



KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN  
DAN PERTANAHAN KABUPATEN BULELENG

NOMOR : 044 / 110 / I / 2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN  
PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN KABUPATEN BULELENG

KEPALA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat dan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan prima, perlu adanya Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng.
- 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. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 242 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 3 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2002 tentang Perizinan;
6. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016, Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Buleleng (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2019 Nomor 11;
7. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 52 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, DAN PERTANAHAN KABUPATEN BULELENG TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN KABUPATEN BULELENG

- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng dengan rincian sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud dalalam Diktum KESATU adalah:
1. Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum Perumahan Kepada Pemerintah Daerah;
  2. Penerbitan Kajian Teknis Izin Perumahan.
  3. Pendataan dan Verifikasi Rumah Tidak Layak Huni, Rumah Korban Bencana dan Rumah yang Terkena Relokasi Program Kabupaten/Kota;
  4. Rehabilitasi Rumah Bagi Korban Bencana;
  5. Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni di luar Kawasan Kumuh;
  6. Pelaksanaan Pembangunan Pemugaran/Peremajaan Permukiman Kumuh;
  7. Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni pada Kawasan Permukiman Kumuh dengan Luas di bawah 10 (sepuluh) Ha;
  8. Pembinaan dan Pembentukan Kelompok Swadaya Masyarakat/Badan Keswadayaan Masyarakat.
  9. Fasilitasi Pemanfaatan Tanah yang dikuasai Negara;
  10. Penataan dan Penyelesaian Sengketa Pertanahan;
- KETIGA : Segala biaya yang diperlukan sebagai akibat diperlakukan Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan, Belanja Daerah dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2022.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Singaraja  
Pada tanggal : 5 Januari 2022  
Kepala Dinas Perumahan,  
Kawasan Permukiman Dan Pertanahan  
Kabupaten Buleleng



**Ni Nyoman Surattini, ST.**

Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19670102 199803 2 003

Keputusan ini disampaikan kepada :

1. Bapak Bupati Buleleng;
2. Bapak Sekretaris Daerah; dan
3. Arsip.

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN, DAN PERTANAHAN KABUPATEN BULELENG

NOMOR : 044 / 110 / VII / 2022

TANGGAL : 5 Januari 2022

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN, KAWASAN PERMUKIMAN DAN PERTANAHAN KABUPATEN BULELENG

1. Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum Perumahan Kepada Pemerintah Daerah;

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No. | Komponen                       | Uraian  |
|-----|--------------------------------|---|
| 1   | Persyaratan                    | 1. Surat Permohonan Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas (PSU) Perumahan oleh pengembang.<br>2. KTP Pemohon<br>3. Surat Pernyataan<br>4. Fotocopy Pengesahan Rencana Tapak<br>5. Akta Pendiri Badan Usaha/Perusahaan<br>6. Surat Pelepasan Hak Atas Tanah dari Pengembang Kepada Pemerintah Daerah<br>7. Pengesahan Rencana Tapak (Site Plan) yang telah disetujui oleh Pemerintah Daerah  |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 1. Pemohon mengajukan semua persyaratan ke Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng.<br>2. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng mengundang anggota Tim Verifikasi Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas Perumahan dan Permukiman dan Sekretariat Tim Verifikasi Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas Perumahan dan Permukiman.<br>3. Pemeriksaan lapangan penyerahan PSU bersama Tim Verifikasi Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas Perumahan dan Permukiman dan Sekretariat Tim Verifikasi Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas Perumahan dan Permukiman<br>4. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng membuat Laporan |

|   |                                     |   |
|---|-------------------------------------|---|
|   |                                     | <p>Hasil Pemeriksaan Lapangan sesuai dengan keputusan Tim Verifikasi untuk di lampirkan pada Berita Acara Hasil Pemeriksaan Lapangan.</p> <p>5. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng membuat Berita Acara Hasil Pemeriksaan Lapangan yang di tandatangani oleh Tim Verifikasi Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas Perumahan dan Permukiman dan Sekretariat Tim Verifikasi Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas Perumahan dan Permukiman.</p> <p>6. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng membuat Berita Acara Serah Terima Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas (PSU) Perumahan yang ditandatangani oleh Pemohon/ Pengembang selaku pihak pertama dan Bapak Bupati selaku pihak kedua.</p> <p>7. Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng bersurat ke Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng untuk Permohonan Penilaian Aset PSU Perumahan.</p> <p>8. Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah Kabupaten Buleleng yaitu Tim Penilaian Barang Milik Daerah Kabupaten Buleleng melakukan Penilaian Barang Milik Daerah terhadap Aset PSU Perumahan.</p> |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan              | 30 hari   |
| 4 | Biaya/Tarif                         | Tidak Ada / Gratis  |
| 5 | Produk Pelayanan                    | <p>a. Berita Acara Hasil Pemeriksaan Lapangan</p> <p>b. Berita Acara Serah Terima PSU</p>   |
| 6 | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Website : <a href="http://disperkimta.bulelengkab.go.id">http://disperkimta.bulelengkab.go.id</a></p> <p>3. Telepon : (0362) 21843</p> <p>4. Email : <a href="mailto:disperkimta.bulelengkab.go.id">disperkimta.bulelengkab.go.id</a></p> <p>5. Kanal Lapor SP4N!</p> <p>6. Layanan Pengaduan Langsung Lokasi : Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng, Jalan Teleng No. 1 Banyuasri</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <p>1. Cek ditempat</p>  |

|   |                 |   |
|---|-----------------|---|
|   |                 | 2. Koordinasi internal<br>3. Koordinasi eksternal<br>4. Tindak lanjut dan Rekomendasi   |
| 7 | Waktu Pelayanan | a. Senin-Kamis pukul 08.00 - 16.00 wita, waktu istirahat pukul 12.00 – 12.45 wita<br>b. Jumat pukul 08.00 - 13.00 wita<br>c. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional/cuti bersama libur. |

