



PEMERINTAH KABUPATEN BEKASI
DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN

Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bekasi Desa
Sukamahi Kecamatan Cikarang Pusat
B E K A S I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN
DAN PERTANAHAN KABUPATEN BEKASI
NOMOR : PR.09/Kep.411/Disperkimtan/2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DINAS PERUMAHAN
RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN
KABUPATEN BEKASI

KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN
PERTANAHAN KABUPATEN BEKASI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mendorong upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan dan kewenangan penyelenggara, setiap penyelenggara wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi;
- Mengingat : 1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Bupati Bekasi Nomor 56 Tahun 2019 Tentang Peraturan Bupati Bekasi Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bekasi Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Di Kabupaten Bekasi;
5. Peraturan Bupati Bekasi Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bekasi (Lembaran Daerah Kabupaten Bekasi Tahun 2016 Nomor 6);
6. Peraturan Bupati Nomor 86 Tahun 2021 Tentang Tentang Kewenangan, Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN KABUPATEN BEKASI TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN KABUPATEN BEKASI
- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU adalah:
1. Fasilitasi Pemanfaatan Tanah yang dikuasai Negara;
 2. Penataan dan Penyelesaian Sengketa Pertanahan;
 3. Izin Penggunaan Tanah Makam;
 4. Pengadaan Tanah bagi Kepentingan Umum;
 5. Rehabilitasi Rumah Korban Bencana Alam Pasca Bencana;
 6. Bantuan Rumah Swadaya Bersumber dari Dana APBN;
 7. Bantuan Rumah Sadaya Bersumber dari Dana Alokasi Khusus (DAK);
 8. Bantuan Rumah Swadaya Bersumber dari Dana APBD; dan
 9. Penerbitan Kajian Teknis Izin Perumahan;
 10. Penyerahan Fasilitas Sosial dan Fasilitas Umum;
 11. Izin Penggunaan Fasilitas Sosial dan Fasilitas Umum;
 12. Rekomendasi Penerangan Jalan Umum (PJU);
 13. Pemeliharaan Taman;
 14. Penyampaian Pengaduan Publik.
- KETIGA : Segala biaya yang diperlukan sebagai akibat diperlukan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan, Belanja Daerah dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2022.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Cikarang Pusat

Pada tanggal : 21 Juni 2022

Plt. KEPALA DINAS PERUMAHAN
RAKYAT, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN
PERTANAHAN



H. MURCHAIDIR, ST., MM

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19721122 200311 1 001

Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Pj. BUPATI BEKASI
2. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN BEKASI
3. Arsip

MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini, Kami menyatakan sanggup menyelenggarakan Pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, Kami siap menerima kritik dan saran guna perbaikan pelayanan”.

Bekasi, 21 Juni 2022

Pt. KEPALA DINAS
PERUMAHAN RAKYAT,
KAWASAN PERMUKIMAN
DAN PERTANAHAN



H. MURCHAIDIR, ST., MM

Pembina Tk. I (IV/b)

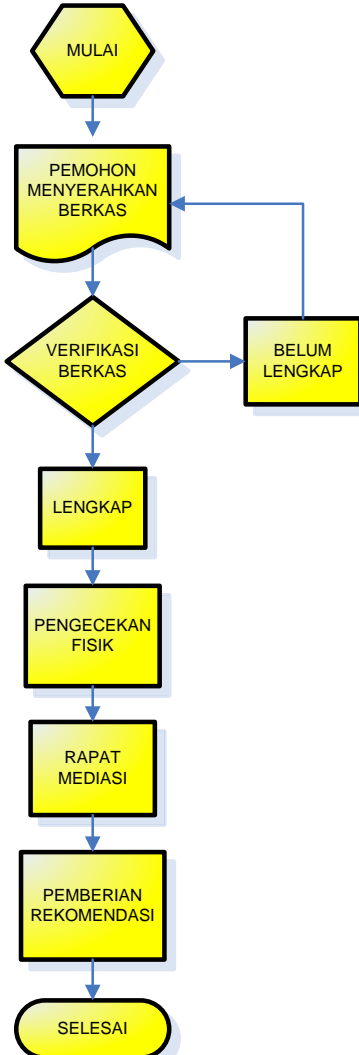
NIP. 19721122 200311 1 001

Lampiran KEPUTUSAN KEPALA DINAS
 PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN
 PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN
 KABUPATEN BEKASI
 Nomor : PR.09/Kep.411/Disperkimtan/2022
 Tanggal : 21 Juni 2022
 Tentang : PENETAPAN STANDAR
 PELAYANAN PADA DINAS
 PERUMAHAN
 RAKYAT, KAWASAN
 PERMUKIMAN DAN
 PERTANAHAN KABUPATEN
 BEKASI

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN DARI SETIAP JENIS PELAYANAN
 DI LINGKUNGAN DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN
 PERTANAHAN KABUPATEN BEKASI

1. Fasilitasi Pemanfaatan Tanah yang dikuasai Negara

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NAMA BIDANG		Bidang Pertanahan
1.	Persyaratan	a. Surat Permohonan b. Fotocopy KTP Penanggung Jawab
2.	Prosedur	 <pre> graph TD A[MULAI] --> B[PEMOHON MENYERAHKAN BERKAS] B --> C{VERIFIKASI BERKAS} C --> D[BELUM LENGKAP] D --> B C --> E[LENGKAP] E --> F[PENGECEKAN FISIK] F --> G[RAPAT MEDIASI] G --> H[PEMBERIAN REKOMENDASI] H --> I[SELESAI] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari (Dalam setiap system, mekanisme dan Prosedur), terkait penyelesaian sengketa bersifat relatif karena tergantung tingkat kesulitan sengketa/konflik.

