



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 III
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

3. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat:</p> <ol style="list-style-type: none">nama dan alamat lengkap;uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immateriel yang diderita;permintaan penyelesaian yang diajukan; dantempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan. <p>Surat ditujukan kepada:</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</p> <p>2. Datang langsung di Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten (sesuai alamat surat) dan menyampaikan pengaduan secara lisan.</p> <p>3. Menyampaikan aduan melalui kanal SP4N-LAPOR!:</p> <ol style="list-style-type: none">website: www.lapor.go.id;Online melalui website SP4N-LAPOR! (www.lapor.go.id)Website : https://perkim.bantenprov.go.id/

<p>2.</p>	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p>	 <pre> graph TD A([Peguna layanan menyampaikan pengaduan tertulis]) --> B[Analisis] B --> C{Penanganan langsung?} C -- Ya --> D[Peguna layanan menerima konfirmasi pelaksanaan penanganan] D --> E[Peguna layanan datang langsung ke Dinas Perkim] E --> F([Peguna layanan menerima penanganan pengaduan]) C -- Tidak --> G([Peguna layanan menerima konfirmasi pelaksanaan secara daring]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peguna layanan (pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Sekretaris Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten atau khusus untuk pengaduan nasional dapat ditujukan langsung kepada Sekretaris Dinas; 2. Peguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang menangani pengaduan. Dalam hal ini dilakukan analisis guna memastikan apakah penanganan pengaduan dapat dilakukan secara daring atau harus tatap muka langsung. Peguna layanan akan menerima surat/konfirmasi atas permohonannya, adapun untuk penanganan yang diselenggarakan secara daring akan disertakan detail waktu dan metode penanganannya; 3. Apabila mengharuskan tatap muka langsung dan/atau datang langsung ke Kantor Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten, maka peguna layanan harus menyampaikan pengaduan kepada petugas khusus penanganan pengaduan di Biro Hukip/Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi untuk aduan internal Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten;
<p>3.</p>	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terhadap pengaduan dalam bentuk tertulis akan mulai ditindaklanjuti 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; 2. Jangka waktu penyelesaian pengaduan yang disampaikan melalui SP4N-LAPOR! adalah sebagai berikut:

		<p>a. permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten;</p> <p>b. pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten; dan</p> <p>c. pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten.</p> <p>3. Khusus untuk pengaduan pada internal Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten, jangka waktu tindak lanjut akan diselesaikan pada:</p> <p>a. apabila pengaduan dapat ditindaklanjuti langsung maka aduan akan diselesaikan maksimal 4 (empat) hari kerja sejak aduan diterima oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi);</p> <p>4. Apabila pengaduan bersifat teknis dan perlu koordinasi dengan unit kerja maka aduan akan diselesaikan maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak aduan diterima oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi).</p>
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif.
5.	Produk Pelayanan	Tindak lanjut penyelesaian pengaduan terkait permasalahan di bidang pelayanan publik.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Kementerian Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Provinsi Banten Kawasan Pusat pemerintahan Povinsi Banten, Jl Syech Nawawi Al Bantani, Palima – Curug - Serang; atau</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <p>a. <i>e-mail</i>: perkimbantenprovinsi@gmail.com; dan</p> <p>b. kanal pengaduan SP4N-LAPOR!:</p> <p>1) <i>website</i>: www.lapor.go.id;</p> <p>2) aplikasi android/iOS: SP4N-LAPOR!.</p>
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 Informasi 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); 6. Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 7. Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik; 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
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai yang memiliki kompetensi di bidang kebijakan pelayanan publik; 2. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam hal penanganan pengaduan; 3. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara dengan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 4. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; 2. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung; dan 3. Aparat Pengawasan Intern Pemerintahan (APIP).
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang pegawai penanggung jawab pelayan pengaduan pelayanan publik.

6.	Jaminan Pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; dan 2. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

KEPALA DINAS,



M. RACHMAT ROGIANTO