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 dalam Pasal 11 yaitu pemerintah Daerah meminta pengembang untuk menyerahkan PSU perumahan dan permukiman dan dilakukan paling lambat 1 tahun setelah masa pemeliharaan. |
| 2   | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng yaitu Komputer dan Printer A3.  |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                       | a. Terampil mengoperasikan komputer;<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;<br>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.  |
| 4   | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Pejabat Fungsional, Kepala Bidang Perumahan dan Kepala Dinas.   |
| 5   | Jumlah Pelaksana                           | Petugas di Dinas yang tergabung dalam Tim Tim Verifikasi Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas Perumahan dan Permukiman dan Sekretariat Tim Verifikasi Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas Perumahan dan Permukiman. sebanyak 18 orang.   |
| 6   | Jaminan Pelayanan                          | 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>2. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.  |
| 7   | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Apabila berkas/dokumen serah terima PSU sudah jadi maka akan tercatat di bagian aset dan berkas/dokumen akandisimpan pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan.   |

|   |                            |  |
|---|----------------------------|--|
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</p> <p>b. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p> |
|---|----------------------------|--|

**2. Penerbitan Kajian Teknis Izin Perumahan**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No. | Komponen                       | Uraian  |
|-----|--------------------------------|---|
| 1   | Persyaratan                    | <p>Persyaratan administarsi permohonan pengesahan rencana tapak adaalah :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Surat Permohonan;</li><li>b. Prinsip Persetujuan Membangun (PPM);</li><li>c. Surat Pernyataan Penyanding;</li><li>d. Surat Pernyataan Pemohon (Bermaterai Rp. 10.000,-);</li><li>e. Surat Dukungan Kelian Adat, Perbekel dan Camat;</li><li>f. Surat pernyataan pelepasan hak atas tanah yang dipergunakan untuk PSU perumahan (Luas PSU minimal 30%);</li><li>g. Surat Perjanjian/ Persetujuan Jika Menggunakan Jalan Lingkungan;</li><li>h. Surat Kuasa Bermaterai (Jika dikuasakan)</li><li>i. Foto Copy KTP</li><li>j. Fotokopi Sertifikat/ Surat Kepemilikan Tanah</li><li>k. Dokumen gambar yaitu</li><li>l. Dokumen Perencanaan Site Plan Perumahan :<ul style="list-style-type: none"><li>• Gambar Peta Lokasi</li><li>• Gambar Site Plan</li><li>• Gambar Rencana Blok PSU Perumahan</li><li>• Gambar Rencana Blok Kavling</li><li>• Gambar Rencana Jaringan Air Limbah</li><li>• Gambar Detail Jalan dan Drainase</li></ul></li><li>m. Dokumen Perencanaan Bangunan Rumah<ul style="list-style-type: none"><li>• Rencana Arsitektur dan Struktur Bangunan</li><li>• Rencana Spesifikasi Bangunan</li></ul></li></ul> |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>1. Pemohon mengajukan semua persyaratan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buleleng.</p> <p>2. DPMPTSP Kab. Buleleng melakukan pengecekan kelengkapan dan persyaratan berkas dan setelah lengkap diajukan ke Dinas Perumahan, Kaawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng untuk permohonan rekomendasi teknis.</p>  |

|   |                                     |   |
|---|-------------------------------------|---|
|   |                                     | <p>3. Surat masuk ke Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng dan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Perumahan untuk menindaklanjuti permohonan.</p> <p>4. Kepala Bidang Perumahan menugaskan Pejabat Fungsional Teknik Tata Bangunan dan Perumahan Ahli Muda untuk melakukan pengecekan kelengkapan administrasi dan mengagendakan survey lapangan dalam rangka penerbitan kajian teknis.</p> <p>5. Melaksanakan survey dan pemeriksaan lapangan dalam rangka penerbitan kajian teknis.</p> <p>6. Membuat rekomendasi teknis perumahan permohonan pengesahan rencana tapak (site plan).</p> <p>7. Menandatangani hasil kajian teknis dari tim teknis oleh Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng.</p> <p>8. Mengirimkan hasil rekomendasi teknis ke DPMPTSP untuk ditindaklanjuti dengan penerbitan pengesahan rencana tapak (site plan).</p> |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan              | 7 hari  |
| 4 | Biaya/Tarif                         | Tidak Ada / Gratis  |
| 5 | Produk Pelayanan                    | Rekomendasi Teknis Pengesahan Rencana Tapak Perumahan   |
| 6 | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Website : <a href="http://disperkimta.bulelengkab.go.id">http://disperkimta.bulelengkab.go.id</a></p> <p>3. Telepon : (0362) 21843</p> <p>4. Email : <a href="mailto:disperkimta.bulelengkab.go.id">disperkimta.bulelengkab.go.id</a></p> <p>5. Kanal Lapor SP4N!</p> <p>6. Layanan Pengaduan Langsung Lokasi : Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng, Jalan Teleng No. 1 Banyuasri</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <p>1. Cek ditempat</p> <p>2. Koordinasi internal</p> <p>3. Koordinasi eksternal</p> <p>4. Tindak lanjut dan Rekomendasi</p>   |
| 7 | Waktu Pelayanan                     | <p>a. Senin-Kamis pukul 08.00 - 16.00 wita, waktu istirahat pukul 12.00 – 12.45 wita</p> <p>b. Jumat pukul 08.00 - 13.00 wita</p>   |



|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | c. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional/cuti bersama libur. |
|--|--|---|