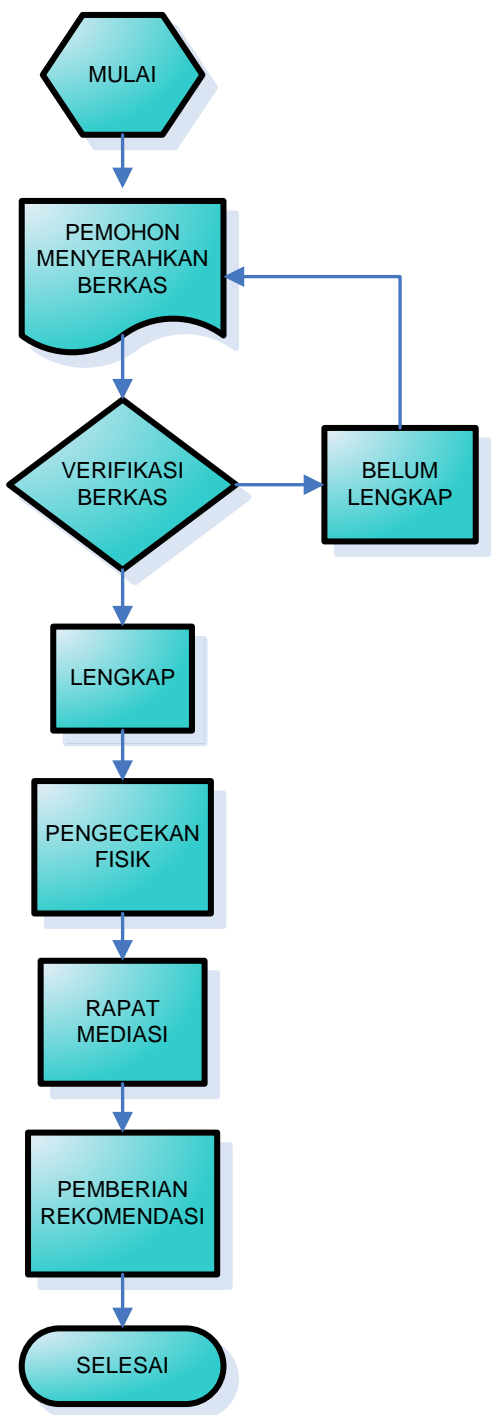
4.	Biaya/ Tarif	GRATIS
5.	Produk Pelayanan	Surat rekomendasi kesepakatan atau perdamaian para pihak bersengketa.
6.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website: lapor.go.id 2. Media Sosial: Instagram / disperkimtan_kabbekasi 3. Email: dprkpp_kabbekasi@gmail.com 4. Form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek ditempat 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindaklanjut dan Rekomendasi solusi permasalahan
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. UU Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria b. UU Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah c. Permen Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelesaian Sengketa Kasus Pertanahan
8.	Sarana dan Prasarana	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi yaitu Komputer, Laptop dan Printer.
9.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan computer b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat Waktu pelayanan
10.	Pengawasan Internal	Berjenjang Mulai dari Subkoor yang Melaksanakan fungsi Pemanfaatan dan Pengendalian Kawasan Permukiman, Kepala Bidang Permukiman dan Kepala Dinas
11.	Jumlah Pelaksana	9 (Sembilan) Orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
13.	Jaminan Keamanan	Apabila Surat Rekomendasi sudah jadi namun belum diambil , akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan
15.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis pukul 08.00- 15.30 WIB b. Jumat Pukul 08.00-13.00 WIB c. Hari Sabtu, Minggu dan hari bear Nasional/Cuti bersama libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

NAMA BIDANG		Bidang Pertanahan
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. UU Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria b. UU Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah c. Permen Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelesaian Kasus Pertanahan d. SK tentang Tim Fasilitasi Penyelesaian Sengketa dan Konflik-konflik Pertanahan di Kabupaten Bekasi
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi yaitu Komputer, Laptop dan Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> d. Terampil mengoperasikan computer e. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif f. Disiplin dan taat Waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai Subkoor yang Melaksanakan fungsi Pemanfaatan dan Pengendalian Kawasan Permukiman , Kepala Bidang Kawasan Permukiman dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas di Dinas yang tergabung dalam Tim Faseta (Fasilitasi Sengketa Tanah) Sebanyak 15 (lima belas) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Oprasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Rekomendasi sudah jadi namun belum diampil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> c. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; d. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

2. Penataan dan Penyelesaian Sengketa Pertanahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NAMA BIDANG		Bidang Pertanahan
1.	Persyaratan	a. Surat Permohonan b. Fotocopy KTP Penanggungjawab
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD MULAI{{MULAI}} --> PEMOHON[PEMOHON MENYERAHKAN BERKAS] PEMOHON --> VERIFIKASI{VERIFIKASI BERKAS} VERIFIKASI --> BELUM[BELUM LENGKAP] BELUM --> PEMOHON VERIFIKASI --> LENGKAP[LENGKAP] LENGKAP --> PENGECEKAN[PENGECEKAN FISIK] PENGECEKAN --> RAPAT[RAPAT MEDIASI] RAPAT --> REKOMENDASI[PEMBERIAN REKOMENDASI] REKOMENDASI --> SELESAI([SELESAI]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari (dalam setiap sistem, mekanisme dan prosedur).
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi/ijin Pemanfaatan Objek
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website: lapor.go.id 2. Media Sosial: Instagram disperkimtan_kabbekasi 3. Email: dprkpp_kabbekasi@gmail.com 4. Form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek ditempat


		<ul style="list-style-type: none"> 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak Lanjut dan Rekomendasi solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis pukul 08.00- 15.30 WIB b. Jumat Pukul 08.00-13.00 WIB <p>Hari Sabtu, Minggu dan hari bear Nasional/Cuti bersama libur</p>

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan internal organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. UU Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria b. UU Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah c. Permen Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelesaian Kasus Pertanahan d. SK Bupati Bekasi tentang Tim Fasilitasi Penyelesaian Sengketa dan Konflik-konflik Pertanahan di Kabupaten Bekasi
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi yaitu Komputer, Laptop dan Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan computer b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat Waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang Mulai dari Subkoor yang Melaksanakan Fungsi Fasilitasi Pengadaan Tanah, Kepala Bidang Pertanahan dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas di Dinas ada 15 (lima belas) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Oprasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Rekomendasi sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan Pelayanan; b. Melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

3. Izin Penggunaan Tanah Makam

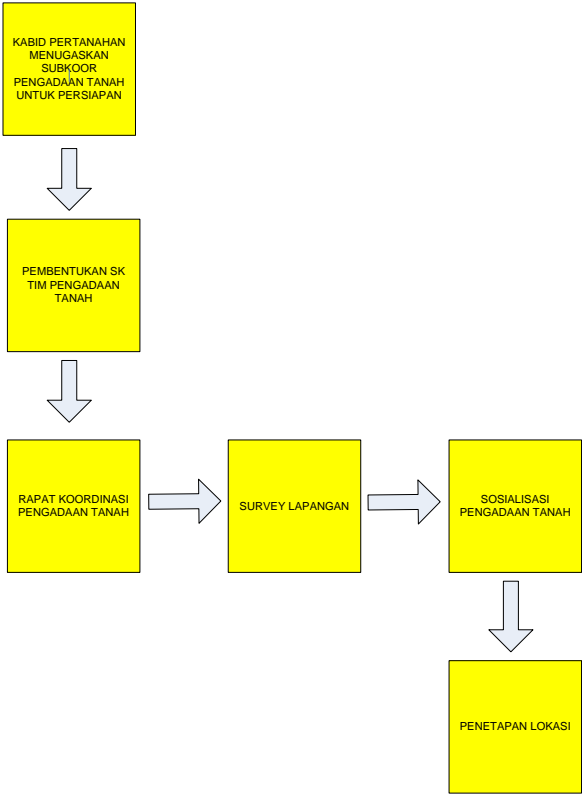
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NAMA BIDANG		Bidang Pertanahan
1.	Persyaratan	a. Surat Permohonan b. Fotocopy KTP Penanggungjawab
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[MULAI] --> B[PEMOHON MENYERAHKAN BERKAS] B --> C[VERIFIKASI BERKAS] C --> D{LENGKAP} D --> E[LENGKAPI BERKAS] E --> B D --> F[PENGECEKAN FISIK] F --> G[RAPAT MEDIASI] G --> H[MEMBERIKAN REKOMENDASI] H --> I[SELESAI] </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari (dalam setiap sistem, mekanisme dan prosedur).
4.	Biaya/ Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Izin Penggunaan Tanah Makam
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website: <i>lapor.go.id</i> 2. Media Sosial: Instagram <i>disperkimtan_kabbekasi</i> 3. Email: dprkpp_kabbekasi@gmail.com 4. Form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek ditempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak Lanjut dan Rekomendasi solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin-Kamis pukul 08.00- 15.30 WIB b. Jumat Pukul 08.00-13.00 WIB Hari Sabtu, Minggu dan hari bear Nasional/Cuti bersama libur
	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

