



PEMERINTAH PROVINSI BANTEN

DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN

Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B)
Jalan Syech Nawawi Al-Bantani, Palima Serang Banten Telp. (0254) 267005 Fax. 267006

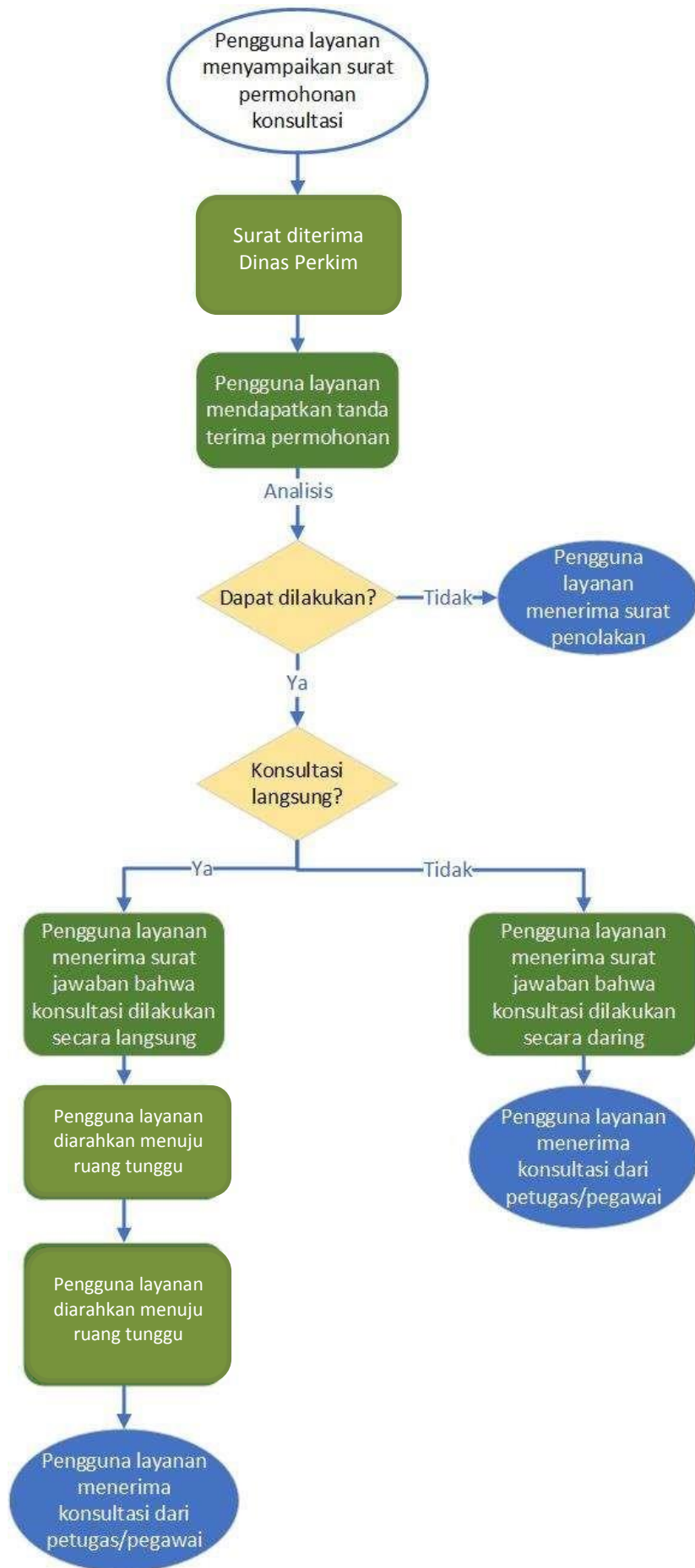
LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN
PERMUKIMAN PROVINSI BANTEN
NOMOR : 600/SK. /Perkim.1/2021
TANGGAL : Februari 2021
TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN
PERMUKIMAN PROVINSI BANTEN

2. STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi:</p> <ol style="list-style-type: none">identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya, kontak yang dapat dihubungi, dan alamat <i>e-mail</i>;materi konsultasi yang diminta secara jelas;mencantumkan maksud dan tujuan permohonan konsultasi;mencantumkan waktu konsultasi; danmelampirkan foto kopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku. <p>ditujukan ke alamat:</p> <p>Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten</p> <p>Kawasan Pusat pemerintahan Povinsi Banten, Jl Syech Nawawi Al Bantani, Palima – Curug - Serang; atau melalui <i>e-mail</i>: perkimbantenprovinsi@gmail.com, atau, Hadir langsung ke Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten dengan melakukan:</p> <ol style="list-style-type: none">registrasi tamu melalui mengisi buku tamu dan formulir informasi publik, tanda terima surat;membawa surat permohonan asli dari pimpinan institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan publik lainnya; danmenunjukkan kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