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

| No. | Komponen                            | Uraian  |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1   | Dasar Hukum                         | <p>a. Peraturan Pemerintah 14 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan perumahan dan Kawasan Permukiman pada pasal 18 bahwa Perencanaan Prasarana, Sarana, dan Utilitas Umum yang telah memenuhi persyaratan wajib mendapat pengesahan dari Pemerintah Daerah sesuai kewenangannya.</p> <p>b. Peraturan Menteri Perumahan Rakyat Nomor 32 Tahun 2006 tentang Petunjuk Teknis Kawasan Siap Bangun dan Lingkungan Siap Bangun yang Berdiri Sendiri.</p> <p>c. Peraturan Menteri Negara Perumahan rakyat nomor 7 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perumahan Rakyat Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman Dengan Hunian Berimbang.</p> <p>d. Peraturan Menteri Negara Perumahan Rakyat Nomor : 11/PERMEN/M/2008 Tentang Pedoman Kekeragaman Kawasan Perumahan Dan Permukiman.</p> |
| 2   | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng yaitu Komputer dan Printer.   |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                | <p>a. Terampil mengoperasikan komputer;</p> <p>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</p> <p>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</p>   |
| 4   | Pengawasan Internal                 | Berjenjang mulai dari Pejabat Fungsional, Kepala Bidang Perumahan dan Kepala Dinas.   |
| 5   | Jumlah Pelaksana                    | Petugas di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan yang tergabung dalam Tim sebanyak 3 orang .   |
| 6   | Jaminan Pelayanan                   | <p>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</p> <p>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</p> <p>3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.</p>   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Apabila Surat Rekomendasi sudah jadi akan di kirim langsung ke Dinas DPMPSTSP serta arsipnya akan disimpan dan pemohon dihubungi melalui telepon.   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ul> |

**3. Pendataan dan Verifikasi Rumah Tidak Layak Huni, Rumah Korban Bencana dan Rumah yang Terkena Relokasi Program Kabupaten/Kota;**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No. | Komponen                            | Uraian   |
|-----|-------------------------------------|--|
| 1   | Persyaratan                         | a. Proposal usulan penanganan rumah tidak layak huni/rumah korban bencana dan atau data rumah yang terkena relokasi program Kabupaten  |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur      | 1. Pemohon dalam hal ini adalah desa/kelurahan menyampaikan proposal dan atau data ke Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng;<br>2. Petugas merekap data;<br>3. Verifikasi lapangan terhadap data usulan;<br>4. Penyusunan data hasil verifikasi lapangan;<br>5. Hasil verifikasi yang telah memenuhi persyaratan direkomendasi untuk di susun dalam database perumahan dan di input dalam website E-RTLH sebagai data dasar penanganan pada tahun berikutnya;<br>6. Menyampaikan hasil verifikasi kepada pemohon. |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan              | 5 (Lima) hari (jangka waktu proses verifikasi lapangan bersifat relatif tergantung jumlah dan jarak data yang diusulkan)   |
| 4   | Biaya/Tarif                         | Tidak Ada / Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                    | Dokumen data rumah tidak layak huni, rumah korban bencana dan data rumah yang terkena relokasi program Kabupaten   |
| 6   | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | 1. Kotak Saran<br>2. Website : <a href="http://disperkimta.bulelengkab.go.id">http://disperkimta.bulelengkab.go.id</a><br>3. Telepon : (0362) 21843<br>4. Email : <a href="mailto:disperkimta.bulelengkab.go.id">disperkimta.bulelengkab.go.id</a><br>5. Kanal Lapor SP4N!<br>6. Layanan Pengaduan Langsung Lokasi : Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng, Jalan Teleng No. 1 Banyuasri  |

|   |                 |   |
|---|-----------------|---|
|   |                 | <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat</li> <li>2. Koordinasi internal</li> <li>3. Koordinasi eksternal</li> <li>4. Tindak lanjut dan Rekomendasi</li> </ol> |
| 7 | Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Senin-Kamis pukul 08.00 - 15.30 wita, waktu istirahat pukul 12.00 – 12.45 wita.</li> <li>b. Jumat pukul 08.00 - 13.00 wita.</li> <li>c. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional/cuti bersama libur.</li> </ol>                       |

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

| No. | Komponen                            | Uraian   |
|-----|-------------------------------------|--|
| 1   | Dasar Hukum                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. UU No. 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman</li> <li>b. Peraturan Bupati Buleleng nomor 52 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja Dinas Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja</li> <li>c. Surat Keputusan Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng nomor 96 Tahun 2022 tentang petunjuk teknis pelaksanaan bantuan rumah swadaya pada Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng Tahun 2022</li> </ol> |
| 2   | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng yaitu Alat Tulis, Meteran, Komputer dan Printer.   |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mampu mengidentifikasi komponen bangunan gedung</li> <li>b. Terampil mengoperasikan komputer;</li> <li>c. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>d. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</li> </ol>   |
| 4   | Pengawasan Internal                 | Berjenjang mulai dari Pejabat Fungsional, Kepala Bidang Perumahan dan Kepala Dinas.  |
| 5   | Jumlah Pelaksana                    | 1 (satu) orang   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.</li> </ol>  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Dokumen data usulan seluruhnya sudah dibackup softcopy di komputer  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol> |

**4. Rehabilitasi Rumah Bagi Korban Bencana;**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No. | Komponen                            | Uraian   |
|-----|-------------------------------------|--|
| 1   | Persyaratan                         | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Permohonan (Proposal Pengajuan Bantuan)</li><li>2. Pemohon merupakan korban terdampak bencana</li><li>3. Surat Domisili</li><li>4. Bukti Kepemilikan Lahan</li></ol>  |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur      | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon dalam hal ini adalah Desa/Kelurahan mengajukan Proposal Permohonan Bantuan dengan berisikan persyaratan yang lengkap secara kolektif.</li><li>2. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan proposal</li><li>3. Melakukan pengecekan fisik lapangan</li><li>4. Usulan yang layak akan direkap untuk diajukan sebagai calon penerima bantuan</li><li>5. Penyesuaian usulan calon penerima bantuan dengan jumlah alokasi di setiap tahunnya</li><li>6. Penetapan penerima bantuan sesuai dengan alokasi yang ada</li><li>7. Pengawasan Pelaksanaan Bantuan.</li></ol> |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan              | 5 (Lima) hari kerja disesuaikan dengan volume usulan, jarak dan lokasi usulan yang diusulkan.  |
| 4   | Biaya/Tarif                         | Tidak Ada / Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                    | Rehabilitasi Rumah Bagi Korban Bencana (Bansos Berupa Uang)  |
| 6   | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kotak Saran</li><li>2. Website : <a href="http://disperkimta.bulelengkab.go.id">http://disperkimta.bulelengkab.go.id</a></li><li>3. Telepon : (0362) 21843</li><li>4. Email : <a href="mailto:disperkimta.bulelengkab.go.id">disperkimta.bulelengkab.go.id</a></li><li>5. Kanal Lapor SP4N!</li><li>6. Layanan Pengaduan Langsung Lokasi : Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng, Jalan Teleng No. 1 Banyuasri</li></ol> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p>                  |