		<ul style="list-style-type: none"> b. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1987 tentang penyediaan Tanah untuk keperluan tempat Pemakaman c. Permendagri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur dilingkungan Pemerintah Daerah d. Peraturan MenPan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur e. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2011 tentang Retribusi f. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah g. Peraturan Bupati Bekasi Nomor 35 Tahun 2010 tentang Penyusunan Standar Oprasional
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan Rakyat,Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi yaitu Komputer,Laptop dan Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan computer b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat Waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang Mulai dari Subkoor yang Melaksanakan Fungsi Fasilitas Pengadaan Tanah, Kepala Bidang Pertanahan dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas di Dinas ada 10 (Sepuluh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Oprasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Izin Rekomendasi sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan Pelayanan; b. Melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

4. Pengadaan Tanah Bagi Kepentingan Umum

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

NAMA BIDANG	Bidang Pertanahan
1. Persyaratan	a. Agenda Kerja b. Disposisi c. Data/Laporan d. Konsep Laporan e. Konsep SK TIM Persiapan f. SK Tim Persiapan g. Berita Acara Hasil Rapat, bahan/data h. Dokumentasi hasil survey i. SK Penetapan Lokasi
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[KABID PERTANAHAN MENUGASKAN SUBKOOR PENGADAAN TANAH UNTUK PERSIAPAN] --> B[PEMBENTUKAN SK TIM PENGADAAN TANAH] B --> C[RAPAT KOORDINASI PENGADAAN TANAH] C --> D[SURVEY LAPANGAN] D --> E[SOSIALISASI PENGADAAN TANAH] E --> F[PENETAPAN LOKASI] </pre>
3. Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Tahun (dalam setiap sistem, mekanisme dan prosedur).
4. Biaya/ Tarif	Gratis
5. Produk Pelayanan	Pengadaan Tanah Bagi Kepentingan Umum
6. Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	1. Website: lapor.go.id 2. Media Sosial: Instagram disperkimtan_kabbekasi 3. Email: dprkpp_kabbekasi@gmail.com 4. Form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut: 1. Cek ditempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak Lanjut dan Rekomendasi solusi permasalahan
7. Waktu Pelayanan	a. Senin-Kamis pukul 08.00- 15.30 WIB b. Jumat Pukul 08.00-13.00 WIB

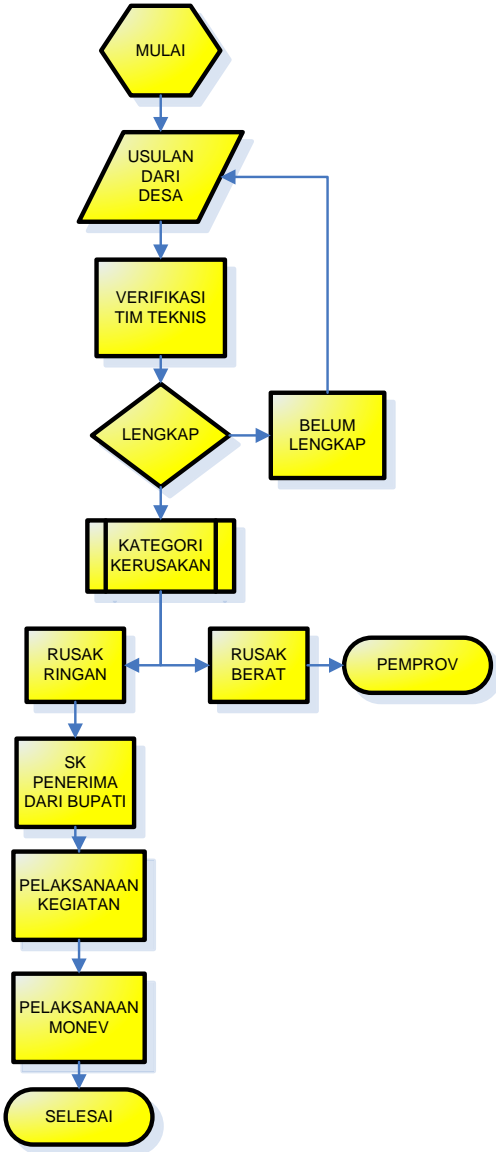
		Hari Sabtu, Minggu dan hari besar Nasional/Cuti bersama libur
--	--	---

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. UU Nomor 02 Tahun 2012 tentang pengadaan tanah bagi pembangunan untuk kepentingan umum; b. Peraturan Presiden Nomor 71 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan pengadaan tanah bagi pembangunan untuk kepentingan umum; c. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 32 Tahun 2013 tentang Petunjuk teknis pelaksanaan persiapan pengadaan tanah bagi pembangunan untuk kepentingan umum d. Peraturan Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 5 Tahun 2012 tentang Petunjuk teknis pelaksanaan pengadaan tanah; e. Peraturan Bupati Bekasi Nomor 22 Tahun 2015 tentang Petunjuk teknis pelaksanaan persiapan dan penyelenggaraan pengadaan tanah bagi pembangunan untuk penertingian umum yang luasnya tidak lebih dari 5 (Lima) hektar di Kabupaten Bekasi.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi yaitu Komputer, Laptop dan Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan computer b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat Waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang Mulai dari Subkoor yang Melaksanakan Fungsi Fasilitasi Pengadaan Tanah, Kepala Bidang Pertanahan dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas di Dinas ada 12 (Dua Belas) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya Standar Oprasional Prosedur (SOP); b. Adanya Kode Etik Pegawai; c. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Izin Rekomendasi sudah jadi namun belum diambil, akan disimpan terlebih dahulu dan pemohon dihubungi melalui telepon.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan incidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan Pelayanan; b. Melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

5.Rehabilitasi Rumah Korban Bencana Alam Pasca Bencana

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Warga Negara Indonesia yang sudah berkeluarga; Yang dimaksud dengan berkeluarga adalah:<ol style="list-style-type: none">a. Keluarga yang terdiri atas suami dan istri; Suami,istri,dan anak; suami dan anak;istri dan anak;b. Keluarga yang terdiri atas adik dan kakak yang salah satunya atau keduanya sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk;c. Keluarga yang terdiri atas lebih dari 1 anggota keluarga diluar hubungan keluarga inti seperti keponakan,sepupu,cucu dan sebagainya;d. Keluarga yang hanya beranggotakan 1 orang yang telah berusia lanjut minimal 58 tahun; penyandang disabilitas.2. Memiliki atau menguasai tanah serta memiliki legalitas , tidak dalam status sengketa. Dengan status milik sendiri,warisan orang tua, tanah desa maupun hibah dengan syarat pernyataan/keterangan terkait.3. Belum memiliki rumah atau masih menumpang atau rusak total untuk kegiatan pembangunan baru Rumah Swadaya;4. Menempati rumah satu-satunya dengan rusak berat untuk kegiatan peningkatan kualitas rumah swadaya;5. Rumah rusak ringan akibat bencana alam untuk kegiatan rehabilitasi Rumah korban Bencana Alam;6. Belum pernah memperoleh Rutilahu atau Program sejenis7. Berpenghasilan paling banyak sebesar upah minimum Kabupaten Bekasi; dan8. Bersedia berswadaya dan membentuk kelompok.

