

**TAHUN**

**STANDAR PELAYANAN DAN  
MAKLUMAT PELAYANAN**

**2024**



**DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN  
DAN LINGKUNGAN HIDUP**

**Jl. Ir. Juanda No. 88 Kabupaten pinrang**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Standar Pelayanan Publik Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup dalam rangka pelaksanaan Undang- undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini dapat tersusun.

Standar pelayanan ini disusun untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan adanya standarisasi terhadap persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan proses pengaduan sebagai jaminan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan. Sebagaimana diamanatkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pinrang.

Demikian standar pelayanan publik Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pinrang ini disusun semoga dapat menjadi acuan dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, dengan harapan dapat menjadi pelayanan prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pinrang,      Januari 2024



PALA DINAS,

**Ir. H. SUDIRMAN**

Pangkat: Pembina Utama Muda

NIP : 19650724 199503 1 002

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial (medsos), sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan berbagai inovasi dan sistematika agar masyarakat dapat memperoleh berbagai informasi dengan didukung fasilitas yang memadai.

Sebagaimana diamanatkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pinrang.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan, seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pinrang berupaya melakukan pelayanan publik sebaik mungkin dengan memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan publik. Upaya – upaya tersebut dilakukan agar tidak ketinggalan dan dapat bersaing di era globalisasi dengan layanan yang berkepribadian dan berakhlak mulia dengan tujuan utama untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat agar sesuai dengan visi, misi, moto pelayanan dan maklumat pelayanan sebagai berikut :

Visi : **“Menjadi Organisasi Perangkat Daerah yang mampu Memenuhi Standar Pelayanan Publik”**

Dengan misi :

- 1. Meningkatkan kualitas pelayanan yang professional**
- 2. Meningkatkan kompetensi petugas layanan**
- 3. Memberikan layanan sesuai prosedur**

Motto atau semboyan dalam melakukan pelayanan :

**“ Kami siap melayani dengan tulus”**

Dalam melaksanakan pelayanan diwujudkan dengan komitmen sebagai kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan melalui Malumat Pelayanan “ Dengan ini kami sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan Peraturan Perundang- undangan yang berlaku”

## **B. MAKSUD DAN TUJUAN**

### **1. Maksud**

- a. Acuan bagi Unit Pelayanan Publik (UPP) Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pinrang untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
- b. Sebagai standar/ tingkat dalam mengukur Kepuasan Pelayanan Publik bagi masyarakat.

### **2. Tujuan**

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat untuk mendapatkan Pelayanan Publik yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan.
- b. Memberikan dampak positif bagi pemohon pelayanan publik dan menjadi tolok ukur bagi kinerja pelayanan publik.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan dengan adanya standar pelayanan publik sehingga dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan serta proses pengaduan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian masalah.

## **C. SASARAN**

1. Mahasiswa, pelajar, masyarakat dan Instansi terkait yang berkepentingan untuk mendapatkan informasi secara terbuka serta pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.
2. Agar setiap penyelenggara pelayanan publik mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan transparan.

**BAB II**  
**PENGERTIAN DAN PRINSIP STANDAR**  
**PELAYANAN**

**A. Pengertian**

Pengertian - pengertian dalam Standar Pelayanan sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan;
- b. 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;
- c. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
- d. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan instansi penyelenggara negara, korporasi lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
- e. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan;
- f. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung.

## **B. Pinsip – prinsip Standar Pelayanan :**

Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pinrang dalam penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip - prinsip :

### 1. Sederhana

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur dengan prosedur yang jelas bagi masyarakat maupun penyelenggara

### 2. Partisipatif

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan

### 3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan

### 4. Berkelanjutan

Standar Pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan

### 5. Transparasi

Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat

### 6. Keadilan

Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### 7. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Penyusunan Standar Pelayanan difokuskan pada komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan (service delivery) yang merupakan inti penyelenggaraan pelayanan pada pengguna layanan. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :

1. Persyaratan;
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
3. Waktu penyelesaian;
4. Biaya/tarif;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana;

Komponen dalam standar pelayanan nanti akan digunakan sebagai dasar penilaian dalam Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Kabupaten Pinrang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.



6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses izin. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**  
**DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP**

Jalan : Ir. Juanda No. 88 Telp. (0421) 921 461

---

**KEPUTUSAN KEPALA**  
**DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN**  
**DAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN PINRANG**  
**NOMOR : 800/02/PERKIMLH/I/2024**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN**  
**PADA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN**  
**DAN LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN PINRANG**

**KEPALA DINAS**

- 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 dan Maklumat Pelayanan;
- bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Lingkungan Hidup Kabupaten Pinrang tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.
- b. Lingkungan Hidup Kabupaten Pinrang tentang Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan.
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
2. Undang – Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);  
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang
6. Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);  
Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang
7. Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 183, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6396);
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
9. 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);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Pinrang;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Pinrang Nomor 6 Tahun 2020 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU** : Standar Pelayanan dan Maklumat pelayanan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabuapten Pinrang, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman Dan Lingkungan Hidup Kabuapten Pinrang meliputi ruang lingkup pelayanan : Informasi Publik, Ijin Kegiatan (Penelitian, Magang/PKL) dan Pengaduan.
- KETIGA** : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pinrang  
Pada tanggal : 02 Januari 2024  
KEPALA DINAS



**Ir. H. SUDIRMAN**

Pangkat : Pembina Utama Muda  
NIP. 19650724 199503 1 002

LAMPIRAN :  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS  
PERUMAHAN, KAWASAN  
PERMUKIMAN, DAN LINGKUNGAN  
HIDUP KABUPATEN PINRANG

NOMOR :  
800/02/PERKIMLH/I/2024  
TANGGAL : 02 Januari 2024  
TENTANG : PENETAPAN STANDAR  
PELAYANAN DAN  
MAKLUMAT  
PELAYANAN

**JENIS STANDAR PELAYANAN  
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP**

<b>NO</b>	<b>JENIS STANDAR PELAYANAN</b>
1.	Pemeriksaan Dokumen Lingkungan ➤ AMDAL/DELH ➤ UKL-UPL/DPLH ➤ SPPL
2	Pemeriksaan Dokumen Teknis ➤ Emisi ➤ Air Limbah ➤ Limbah B3
3	Penerbitan Surat Layak Operasi (SLO)
4	Penanganan Pengaduan Masyarakat
5.	Pengesahan Site Plan

Ditetapkan di Pinrang  
Pada tanggal : 02 Januari 2024  
KEPALA DINAS



**T. H. SUDIRMAN**

Pangkat : Pembina Utama Muda  
NIP. 19650724 199503 1 002



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG  
DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HIDUP  
KABUPATEN PINRANG

MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI KAMI MENYATAKAN  
SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PUBLIK SESUAI STANDAR  
PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI  
JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN  
PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU

PINRANG, 02 JANUARI 2024

KEPALA DINAS  
PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN LINGKUNGAN HDIUP



**Ir. H. SUDIRMAN**

Pangkat : Pembina Utama Muda  
NIP. 19650724 199503 1 002