|   |                 |   |
|---|-----------------|---|
|   |                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat</li> <li>2. Koordinasi internal</li> <li>3. Koordinasi eksternal</li> <li>4. Tindak lanjut dan Rekomendasi</li> </ol>  |
| 7 | Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Senin-Kamis pukul 08.00 - 15.30 wita, waktu istirahat pukul 12.00 – 12.45 wita</li> <li>b. Jumat pukul 08.00 - 13.00 wita</li> <li>c. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional/cuti bersama libur.</li> </ol> |

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

| No. | Komponen                            | Uraian   |
|-----|-------------------------------------|--|
| 1   | Dasar Hukum                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Permen PUPR No. 13 Tahun 2016</li> <li>b. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 08/PRT/M/2018 tentang Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018)</li> <li>c. Surat Edaran Direktur Jendral Perumahan Nomor 03/SE/Dr/2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Kegiatan Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya</li> <li>d. Peraturan BNPB No.3 Tahun 2019</li> <li>e. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 52 Tahun 2021 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah dan Satuan Pamong Praja</li> </ol> |
| 2   | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng yaitu Komputer dan Printer.  |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</li> </ol>   |
| 4   | Pengawasan Internal                 | Berjenjang dari Pejabat Fungsional Teknik Tata Bangunan dan Perumahan Ahli Muda, Kepala Bidang Perumahan, dan Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | Koordinator 1 Orang, tenaga penyuluh dengan rasio maksimal 1:25 dari penerima bantuan, serta tim teknis 5 orang.   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.</li> </ol>   |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Apabila dalam pelayanan ada kekurangan data terkait pengajuan, akan dilakukan konfirmasi langsung dan/atau melalui surat.  |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>c. Adanya time schedule dari pekerjaan yang ada agar setiap petugas memiliki target dan tanggung jawab</li> <li>d. Rapat koordinasi tiap bulan untuk mengetahui progres dan kendala dalam pelaksanaan pekerjaan</li> <li>e. Penyampaian laporan progres fisik setiap seminggu sekali</li> </ol> |



**5. Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni di luar Kawasan Kumuh;**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No. | Komponen                            | Uraian  |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1   | Persyaratan                         | <div><div>1. Proposal Permohonan Bantuan</div><div>2. Surat Domisili</div><div>3. Bukti Kepemilikan Lahan</div></div>   |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur      | <div><div>1. Pemohon yang dalam hal ini Perangkat Desa membawa Proposal Pengusulan secara kolektif yang dilengkapi dengan surat pengantar dari Kepala Desa/Lurah, termasuk Desa yang masuk dalam Desa Miskin Prioritas Pembangunan Kabupaten Buleleng.</div><div>2. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan proposal.</div><div>3. Melakukan verifikasi terhadap usulan yang sudah sudah masuk.</div><div>4. Usulan yang layak akan direkap untuk diajukan sebagai calon penerima bantuan.</div><div>5. Penyesuaian usulan calon penerima bantuan dengan jumlah alokasi di setiap tahunnya.</div><div>6. Penetapan Penerima bantuan sesuai dengan alokasi yang ada.</div><div>7. Pengawasan pelaksanaan bantuan.</div></div> |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan              | 5 (lima) hari kerja disesuaikan dengan volume usulan, jarak dan lokasi usulan yang diusulkan.   |
| 4   | Biaya/Tarif                         | Tidak Ada / Gratis  |
| 5   | Produk Pelayanan                    | Rumah Layak Huni bagi masyarakat berpenghasilan rendah.   |
| 6   | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <div><div>1. Kotak Saran</div><div>2. Website : <a href="http://disperkimta.bulelengkab.go.id">http://disperkimta.bulelengkab.go.id</a></div><div>3. Telepon : (0362) 21843</div><div>4. Email : <a href="mailto:disperkimta.bulelengkab.go.id">disperkimta.bulelengkab.go.id</a></div><div>5. Kanal Lapor SP4N!</div><div>6. Layanan Pengaduan Langsung Lokasi : Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng, Jalan Teleng No. 1 Banyuasri</div></div> <div>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</div>   |

|   |                 |   |
|---|-----------------|---|
|   |                 | 1. Cek ditempat<br>2. Koordinasi internal<br>3. Koordinasi eksternal<br>4. Tindak lanjut dan Rekomendasi  |
| 7 | Waktu Pelayanan | a. Senin-Kamis pukul 08.00 - 15.30 wita, waktu istirahat pukul 12.00 – 12.45 wita<br>b. Jumat pukul 08.00 - 13.00 wita<br>c. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional/cuti bersama libur. |