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD MULAI{{MULAI}} --> USULAN[/USULAN DARI DESA/] USULAN --> VERIFIKASI[VERIFIKASI TIM TEKNIS] VERIFIKASI --> LENGKAP{LENGKAP} LENGKAP --> BELUM[BELUM LENGKAP] BELUM --> USULAN LENGKAP --> KATEGORI[KATEGORI KERUSAKAN] KATEGORI --> RUSAK_RINGAN[RUSAK RINGAN] KATEGORI --> RUSAK_BERAT[RUSAK BERAT] RUSAK_BERAT --> PEMROV([PEMROV]) RUSAK_RINGAN --> SK[SK PENERIMA DARI BUPATI] SK --> PELAKSANAAN_KEGIATAN[PELAKSANAAN KEGIATAN] PELAKSANAAN_KEGIATAN --> PELAKSANAAN_MONEV[PELAKSANAAN MONEV] PELAKSANAAN_MONEV --> SELESAI([SELESAI]) </pre>
3.	Durasi Pelayanan	1 Tahun
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Rehabilitasi rumah bagi korban bencana alam pasca bencana
6.	Penanganan Aduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website: lapor.go.id 2. Media Sosial: Instagram disperkintan_kabbekasi 3. Email: dprkpp_kabbekasi@gmail.com 4. Form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek ditempat 2. Koordinasi internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindak lanjut dan Rekomendasi
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis pukul 08.00- 15.30 WIB b. Jumat Pukul 08.00-13.00 WIB <p>Hari Sabtu, Minggu dan hari bear Nasional/Cuti bersama libur</p>

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri PUPR Nomor 29 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Standar Pelayanan Minimal Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat

		b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi yaitu Komputer, Laptop dan Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan computer b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat Waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang Mulai dari Subkoor yang Melaksanakan fungsi Penyediaan Rumah Negara Khusus, Umum dan Komersil, Kepala Bidang PERumahan
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas di Dinas sebanyak 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Oprasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila usulan tidak dapat ditangani pada tahun berjalan, maka akan diusulkan kembali untuk mendapatkan penanganan tahun berikutnya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

6. Bantuan Rumah Swadaya Bersumber dari Dana APBN

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Warga Negara Indonesia yang sudah berkeluarga. b. Memiliki/menguasai tanah dengan alas hak yang sah, memenuhi persyaratan dan tidak dalam status sengketa serta sesuai tata ruang wilayah. c. Belum memiliki rumah atau memiliki dan menempati satu-satunya rumah dengan kondisi tidak layak huni. d. Belum pernah memperoleh BPS atau Bantuan Pemerintah untuk program perumahan. e. Berpenghasilan paling banyak sebesar upah minimum provinsi. f. Bersedia berswadaya dan membentuk kelompok dengan pernyataan tanggung renteng. Kelompok memenuhi persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> - Terdiri atas unsur ketua, sekretaris, bendahara dan anggota - Anggota maksimal 20 orang - Bertempat tinggal di desa/kelurahan yang sama Ditetapkan oleh Kepala Desa/Lurah.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[MULAI] --> B[/USULAN DARI DESA/] B --> C[VERIFIKASI USULAN] C --> D{LENGKAP} D --> E[SK PENERIMA DARI BUPATI] E --> F[PELAKSANAAN KEGIATAN] F --> G[PELAKSANAAN MONEV] G --> H([SELESAI]) D --> I[BELUM LENGKAP] I --> B </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Tahun
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Rumah Tidak Layak Huni
6.	Penanganan Aduan,Saran dan Masukan	<p>5. Website: lapor.go.id 6. Media Sosial: Instagram / disperkimtan_kabbekasi 7. Email: dprkpp_kabbekasi@gmail.com 8. Form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <p>5. Cek ditempat 6. Koordinasi Internal 7. Koordinasi eksternal</p> <p>Tindaklanjut dan Rekomendasi solusi permasalahan</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin-Kamis pukul 08.00- 15.30 WIB b. Jumat Pukul 08.00-13.00 WIB c. Hari Sabtu, Minggu dan hari bear Nasional/Cuti bersama libur</p>

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman. 2. PP No. 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman 3. Peraturan Menteri PUPR Nomor 07/PRT/M/2018 Tentang Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya 4. Peraturan Menteri PUPR Nomor 8 Tahun 2020 tentang Petunjuk Operasional Penyelenggaraan Dana Alokasi Khusus Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat

		5. Keputusan Kepala Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi Nomor Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Bantuan Rumah Swadaya pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi tahun 2021
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi yaitu Komputer, Laptop dan Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan computer b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat Waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Subkoor yang Melaksanakan fungsi Pengembangan Perumahan, Kepala Bidang Perumahan dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas di Dinas 10 (Sepuluh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Oprasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila usulan tidak dapat ditangani pada tahun berjalan, maka akan diusulkan kembali untuk mendapatkan penanganan tahun berikutnya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

7. Bantuan Rumah Swadaya Bersumber dari Dana Dana Alokasi Khusus (DAK)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. Warga Negara Indonesia yang sudah berkeluarga b. Memiliki/menguasai tanah dengan alas hak yang sah, memenuhi persyaratan dan tidak dalam status sengketa serta sesuai tata ruang wilayah. c. Belum memiliki rumah atau memiliki dan menempati satu-satunya d. Belum pernah memperoleh BSPS atau bantuan Pemerintah untuk program perumahan. e. Berpenghasilan paling banyak sebesar upah minimum provinsi. f. Bersedia berswadaya dan membentuk kelompok dengan pernyataan tanggung renteng. Kelompok memenuhi persyaratan: <ul style="list-style-type: none"> - Terdiri atas unsur ketua, sekretaris, bendahara dan anggota - Anggota maksimal 20 orang - Bertempat tinggal di desa/kelurahan yang sama ditetapkan oleh Kepala Desa/Lurah

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[MULAI] --> B[/USULAN DARI DESA KELURAHAN/] B --> C[VERIFIKASI USULAN] C --> D{LENGKAP} D --> E[SK PENERIMA DARI BUPATI] D --> F[BELUM LENGKAP] F --> B E --> G[PELAKSANAAN KEGIATAN] G --> H[PELAKSANAAN MONEV] H --> I([SELESAI]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Tahun
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Rumah Tidak Layak Huni
6.	Penanganan Aduan,Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website: lapor.go.id 2. Media Sosial: Instagram / disperkimtan_kabbekasi 3. Email: dprkpp_kabbekasi@gmail.com 4. Form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek dilokasi 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindaklanjut dan Rekomendasi solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis pukul 08.00- 15.30 WIB b. Jumat Pukul 08.00-13.00 WIB c. Hari Sabtu, Minggu dan hari bear Nasional/Cuti bersama libur

