifikasi kelengkapan berkas data permohonan					• Buku catatan	120	Form kelengkapan	Jika masih ada kekurangan dalam berkas permohonan, tim kajian teknis akan menghubungi pemohon
6	Tim Kajian Teknis berkoordinasi dengan pemohon untuk penjadwalan tinjauan lokasi					• Alat komunikasi • Alat Ukur	180	Data kondisi lapangan (letak dan dimensi saluran serta dokumentasi foto)	Waktu survey disepakati dengan pemohon sehingga proses selanjutnya tergantung jadwal yang disepakati
7	Memproses surat jawaban permohonan Kajian Sempadan Parit sesuai peraturan yang berlaku					• Komputer • Printer	120	Surat jawaban	Diproses 1 hari setelah dilakukan survey lapangan. Kemudian draft surat diajukan secara berjenjang dari Ketua Tim Kerja kepada Kepala Bidang SDA dan Kepala Dinas. Proses ini sangat tergantung kepada keberadaan pejabat penandatangan.
8	Menghubungi Pemohon bila Surat Jawaban telah terbit					• Surat tercatat	15	Surat jawaban	Diproses di hari berikutnya setelah surat ditandatangani Kepala Dinas