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

| No. | Komponen                            | Uraian  |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1   | Dasar Hukum                         | a. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 08/PRT/M/2018 tentang Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 403)<br>b. Surat Edaran Direktur Jenderal Perumahan Nomor 03/SE/Dr/2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Kegiatan Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya |
| 2   | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng yaitu Alat Tulis, Alat Ukur Panjang, Komputer dan Printer.  |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                | a. Memahami spesifikasi Rumah Layak Huni<br>b. Mampu melakukan pengawasan pelaksanaan kontruksi bangunan.<br>c. Terampil mengoperasikan komputer;<br>d. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;<br>e. Disiplin dan taat waktu pelayanan.   |
| 4   | Pengawasan Internal                 | Berjenjang dari Pejabat Fungsional Teknik Tata Bangunan dan Perumahan Ahli Muda, Kepala Bidang Perumahan, dan Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng.   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | Koordinator 1 orang, tenaga penyuluh dengan rasio maksimal 1:25 dari penerima bantuan, serta tim teknis 5 orang.  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.</li> </ol>  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Apabila dalam pelayanan ada kekurangan data terkait pengajuan, akan dilakukan konfirmasi langsung dan/atau melalui surat.   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya time schedule dari pekerjaan yang ada agar setiap petugas memiliki target dan tanggung jawab.</li> <li>b. Rapat koordinasi tiap bulan untuk mengetahui progress dan kendala dalam pelaksanaan pekerjaan.</li> <li>c. Penyampaian laporan progress fisik setiap seminggu sekali.</li> </ol> |

**6. Pelaksanaan Pembangunan Pemugaran/Peremajaan Permukiman Kumuh;**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan.

| No. | Komponen                       | Uraian  |
|-----|--------------------------------|---|
| 1   | Persyaratan                    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Merupakan Warga Negara Indonesia yang sudah berkeluarga dan memiliki KTP dan KK.</li><li>2. Belum memiliki rumah atau memiliki dan menempati satu satunya rumah dengan kondisi tidak layak huni.</li><li>3. Belum pernah memperoleh BSRS atau bantuan sejenis untuk program perumahan.</li><li>4. Merupakan Masyarakat Prasejahtera (terdaftar dalam DTKS) dan Berpenghasilan paling banyak sebesar upah minimum kabupaten/kota/provinsi.</li><li>5. Bersedia mengikuti ketentuan program antara lain berswadaya, gotong-royong, tanggung renteng dan membentuk kelompok.</li><li>6. Kelayakan Teknis untuk mendapat bantuan meliputi :</li><li>7. Penerima bantuan yang belum memiliki rumah atau penerima bantuan yang memiliki rumah dalam kondisi rusak berat hingga rusak total untuk menu kegiatan pembangunan baru, yang ditentukan melalui pemeriksaan sesuai dengan kriteria rumah layak huni dengan rincian penilaian ketahanan bangunan meliputi komponen struktur bangunan (pondasi, sloof, kolom/tiang, ring balok, kerangka atap dan kualitas bahan penutup atap, lantai dan dinding).</li></ol> |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Persiapan Pelaksanaan Meliputi ;<ol style="list-style-type: none"><li>a. Perekrutan dan Pembekalan Tenaga Fasilitator Lapangan (TFL) sebagai tenaga pemberdayaan local yang menjadi penggerak/ pendamping penerima bantuan dalam melaksanakan kegiatan Rumah Swadaya untuk mewujudkan Rumah Layak Huni.</li><li>b. Penunjukan Bank Penyalur adalah Bank Umum yang sehat yang menampung rekening kas umum daerah dan ditetapkan oleh Kepala Daerah dengan mematuhi ketentuan penyaluran (penyaluran dana bantuan rumah swadaya) dalam perjanjian kerja sama;</li></ol></li><li>2. Penyiapan Calon Penerima Bantuan (CPB) meliputi ;</li></ol>   |

|   |                                     |   |
|---|-------------------------------------|---|
|   |                                     | <p>a. Sosialisasi dan Penyuluhan mengenai informasi penyelenggaraan Rumah Swadaya kepada masyarakat.</p> <p>b. Hasil verifikasi calon penerima bantuan dalam bentuk dokumentasi administrasi, foto rumah serta lembar verifikasi calon penerima bantuan yang berfungsi untuk mengidentifikasi CPB, Menyusun rencana kegiatan setiap CPB dan strategi pelaksanaan kegiatan setiap kelompok.</p> <p>c. Kesepakatan CPB dan Pembentukan KPB untuk memenuhi akuntabilitas dalam menentukan CPB berdasarkan prinsip tepat sasaran dan kegotongroyongan yang dilaksanakan melalui rembug warga untuk menentukan CPB, membentuk KPB dan bersepakat bergotongroyong dalam pelaksanaan kegiatan BSRS serta menentukan calon tukang.</p> <p>d. Identifikasi Kebutuhan Penanganan Rumah atau CPB yang didampingi TFL dalam melakukan indentifikasi rencana penanganan rumah swadaya.</p> <p>3. Penetapan Penerima Bantuan dan Penyaluran Bantuan.</p> <p>4. Pelaporan.</p> |
| 3 | Jangka Waktu Pelayanan              | 1 (Satu) Tahun yang dilaksanakan sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk operasional APBD dan DAK tahun 2022.  |
| 4 | Biaya/Tarif                         | Tidak ada / gratis  |
| 5 | Produk Pelayanan                    | Pembangunan Rumah Baru Layak Huni   |
| 6 | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Website : <a href="http://disperkimta.bulelengkab.go.id">http://disperkimta.bulelengkab.go.id</a></p> <p>3. Telepon : (0362) 21843</p> <p>4. Email : <a href="mailto:disperkimta.bulelengkab.go.id">disperkimta.bulelengkab.go.id</a></p> <p>5. Kanal Lapor SP4N!</p> <p>6. Layanan Pengaduan Langsung Lokasi : Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng, Jalan Teleng No. 1 Banyuasri</p>  |

|   |                 |  |
|---|-----------------|--|
|   |                 | <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinasi internal</li> <li>2. Koordinasi eksternal</li> <li>3. Verifikasi/ cek fisik ke lapangan</li> <li>4. Tindak lanjut dan Rekomendasi solusi permasalahan</li> </ol> |
| 7 | Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Senin-Kamis pukul 08.00 - 15.30 wita, waktu istirahat pukul 12.00 – 12.45 wita.</li> <li>b. Jumat pukul 08.00 - 13.00 wita</li> <li>c. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional/cuti bersama libur.</li> </ol>   |