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

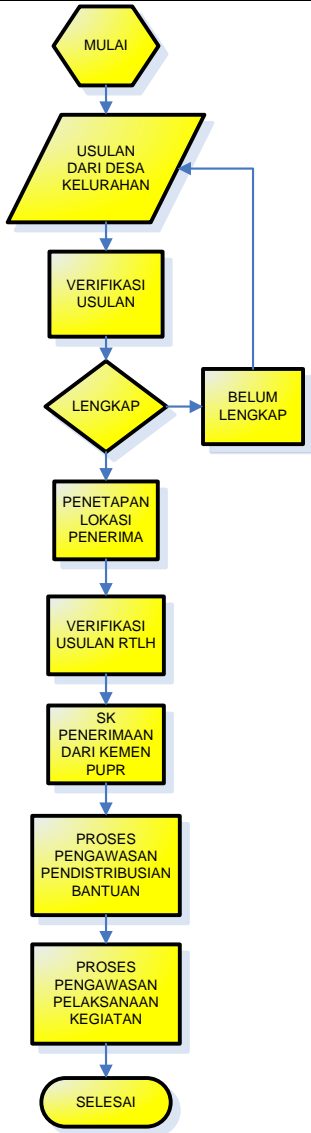
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 1 Tahun 2011 tentang perumahan dan Kawasan Permukiman. 2. PP. 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman 3. Peraturan Menteri PUPR Nomor 07/PRT/M/2018 Tentang Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya 4. Peraturan Menteri PUPR Nomor 8 Tahun 2020 tentang Petunjuk Operasional Penyelenggaraan Dana Alokasi Khusus Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat 5. Keputusan Kepala Dinas Perumahan Rakyat,Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi Nomor tentang Petunjuk teknis

		Pelaksanaan Bantuan Rumah Swadaya Pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi Tahun 2021
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi yaitu Komputer, Laptop dan Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan computer b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat Waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Sub Koordinator yang Melaksanakan Fungsi Pengembangan Perumahan, Kepala Bidang Perumahan Rakyat dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas di Dinas 5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Oprasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila usulan tidak dapat ditangani pada tahun berjalan, maka akan diusulkan kembali untuk mendapatkan penanganan tahun berikutnya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

8. Bantuan Rumah Swadaya Bersumber dari Dana APBD

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Warga Negara Indonesia yang sudah berkeluarga. b. Memiliki/menguasai tanah dengan alas hak yang sah. c. Belum memiliki rumah atau memiliki dan menempati satu-satunya rumah dengan kondisi tidak layak huni. d. Belum pernah memperoleh BSPS atau bantuan Pemerintah untuk program perumahan. e. Berpenghasilan paling banyak sebesar upah minimum provinsi. f. Bersedia Berswadaya dan membentuk kelompok dengan pernyataan tanggung renteng

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A[MULAI] --> B[/USULAN DARI DESA KELURAHAN/] B --> C[VERIFIKASI USULAN] C --> D{LENGKAP} D --> E[PENETAPAN LOKASI PENERIMA] D --> F[BELUM LENGKAP] F --> B E --> G[VERIFIKASI USULAN RTLH] G --> H[SK PENERIMAAN DARI KEMEN PUPR] H --> I[PROSES PENGAWASAN PENDISTRIBUSIAN BANTUAN] I --> J[PROSES PENGAWASAN PELAKSANAAN KEGIATAN] J --> K([SELESAI]) </pre>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Tahun
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Penanganan Rumah Tidak Layak Huni
6.	Penanganan Aduan, Saran dan Masukan	<p>5. Website: lapor.go.id</p> <p>6. Media Sosial: Instagram / disperkimtan_kabbekasi</p> <p>7. Email: dprkpp_kabbekasi@gmail.com</p> <p>8. Form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <p>5. Cek dilokasi</p> <p>6. Koordinasi Internal</p> <p>7. Koordinasi eksternal</p> <p>8. Tindaklanjuti dan Rekomendasi solusi permasalahan</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin-Kamis pukul 08.00- 15.30 WIB</p> <p>b. Jumat Pukul 08.00-13.00 WIB</p> <p>c. Hari Sabtu, Minggu dan hari bear Nasional/Cuti bersama libur</p>

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

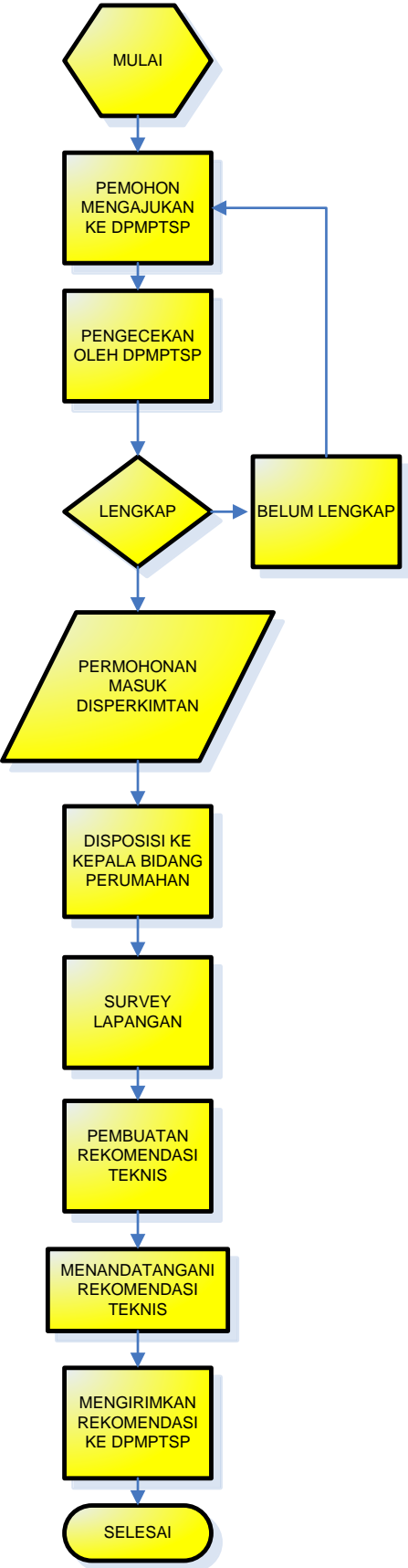
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. UU No. 1 Tahun 201 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman.</p> <p>b. PP No. 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman</p> <p>c. Peraturan Menteri PUPR Nomor 07/PRT/M/2018 Tentang Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya</p>
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan

		Pertanahan Kabupaten Bekasi yaitu Komputer,Laptop dan Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan computer b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat Waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang mulai dari Subkoor yang Melaksanakan Fungsi Pengembangan Perumahan, Kepala Bidang Perumahan dan Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksanaan	Petugas di Dinas 8 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Oprasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila usulan tidak dapat ditangani pada tahun berjalan, maka akan diusulkan kembali untuk mendapatkan penanganan tahun berikutnya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