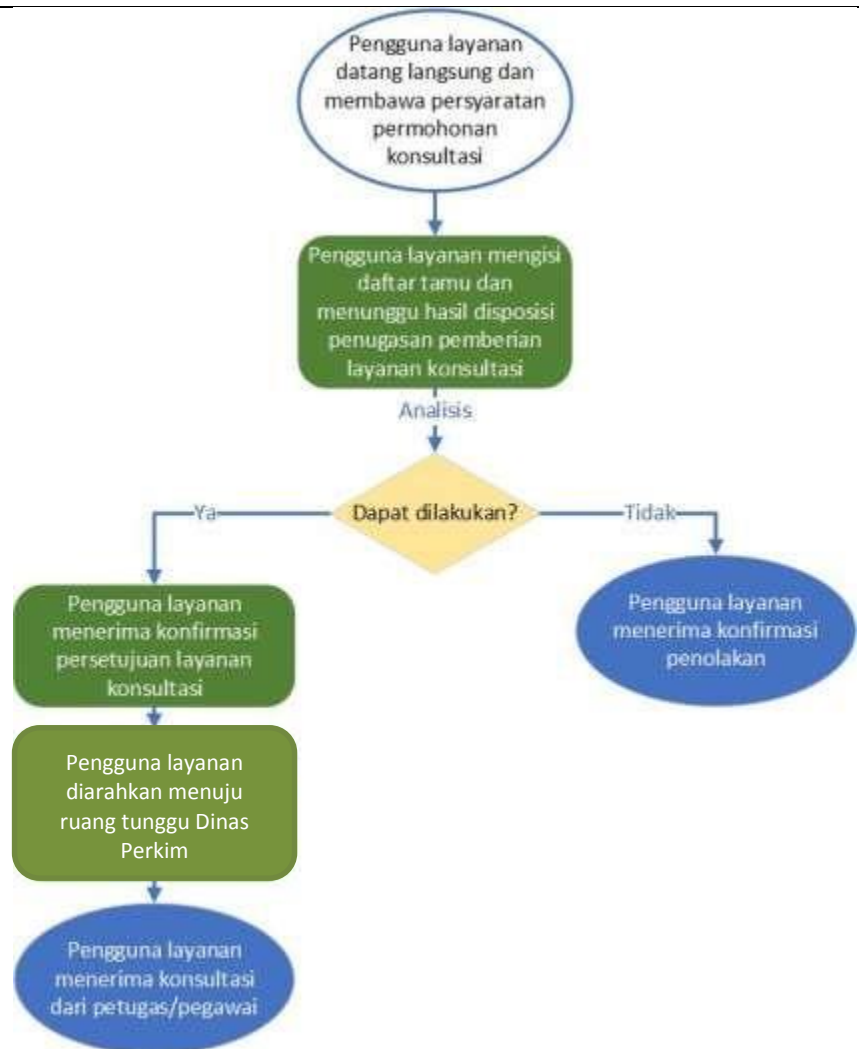
2. Konsultasi dengan usulan melalui surat.



Keterangan:

1. Peguna layanan menyampaikan surat permohonan konsultasi ditujukan kepada Dinas Perumahan Rakyat

		<p>dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten;</p> <ol style="list-style-type: none">2. Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan konsultasi telah diterima;3. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah konsultasi dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring;4. Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui <i>e-mail</i> maupun media penyetara lainnya. Apabila permohonan disetujui maka surat jawaban akan disertai jadwal pelaksanaan audiensi dan <i>contact person</i> petugas yang akan melayani, di mana konsultasi akan diselenggarakan secara:<ul style="list-style-type: none">- tatap muka langsung5. pengguna layanan datang langsung ke Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan menginformasikan permohonan konsultasi kepada petugas <i>front office</i> di lobi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten; dan6. pengguna layanan diarahkan oleh petugas <i>front office</i> ke ruang tunggu Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan konsultasi. Setiap konsultasi akan diselenggarakan di <i>holding room</i>/aula Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten dengan menerapkan protokol kesehatan yaitu menggunakan masker, melakukan <i>physical distancing</i>, pengukuran suhu tubuh, dan menggunakan <i>handsanitizer</i>.7. Konsultasi dengan hadir langsung Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten.
--	--	---



Keterangan:

- a. Peguna layanan datang langsung ke Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan konsultasi kepada Petugas *Front Office* di lobi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten;
- b. Peguna layanan mengisi daftar tamu dan menunggu hasil disposisi pimpinan unit terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan;
- c. Peguna layanan menerima konfirmasi pemberian layanan konsultasi yang diteruskan oleh Petugas *Front Office* dari unit kerja;
- d. Apabila permohonan diterima, peguna layanan akan diarahkan oleh Petugas *Front Office* ke *Holding Room/Aula* Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten untuk ditemukan dengan Petugas yang memberikan layanan konsultasi. Setiap konsultasi akan diselenggarakan di *Holding Room/Aula* Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten dengan menerapkan protokol kesehatan yaitu menggunakan masker, melakukan *physical distancing*, pengukuran suhu tubuh, dan menggunakan *hand sanitizer*; dan
- e. Peguna layanan menerima konsultasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan.

3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi/surat jawaban pelaksanaan konsultasi disampaikan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten. Pelaksanaan konsultasi akan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari setelah surat; atau 2. Jika masyarakat pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan konsultasi maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan maksud konsultasi.
	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau konsultasi yang diminta.
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten Kawasan Pusat pemerintahan Povinsi Banten, Jl Syech Nawawi Al Bantani, Palima – Curug - Serang; atau melalui <i>e-mail</i>: perkimbantenprovinsi@gmail.com, atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. Tatap muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; b. Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan; c. E-mail : perkimbantenprovinsi@gmail.com d. Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id) e. Website : https://perkim.bantenprov.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infomasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 2019 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 203);

		<p>6. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>7. Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>8. Peraturan Gubernur Banten Nomor 38 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Komputer;</p> <p>4. Printer;</p> <p>5. Jaringan internet.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan;</p> <p>2. Pegawai yang memiliki pengetahuan di bidang kebijakan aparatur negara dan program-program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten;</p> <p>3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</p> <p>4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;</p> <p>2. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; dan</p> <p>3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintahan (APIP).</p>
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pegawai penanggung jawab Pelayanan Konsultasi.
6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>2. Petugas yang memberikan konsultasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

KEPALA DINAS,

M. RACHMAT ROGIANTO