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

| No. | Komponen                            | Uraian  |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1   | Dasar Hukum                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5188);</li> <li>b. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 5 Tahun 2022 tentang Petunjuk Operasional Dana Alokasi Khusus Fisik Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Tahun Anggaran 2022 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 583);</li> </ol> |
| 2   | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng yaitu Komputer, Printer, Proyektor.   |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan computer;</li> <li>b. Mengerti tentang bagian bangunan/ rumah seperti struktur bangunan dan perhitungan anggaran (RAB) dan perhitungan kebutuhan bahan dan upah kerja.</li> <li>c. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>d. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</li> </ol>   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 4 | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Tektik Tata Bangunan dan Perumahan Ahli Muda, Kepala Bidang Kawasan Permukiman dan Kepala Dinas.  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | Petugas di Dinas yang tergabung dalam Tim Teknik dan Tenaga Penyuluh/ Tenaga Fasilitator Lapangan (TFL) yang berjumlah 8 orang.   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.</li> </ol>  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Apabila dalam pelayanan ada kekurangan data terkait pengajuan, akan dilakukan konfirmasi langsung dan/atau melalui surat.   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>2. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol> |

**7. Perbaikan Rumah Tidak Layak Huni pada Kawasan Permukiman Kumuh dengan Luas di bawah 10 (sepuluh) Ha;**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No. | Komponen                            | Uraian   |
|-----|-------------------------------------|--|
| 1   | Persyaratan                         | 1. Proposal Permohonan Bantuan<br>2. Surat Domisili<br>3. Bukti Kepemilikan Lahan  |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur      | 1. Pemohon yang dalam hal ini Perangkat Desa membawa Proposal Pengusulan secara kolektif yang dilengkapi dengan surat pengantar dari Kepala Desa/Lurah, termasuk Desa yang masuk dalam Kawasan Kumuh sebagai Prioritas Pembangunan di Kabupaten Buleleng.<br>2. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan proposal.<br>3. Melakukan verifikasi terhadap usulan yang sudah sudah masuk.<br>4. Usulan yang layak akan direkap untuk diajukan sebagai calon penerima bantuan.<br>5. Penyesuaian usulan calon penerima bantuan dengan jumlah alokasi di setiap tahunnya.<br>6. Penetapan Penerima bantuan sesuai dengan alokasi yang ada.<br>7. Pengawasan pelaksanaan bantuan. |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan              | 5 (lima) hari kerja disesuaikan dengan volume usulan, jarak dan lokasi usulan yang diusulkan.  |
| 4   | Biaya/Tarif                         | Tidak Ada / Gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                    | Rumah Layak Huni bagi masyarakat berpenghasilan rendah.  |
| 6   | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | 1. Kotak Saran<br>2. Website : <a href="http://disperkimta.bulelengkab.go.id">http://disperkimta.bulelengkab.go.id</a><br>3. Telepon : (0362) 21843<br>4. Email : <a href="mailto:disperkimta.bulelengkab.go.id">disperkimta.bulelengkab.go.id</a><br>5. Kanal Lapor SP4N!<br>6. Layanan Pengaduan Langsung Lokasi : Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng, Jalan Teleng No. 1 Banyuasri  |



|   |                 |   |
|---|-----------------|---|
|   |                 | <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat</li> <li>2. Koordinasi internal</li> <li>3. Koordinasi eksternal</li> <li>4. Tindak lanjut dan Rekomendasi</li> </ol> |
| 7 | Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Senin-Kamis pukul 08.00 - 15.30 wita, waktu istirahat pukul 12.00 – 12.45 wita</li> <li>b. Jumat pukul 08.00 - 13.00 wita</li> <li>c. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional/cuti bersama libur.</li> </ol>                         |

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

| No. | Komponen    | Uraian   |
|-----|-------------|--|
| 1   | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 08/PRT/M/2018 tentang Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 403)</li> <li>b. Surat Edaran Direktur Jenderal Perumahan Nomor 03/SE/Dr/2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Kegiatan Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya</li> <li>c. Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 12 Tahun 2021 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Buleleng Tahun Anggaran 2022 (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 12 Tahun 2021)</li> <li>d. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 60 Tahun 2021 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Buleleng Tahun Anggaran 2022 (Berita Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 60 Tahun 2021)</li> <li>e. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 10 Tahun 2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (Berita Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2021 Nomor 10)</li> </ol> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 2 | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas        | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng yaitu Alat Tulis, Alat Ukur Panjang, Komputer dan Printer.  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami spesifikasi Rumah Layak Huni</li> <li>b. Mampu melakukan pengawasan pelaksanaan kontruksi bangunan.</li> <li>c. Terampil mengoperasikan komputer;</li> <li>d. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>e. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</li> </ul>                     |
| 4 | Pengawasan Internal                        | Berjenjang dari Pejabat Fungsional Teknik Tata Bangunan dan Perumahan Ahli Muda, Kepala Bidang Perumahan, dan Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng.   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | Koordinator 1 orang, tenaga penyuluh dengan rasio maksimal 1:25 dari penerima bantuan, serta tim teknis 5 orang.  |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.</li> </ul>  |
| 7 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Apabila dalam pelayanan ada kekurangan data terkait pengajuan, akan dilakukan konfirmasi langsung dan/atau melalui surat.   |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya time schedule dari pekerjaan yang ada agar setiap petugas memiliki target dan tanggung jawab.</li> <li>b. Rapat koordinasi tiap bulan untuk mengetahui progress dan kendala dalam pelaksanaan pekerjaan.</li> <li>c. Penyampaian laporan progress fisik setiap seminggu sekali.</li> </ul> |