9.Penerbitan Kajian Teknis Izin Perumahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan; 2. Surat Persetujuan Berusaha; 3. Surat Pernyataan Penyanding; 4. Surat Pernyataan Permohonan (Bermaterai Rp.10.000) 5. Surat Pernyataan pelepasan atas hak atas tanah yang dipergunakan untuk PSU perumahan; 6. Surat Kuasa Bermaterai (Jika dikuasakan) 7. Fotocopy KTP 8. Fotocopy Sertifikat/Surat Kepemilikan Tanah 9. Dokumen gambar yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Perencanaan Site Plan Perumahan <ul style="list-style-type: none"> • Gambar Peta Lokasi • Gambar Site Plan • Gambar Rencana Blok PSU Perumahan • Gambar Rencana Blok Kavling • Gambar Rencana Jaringan Air Limbah • Gambar Detail Jalan dan Drainase b. Dokumen Perencanaan Bangunan Rumah <ul style="list-style-type: none"> • Rencana Arsitektur dan Struktur Bangunan • Rencana Spesifikasi Bangunan

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A{{MULAI}} --> B[PEMOHON MENGAJUKAN KE DPMPTSP] B --> C[PENGECEKAN OLEH DPMPTSP] C --> D{LENGKAP} D --> E[PERMOHONAN MASUK DISPERKIMTAN] D --> F[BELUM LENGKAP] F --> B E --> G[DISPOSISI KE KEPALA BIDANG PERUMAHAN] G --> H[SURVEY LAPANGAN] H --> I[PEMBUATAN REKOMENDASI TEKNIS] I --> J[MENANDATANGANI REKOMENDASI TEKNIS] J --> K[MENGIRIMKAN REKOMENDASI KE DPMPTSP] K --> L{{SELESAI}} </pre>
3.	Durasi Pelayanan	7 (tujuh) Hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Rekomendasi Teknis Pengesahan Rencana Tapak (Site Plan)
6.	Penanganan Aduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website: lapor.go.id 2. Media Sosial: Instagram / disperkimtan_kabbekasi 3. Email: dprkpp_kabbekasi@gmail.com 4. orm Survey Kepusan Masyarakat (SKM) <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek dilokasi 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindaklanjut dan Rekomendasi solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	a. Senin-Kamis pukul 08.00- 15.30 WIB

		b. Jumat Pukul 08.00-13.00 WIB c. Hari Sabtu, Minggu dan hari bear Nasional/Cuti bersama libur
--	--	---

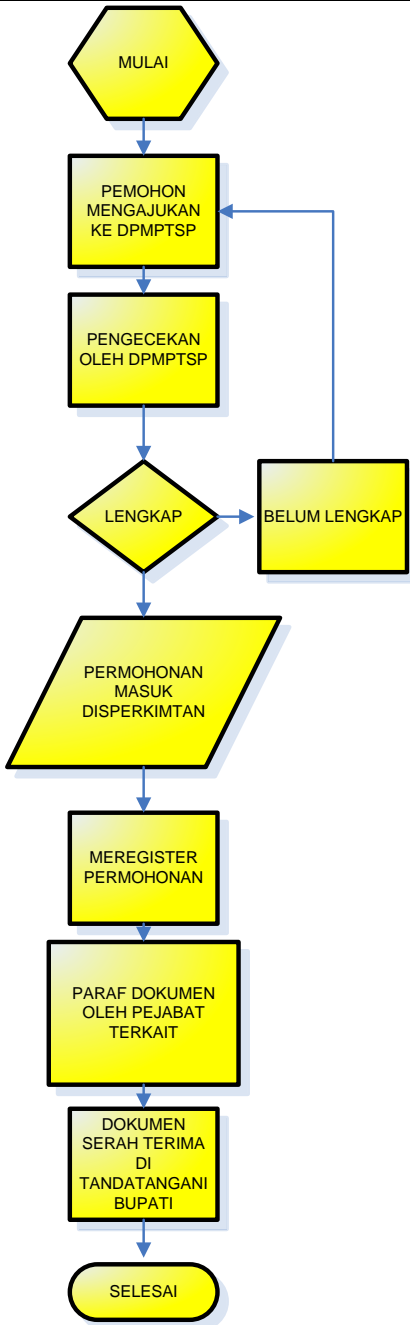
Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman b. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi yaitu Komputer, Laptop dan Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil mengoperasikan computer b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat Waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang Mulai dari Subkoor yang Melaksanakan Pembangunan Perumahan Rakyat, Kepala Bidang Perumahan dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas di Dinas sebanyak 4 (Empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Oprasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Surat Rekomendasi sudah jadi, maka akan dikirimkan ke DPMPTSP
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

10. Penyerahan Fasilitas Sosial dan Fasilitas Umum;

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. Surat Permohonan dari Pemohon b. Dokumen Kelengkapan

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD MULAI{{MULAI}} --> A[PEMOHON MENGAJUKAN KE DPMPPTSP] A --> B[PENGECHEKAN OLEH DPMPPTSP] B --> C{LENGKAP} C --> D[PERMOHONAN MASUK DISPERKIMTAN] C --> E[BELUM LENGKAP] E --> A D --> F[MEREKISTER PERMOHONAN] F --> G[PARAF DOKUMEN OLEH PEJABAT TERKAIT] G --> H[DOKUMEN SERAH TERIMA DI TANDATANGANI BUPATI] H --> I{{SELESAI}} </pre>
3.	Durasi Pelayanan	1 (Satu) Bulan
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Dokumen Persetujuan Serah Terima PSU
6.	Penanganan Aduan, saran dan masukan	<p>1. Website: lapor.go.id</p> <p>2. Media Sosial: Instagram / disperkimtan_kabbekasi</p> <p>3. Email: dprkpp_kabbekasi@gmail.com</p> <p>4. Form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek dilokasi 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindaklanjut dan Rekomendasi solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin-Kamis pukul 08.00- 15.30 WIB</p> <p>b. Jumat Pukul 08.00-13.00 WIB</p> <p>c. Hari Sabtu, Minggu dan hari bear Nasional/Cuti bersama libur</p>

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)


No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2009 tentang Pedoman Penyerahan Prasarana, sarana dan Utilitas Perumahan dan permukiman di Daerah;

		<ul style="list-style-type: none"> b. Peraturan daerah Kabupaten Bekasi Nomor 9 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Penyerahan Prasarana, sarana dan Utilitas Perumahan, Rumah susun dan Perniagaan di Kabupaten Bekasi; c. Peraturan Bupati Bekasi Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan , Non Perizinan di Kabupaten Bekasi.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan Rakyat,Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi yaitu Komputer,Laptop dan Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Terampil mengoperasikan computer b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif c. Disiplin dan taat Waktu pelayanan
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang Mulai dari Subkoor yang Melaksanakan Pembangunan Perumahan Rakyat, Kepala Bidang Perumahan dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas di Dinas sebanyak 7 (Tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Oprasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Dokumen serah terima sudah selesai maka akan ada pertemuan antara pihak pemohon dengan Disperkmtan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