**8. Pembinaan dan Pembentukan Kelompok Swadaya Masyarakat/Badan Keswadayaan Masyarakat.**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No. | Komponen                            | Uraian  |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1   | Persyaratan                         | 1. Desa/Kelurahan yang belum terbentuknya BKM<br>2. Sudah terbentuknya BKM akan tetapi tidak aktif  |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur      | 1. Pengajuan dan permintaan dari desa/kelurahan.<br>2. Mendata dan menganalisa permasalahan BKM di desa/kelurahan.<br>3. Melaksanakan pembinaan BKM di desa/kelurahan   |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan              | 12 bulan  |
| 4   | Biaya/Tarif                         | Tidak Ada / Gratis  |
| 5   | Produk Pelayanan                    | Memfasilitasi pembentukan dan pembinaan BKM   |
| 6   | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | 1. Kotak Saran<br>2. Website : <a href="http://disperkimta.bulelengkab.go.id">http://disperkimta.bulelengkab.go.id</a><br>3. Telepon : (0362) 21843<br>4. Email : <a href="mailto:disperkimta.bulelengkab.go.id">disperkimta.bulelengkab.go.id</a><br>5. Kanal Lapor SP4N!<br>6. Layanan Pengaduan Langsung Lokasi: Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng, Jalan Teleng No. 1 Banyuasri<br><br>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:<br>1. Cek Berita Acara Pembentukan BKM<br>2. Koordinasi internal<br>3. Koordinasi eksternal |
| 7   | Waktu Pelayanan                     | a. Senin-Kamis pukul 08.00 - 15.30 wita,<br>waktu istirahat pukul 12.00 – 12.45 wita<br>b. Jumat pukul 08.00 - 13.00 wita   |

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

| No. | Komponen                                   | Uraian   |
|-----|--|--|
| 1   | Dasar Hukum                                | a. Permen PUPR, Nomor 14/ PRT /M/2018 tentang Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Terhadap Perumahan Kumuh dan Permukiman Kumuh.<br>b. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa,<br>c. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. |
| 2   | Sarana Prasarana dan/ atau Fasilitas       | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng yaitu komputer dan printer   |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                       | a. Terampil mengoperasikan komputer;<br>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;<br>c. Disiplin dan taat waktu pembinaan.   |
| 4   | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Jafung Teknik Tata Bangunan dan Perumahan, Kepala Bidang Kawasan Permukiman dan Kepala Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng.  |
| 5   | Jumlah Pelaksana                           | 3 orang staf dari Bidang Kawasan Permukiman.   |
| 6   | Jaminan Pelayanan                          | Tidak ada diskriminasi terhadap BKM yang ingin melaksanakan konsultasi/koordinasi.   |
| 7   | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Apabila belum terbentuknya kepengurusan BKM dan legalisasi BKM, akan melaksanakan pembinaan lanjutan.  |
| 8   | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Rapat koordinasi di masing-masing BKM terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan.  |

**9. Fasilitasi Pemanfaatan Tanah yang Dikuasai Negara**

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan.

| No. | Komponen                            | Uraian  |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1   | Persyaratan                         | <div>a. Surat Permohonan dapat berupa surat yang dikirim ke Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng dan/ atau melalui aplikasi SINGADUTA dengan alamat domain (<i>singaduta.bulelengkab.go.id</i>)</div> <div>b. Foto Copy KTP Pemohon</div>  |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur      | <div>1. Permohonan ditindaklanjuti berdasarkan perintah/disposisi pimpinan baik permohonan yang disampaikan melalui aplikasi SINGADUTA atau yang disampaikan langsung ke Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng;</div> <div>2. Petugas memverifikasi berkas pemohon;</div> <div>3. Melakukan pengecekan fisik dan data lapangan terkait dengan obyek permohonan;</div> <div>4. Melakukan rapat fasilitasi antara pemohon dan para pihak terkait;</div> <div>5. Memberikan rekomendasi kepada pemohon yang pada intinya tercapainya kesepakatan para pihak;</div> <div>6. Melaporkan hasil fasilitasi dan segala hal pelaksanaan tugas kepada Bupati Buleleng</div> |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan              | Minimal 1 (Satu) Hari dan menyesuaikan tingkat kesulitan dalam proses fasilitasi (Dalam setiap sistem, mekanisme dan Prosedur), terkait dengan jenis permohonan khususnya pemanfaatan tanah Negara  |
| 4   | Biaya/Tarif                         | Tidak ada / gratis  |
| 5   | Produk Pelayanan                    | Surat rekomendasi/dukungan Bupati Buleleng  |
| 6   | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <div>1. Kotak Saran</div> <div>2. Aplikasi online SINGADUTA</div> <div>3. Website : <a href="http://disperkimta.bulelengkab.go.id">http://disperkimta.bulelengkab.go.id</a></div> <div>4. Telepon : (0362) 21843</div> <div>5. Email : <a href="mailto:disperkimta.bulelengkab.go.id">disperkimta.bulelengkab.go.id</a></div> <div>6. Kanal Lapor SP4N!</div>   |

|   |                 |  |
|---|-----------------|--|
|   |                 | <p>7. Layanan Pengaduan Langsung Lokasi : Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng, Jalan Teleng No. 1 Banyuasri</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat</li> <li>2. Koordinasi internal</li> <li>3. Koordinasi eksternal</li> <li>4. Tindak lanjut dan Rekomendasi solusi permasalahan</li> </ol> |
| 7 | Waktu Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Senin-Kamis pukul 08.00 - 15.30 wita, waktu istirahat pukul 12.00 – 12.45 wita.</li> <li>b. Jumat pukul 08.00 - 13.00 wita</li> <li>c. Hari Sabtu, Minggu dan hari besar nasional/cuti bersama libur.</li> </ol>   |