11. Izin Penggunaan Fasilitas Sosial dan Fasilitas Umum

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan; b. Fotokopi KTP Pemohon; c. Proposal Kegiatan; d. Persetujuan Warga; e. Fotokopi Akta Badan Hukum (Yayasan); f. Rekomendasi Kepala Desa/Kelurahan; g. Rekomendasi Camat; h. Rekomendasi Pengembang; i. Rekomendasi Diknas (Sarana Pendidikan); j. Rekomendasi Kemenag (Sarana Ibadah); k. Fotokopi Block plan; l. Gambar Konstruksi Bangunan; m. Gambar ukur BPN; n. Rekomendasi FKUB; o. Fotokopi BA serah terima Perumahan.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD MULAI{{MULAI}} --> PENYAMPAIAN[PENYAMPAIAN SURAT PERMOHONAN] PENYAMPAIAN --> VERIFIKASI[VERIFIKASI PERMOHONAN] VERIFIKASI --> LENGKAP{LENGKAP} LENGKAP --> TIDAK_LENGKAP[TIDAK LENGKAP] TIDAK_LENGKAP --> PENYAMPAIAN LENGKAP --> PEMERIKSAAN[PEMERIKSAAN LAPANGAN] PEMERIKSAAN --> RAPAT[RAPAT DENGAN STAKEHOLDER TERKIAT] RAPAT --> PEMBUATAN[PEMBUATAN SK PERSETUJUAN] PEMBUATAN --> KOREKSI[KOREKSI KE BAGIAN HUKUM] KOREKSI --> PEMBUATAN PEMBUATAN --> SELESAI{SELESAI} SELESAI --> BELUM_SELESAI[BELUM SELESAI] BELUM_SELESAI --> PEMBUATAN SELESAI --> KEMBALI[SK KEMBALI KE BIDANG PERUMAHAN] KEMBALI --> PENYERAHAN[PENYERAHAN SK] PENYERAHAN --> SELESAI_2{{SELESAI}} </pre>
3.	Durasi Pelayanan	1 (Satu) Bulan
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	SK Persetujuan Penggunaan Fasilitas Sosial
6.	Penanganan Aduan, saran dan masukan	<p>1. Website: lapor.go.id</p> <p>2. Media Sosial: Instagram / disperkimtan_kabbekasi</p> <p>3. Email: dprkpp_kabbekasi@gmail.com</p> <p>4. Form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek dilokasi 2. Koordinasi Internal 3. Koordinasi eksternal 4. Tindaklanjut dan Rekomendasi solusi permasalahan
7.	Waktu Pelayanan	<p>a. Senin-Kamis pukul 08.00- 15.30 WIB</p> <p>b. Jumat Pukul 08.00-13.00 WIB</p> <p>Hari Sabtu, Minggu dan hari besar Nasional/Cuti bersama libur</p>

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

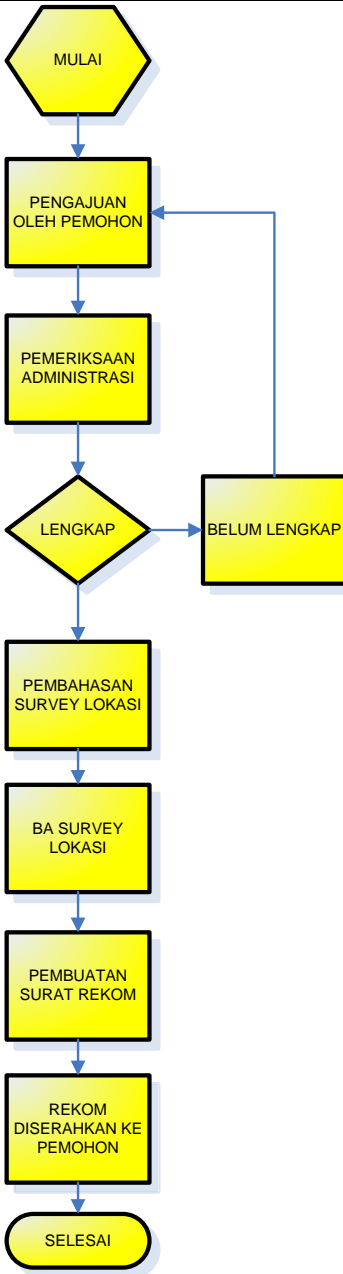
No	Komponen	Uraian
----	----------	--------

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Barang Milik Daerah; b. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Daerah; c. Peraturan Bupati Bekasi Nomor 34 Tahun 2014 tentang Tata cara Penyelenggaraan sewa menyewa Tanah Fasilitas Sosial dan Fasilitas Umum Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi;
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi yaitu Komputer, Laptop dan Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana; b. Mengetahui tugas dan sistem prosedur pemerintahan; c. Mengetahui mekanisme pengelolaan Prasarana, Sarana, dan Utilitas Perumahan; d. Memahami Penyusunan berita acara lapangan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang Mulai dari Subkoor yang Melaksanakan Pembangunan Perumahan Rakyat, Kepala Bidang Perumahan dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas di Dinas sebanyak 5 (Lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Dokumen serah terima sudah selesai maka akan ada pertemuan antara pihak pemohon dengan Disperkmtan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

12. Rekomendasi Penerangan Jalan Umum (PJU)

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan; 2. Fotokopi legalitas ; 3. Fotokopi Kartu Identitas; 4. Fotokopi NPWP; 5. Fotokopi Surat Izin Lokasi; 6. Fotokopi IPPT; 7. Fotokopi Pra Block Pln (Site Plan); 8. Fotokopi Pertimbangan Teknis; 9. Surat Kuasa;

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD MULA{{MULA}} --> A[PENGAJUAN OLEH PEMOHON] A --> B[PEMERIKSAAN ADMINISTRASI] B --> C{LENGKAP} C --> D[PEMBAHASAN SURVEY LOKASI] C --> E[BELUM LENGKAP] E --> A D --> F[BA SURVEY LOKASI] F --> G[PEMBUATAN SURAT REKOM] G --> H[REKOM DISERAHKAN KE PEMOHON] H --> I{{SELESAI}} </pre>
3.	Durasi Pelayanan	1 (Satu) Bulan
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi Pemasangan Lampu Penerangan Jalan Umum (PJU)
6.	Penanganan Aduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website: <i>lapor.go.id</i> 2. Media Sosial: Instagram / <i>disperkimtan_kabbekasi</i> 3. Email: dprkpp_kabbekasi@gmail.com 4. Form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek dilokasi; 2. Koordinasi Internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindaklanjut dan Rekomendasi solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis pukul 08.00- 15.30 WIB b. Jumat Pukul 08.00-13.00 WIB <p>Hari Sabtu, Minggu dan hari besar Nasional/Cuti bersama libur</p>

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah;