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

| No. | Komponen                            | Uraian   |
|-----|-------------------------------------|--|
| 1   | Dasar Hukum                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. UU Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria</li> <li>b. UU Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pengadaan Tanah Bagi Pembangunan Untuk Kepentingan Umum</li> <li>d. Surat Keputusan Bupati Buleleng Nomor 590/272/HK/2022 tentang Gugus Tugas Reforma Agraria Kabupaten Buleleng Tahun 2022</li> </ol> |
| 2   | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng yaitu Komputer dan Printer.  |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Terampil mengoperasikan komputer;</li> <li>b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;</li> <li>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.</li> </ol>   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 4 | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Penata Kadastral Ahli Muda, Kepala Bidang Pertanahan dan Kepala Dinas.  |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | Jumlah Petugas Administrasi di Dinas yang tergabung dalam Tim Faseta (Fasilitasi Sengketa Tanah) sebanyak 5 orang .   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);</li> <li>2. Adanya Kode Etik Pegawai;</li> <li>3. Tidak ada diskriminasi terhadap pemohon.</li> </ol>  |
| 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                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan;</li> <li>b. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol> |

10. Penataan dan Penyelesaian Sengketa Pertanahan

Komponen Standar Pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan

| No. | Komponen                            | Uraian   |
|-----|-------------------------------------|--|
| 1   | Persyaratan                         | <p>a. Surat Permohonan dapat berupa surat yang dikirim ke Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng dan/ atau melalui aplikasi SINGADUTA dengan alamat domain (<i>singaduta.bulelengkab.go.id</i>)</p> <p>b. Identitas Pemohon dapat berupa KTP ataupun identitas lainnya</p>  |
| 2   | Sistem, Mekanisme dan Prosedur      | <p>1. Permohonan ditindaklanjuti berdasarkan perintah/disposisi pimpinan baik permohonan yang disampaikan melalui aplikasi SINGADUTA atau yang disampaikan langsung ke Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng;</p> <p>2. Petugas memverifikasi berkas pemohon;</p> <p>3. Melakukan pengecekan secara yuridis/formil baik fisik dan data lapangan terkait dengan obyek permohonan;</p> <p>4. Melakukan rapat fasilitasi berupa mediasi antara para pihak terkait;</p> <p>5. Memberikan rekomendasi kepada para pihak yang pada intinya tercapainya kesepakatan atau <i>win-win solutions</i>;</p> <p>6. Melaporkan hasil fasilitasi berupa mediasi dan segala hal pelaksanaan tugas kepada Bupati Buleleng</p> |
| 3   | Jangka Waktu Pelayanan              | Minimal 1 (Satu) Hari dan menyesuaikan tingkat kesulitan dalam proses fasilitasi (Dalam setiap sistem, mekanisme dan Prosedur), terkait dengan jenis bobot permasalahan/sengketa tanah   |
| 4   | Biaya/Tarif                         | Tidak ada / gratis   |
| 5   | Produk Pelayanan                    | Surat Rekomendasi/saran yang bersifat <i>win-win solutions</i> .   |
| 6   | Penanganan Aduan, Saran dan Masukan | <p>1. Kotak Saran</p> <p>2. Aplikasi online SINGADUTA</p>  |



|   |                 |  |
|---|-----------------|--|
|   |                 | <p>3. Website : <a href="http://disperkimta.bulelengkab.go.id">http://disperkimta.bulelengkab.go.id</a></p> <p>4. Telepon : (0362) 21843</p> <p>5. Email : <a href="mailto:disperkimta.bulelengkab.go.id">disperkimta.bulelengkab.go.id</a></p> <p>6. Kanal Lapor SP4NI</p> <p>7. Layanan Pengaduan Langsung Lokasi : Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kab. Buleleng, Jalan Teleng No. 1 Banyuasri</p> <p>Mekanisme penanganan pengaduan saran dan masukan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek ditempat</li> <li>2. Koordinasi internal</li> <li>3. Koordinasi eksternal</li> <li>4. Tindak lanjut dan Rekomendasi solusi permasalahan</li> </ol> |
| 7 | Waktu Pelayanan | <p>a. Senin-Kamis pukul 08.00 - 15.30 wita, waktu istirahat pukul 12.00 – 12.45 wita</p> <p>b. Jumat pukul 08.00 - 13.00 wita</p> <p>c. 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                         | <p>a. UU Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria</p> <p>b. UU Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah</p> <p>c. Permen Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional RI Nomor 11 Tahun 2016 tentang Penyelesaian Kasus Pertanahan</p> <p>d. SK Bupati Buleleng Nomor 590/54/HK/2021 tentang Tim fasilitasi Penyelesaian Sengketa dan Konflik-Konflik Pertanahan Di Kabupaten Buleleng</p> |
| 2   | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas | Sarana Prasarana dan/atau Fasilitas berada di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Buleleng yaitu Komputer dan Printer.  |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                | a. Terampil mengoperasikan komputer;   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | b. Mampu bersikap sopan, ramah dan komunikatif;<br>c. Disiplin dan taat waktu pelayanan.   |
| 4 | Pengawasan Internal                        | Berjenjang mulai dari Penata Kadastral Ahli Muda, Kepala Bidang Pertanahan dan Kepala Dinas.   |
| 5 | Jumlah Pelaksana                           | Petugas administrasi sebanyak 5 orang ( Tim Faseta )   |
| 6 | Jaminan Pelayanan                          | 1. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP);<br>2. Adanya Kode Etik Pegawai;<br>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                 | a. Rapat koordinasi intern rutin setiap bulan dan insidental terkait pelaksanaan progeam kegiatan dan pelayanan;<br>b. Melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkelanjutan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan |

Kepala Dinas Perumahan,  
Kawasan Permukiman Dan Pertanahan  
Kabupaten Buleleng



**Ni Nyoman Surattini, ST.**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19670102 199803 2 003