		<ul style="list-style-type: none"> b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) dilingkungan Pemerintah Daerah; c. Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas Perumahan, Rumah Susun dan Perniagaan Kabupaten Bekasi.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi yaitu Komputer, Laptop dan Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana; b. Mengetahui tugas dan sistem prosedur pemerintahan; c. Mengetahui mekanisme pengelolaan Prasarana, Sarana, dan Utilitas Perumahan; d. Memahami Penyusunan berita acara lapangan.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang Mulai dari Subkoor yang Melaksanakan Perencanaan Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum, Kepala Bidang PSU dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas di Dinas sebanyak 20 (Dua Puluh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Dokumen serah terima sudah selesai maka akan ada pertemuan antara pihak pemohon dengan Disperkmtan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

13. Pemeliharaan Taman

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Permohonan; b. Fotokopi KTP Pemohon; c. Proposal Kegiatan; d. Persetujuan Warga; e. Fotokopi Akta Badan Hukum (Yayasan); f. Rekomendasi Kepala Desa/Kelurahan; g. Rekomendasi Camat; h. Rekomendasi Pengembang; i. Fotokopi Block plan; j. Gambar Konstruksi Bangunan; k. Fotokopi BA serah terima Perumahan

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[MULAI] --> B[PENGAJUAN OLEH PEMOHON] B --> C[PEMERIKSAAN ADMINISTRASI] C --> D{LINGKAP} D --> E[BELUM LENGKAP] E --> B D --> F[PENELITIAN DOKUMEN] F --> G[SURVEY LOKASI] G --> H[BA HASIL SURVEY] H --> I[PENGANGGARAN PEMELIHARAAN] I --> J[PELAKSANAAN PEMELIHARAAN] J --> K[SELESAI] </pre>
3.	Durasi Pelayanan	1 (Satu) Tahun
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Pelaksanaan Pemeliharaan Taman
6.	Penanganan Aduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website: <i>lapor.go.id</i> 2. Media Sosial: Instagram / <i>disperkimtan_kabbekasi</i> 3. Email: dprkpp_kabbekasi@gmail.com 4. Form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek dilokasi; 2. Koordinasi Internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindaklanjut dan Rekomendasi solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis pukul 08.00- 15.30 WIB b. Jumat Pukul 08.00-13.00 WIB <p>Hari Sabtu, Minggu dan hari besar Nasional/Cuti bersama libur</p>

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

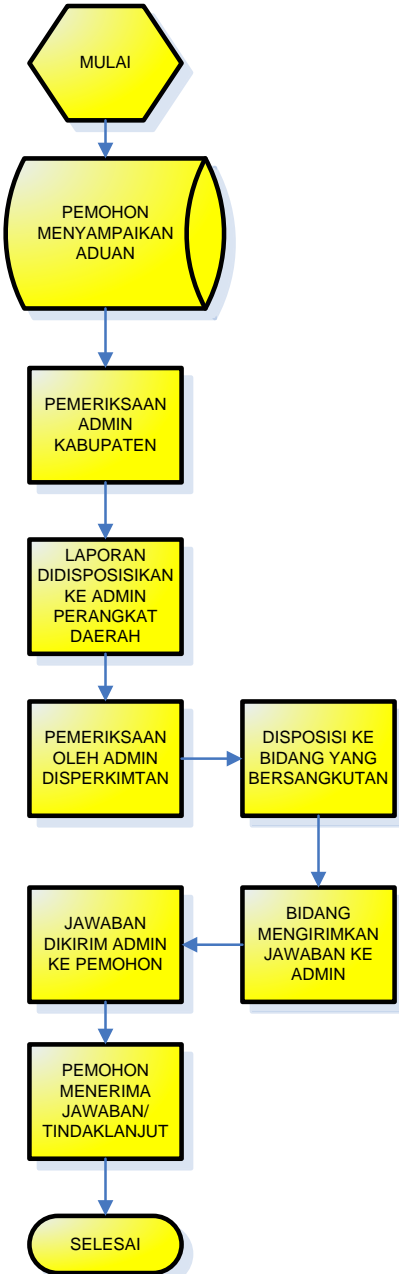
No	Komponen	Uraian
----	----------	--------

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang b. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; c. Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas Perumahan, Rumah Susun dan Perniagaan Kabupaten Bekasi d. Peraturan Bupati Bekasi Nomor 59 Tahun 2017 Tentang Pembentukan UPTD pada Dinas dan Badan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bekasi.
2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi yaitu Komputer, Laptop dan Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki kemampuan untuk melakukan koordinasi; b. Mampu melaksanakan pemeliharaan taman; c. Memiliki kewenangan memelihara taman.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang Mulai dari Kepala UPTD Pemeliharaan, Kepala Bidang PSU dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas di Dinas sebanyak 15 (Lima Belas) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Dokumen serah terima sudah selesai maka akan ada pertemuan antara pihak pemohon dengan Disperkmtan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

14. Penyampaian Pengaduan Publik

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Membuat Akun pada kanal <i>lapor.go.id</i> (Jika Pengaduan Publik melalui daring) 2. KTP/Identitas lain 3. Membuat isi pengaduan melalui surat konvensional/elektronik

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A{{MULAI}} --> B[PEMOHON MENYAMPAIKAN ADUAN] B --> C[PEMERIKSAAN ADMIN KABUPATEN] C --> D[LAPORAN DIDISPOSISIKAN KE ADMIN PERANGKAT DAERAH] D --> E[PEMERIKSAAN OLEH ADMIN DISPERKIMTAN] E --> F[DISPOSISI KE BIDANG YANG BERSANGKUTAN] F --> G[BIDANG MENGIRIMKAN JAWABAN KE ADMIN] G --> H[JAWABAN DIKIRIM ADMIN KE PEMOHON] H --> I[PEMOHON MENERIMA JAWABAN/TINDAKLANJUT] I --> J{{SELESAI}} </pre>
3.	Durasi Pelayanan	14 (Empat Belas) Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Jawaban/Tindaklanjut Pengaduan
6.	Penanganan Aduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Website: lapor.go.id 2. Media Sosial: Instagram / disperkimtan_kabbekasi 3. Email: dprkpp_kabbekasi@gmail.com 4. Form Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek dilokasi; 2. Koordinasi Internal; 3. Koordinasi eksternal; 4. Tindaklanjut dan Rekomendasi solusi permasalahan.
7.	Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Senin-Kamis pukul 08.00- 15.30 WIB b. Jumat Pukul 08.00-13.00 WIB <p>Hari Sabtu, Minggu dan hari besar Nasional/Cuti bersama libur</p>

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Peraturan Bupati Bekasi Nomor 45 Tahun 2015 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik.

2.	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bekasi yaitu Komputer, Laptop dan Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki kemampuan untuk melakukan koordinasi; b. Mampu memetakan permasalahan dari aduan pemohon; c. Mampu menguasai teknologi informasi.
4.	Pengawasan Internal	Berjenjang Mulai dari Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas di Dinas sebanyak 2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Adanya Standar Oprasional Prosedur (SOP); 2. Adanya Kode Etik Pegawai; 3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila Dokumen serah terima sudah selesai maka akan ada pertemuan antara pihak pemohon dengan Disperkmtan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan; b. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Plt. KEPALA DINAS PERUMAHAN
RAKYAT, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN
PERTANAHAN



H NURCHAIDIR, ST.,MM

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19721122 200311 1 001