



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN CIPTA KARYA**

Jl. Gayung Kebonsari No. 169 Telp. (031) 8287275 (Hunting), Fax. (031) 8292452

S U R A B A Y A - 60233

K E P U T U S A N

**KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN CIPTA KARYA**

NOMOR: 600.2.6.4/ 85 /KPTS/105/2025

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA SEKSI PENGELOLAAN RUSUNAWA
UPT PENGELOLAAN DAN PELAYANAN PERUMAHAN PERMUKIMAN DINAS
PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN PERMUKIMAN DAN CIPTA KARYA
PROVINSI JAWA TIMUR**

**KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT, KAWASAN
PERMUKIMAN DAN CIPTA KARYA**

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 20 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - b. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
 - c. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan;

- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur tentang Standar Pelayanan pada Seksi Pengelolaan Rusunawa UPT Pengelolaan dan Pelayanan Perumahan Permukiman Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur;

- Mengingat** : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
4. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 1 Tahun 2012 tentang Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2019 Nomor 1 Seri B);
5. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 36 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa;
6. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 85 Tahun 2019 tentang Nomenklatur Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur.

MEMUTUSKAN

- PERTAMA** : Menetapkan Standar Pelayanan Pada Seksi Pengelolaan Rusunawa pada UPT Pengelolaan dan Pelayanan Perumahan Permukiman Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur
- KEDUA** : Penetapan Standar Pelayanan pada Seksi Pengelolaan Rusunawa pada UPT Pengelolaan dan Pelayanan Perumahan Permukiman Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur ini dilakukan untuk pelayanan yang bersifat langsung kepada masyarakat yaitu pelayanan penerimaan calon pemanfaat hunian rusunawa dan merupakan tanggungjawab dari Kepala UPT.
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran peraturan ini, digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : SURABAYA
Pada tanggal : 24 JANUARI 2025

**KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT,
KAWASAN PERMUKIMAN DAN CIPTA KARYA
PROVINSI JAWA TIMUR**

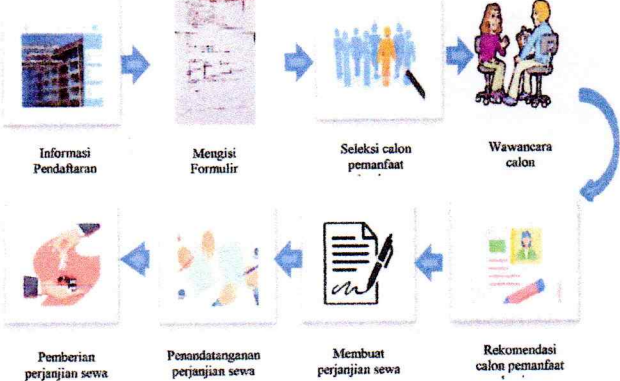


I NYOMAN GUNADI, S.T., M.T.
Pembina Utama Muda
NIP. 19690726 199903 1 006

TEMBUSAN: Keputusan ini disampaikan kepada Yth.

1. Kepala Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Timur;
 2. Sekretaris Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur;
 3. Kepala UPT Pengelolaan dan Pelayanan Perumahan Permukiman;
 4. Arsip
-

STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN CALON PEMANFAAT HUNIAN RUSUNAWA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Pengguna layanan membuat surat permohonan tertulis yang ditujukan Kepada Kepala Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur dengan menyertakan: - Fotocopy KTP - Fotocopy KK - Fotocopy surat nikah - Foto 4x6 (2 lembar) satu keluarga - Surat keterangan belum memiliki rumah dari desa/kelurahan setempat - Surat Keterangan Tidak Mampu / MBR dari instansi yang berwenang - Surat keterangan sehat dari puskesmas atau rumah sakit - Formulir pendaftaran yang sudah diisi lengkap Surat permohonan beserta kelengkapan dikirimkan ke Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur Jl. Gayungkebonsari Nomor 169 Surabaya.
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	 <pre> graph LR A[Informasi Pendaftaran] --> B[Mengisi Formulir] B --> C[Seleksi calon peminfaat] C --> D[Wawancara calon] D --> E[Pemberian perjanjian sewa] D --> F[Penonatanan perjanjian sewa] E --> G[Membuat perjanjian sewa] F --> G G --> H[Rekomendasi calon peminfaat] </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1. Pengelola rusunawa memberikan informasi terkait pelaksanaan pendaftaran rusunawa melalui Sistem Informasi Manajemen Rusunawa. 2. Pengguna layanan melakukan pendaftaran kepada pengelola dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan serta mengirimkan persyaratan yang dibutuhkan untuk disampaikan secara langsung kepada Kepala Dinas. 3. Pengelola rusunawa melakukan seleksi administrasi calon pemanfaat hunian berdasarkan Disposisi pada poin 2. 4. Pengelola rusunawa melakukan seleksi wawancara terhadap calon pemanfaat hunian yang dinyatakan lulus seleksi administrasi untuk mengetahui kemampuan ekonomi dan komitmen calon pemanfaat hunian. 5. Pengelola rusunawa memberikan rekomendasi terhadap calon pemanfaat hunian yang memenuhi persyaratan. 6. Pengelola rusunawa membuat surat perjanjian sewa menyewa untuk calon pemanfaat hunian yang memenuhi persyaratan dan mengundang ke kantor UPT Pengelolaan dan Pelayanan Perumahan Permukiman untuk melakukan penandatanganan perjanjian sewa menyewa unit hunian rusunawa. 7. Pengelola rusunawa meminta tanda tangan calon pemanfaat hunian didalam surat perjanjian sewa menyewa. 8. Surat perjanjian sewa menyewa yang sudah ditandatangani oleh calon pemanfaat hunian kemudian ditandatangani oleh Kepala Seksi Pengelolaan Rusunawa dan Kepala UPT Pengelolaan dan Pelayanan Perumahan Permukiman.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		9. Surat Perjanjian sewa menyewa dibuat dalam rangkap 2 (dua) dimana 1 eks untuk penghuni dan 1 eks diarsip pengelola.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1. Apabila terdapat unit hunian kosong, pelayanan terhadap calon pemanfaat hunian yang telah memenuhi persyaratan dilakukan selama 6 minggu. 2. Apabila unit hunian penuh, pelayanan terhadap calon pemanfaat hunian yang telah memenuhi persyaratan akan menjadi prioritas daftar tunggu sampai dengan unit hunian tersedia.
4.	Biaya/tarif	Biaya atau tarif yang dikenakan terhadap pengguna layanan berdasarkan pada Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dengan Rincian sebagai berikut: <u>Hunian tanpa perabot</u> Lantai I Rp. 300.000,00 per bulan; Lantai II Rp. 280.000,00 per bulan; Lantai III Rp. 260.000,00 per bulan; Lantai IV Rp. 240.000,00 per bulan; dan Lantai V Rp. 220.000,00 per bulan. <u>Hunian dengan Perabot</u> Lantai I Rp. 350.000,00 per bulan; Lantai II Rp. 330.000,00 per bulan; Lantai III Rp. 310.000,00 per bulan; Lantai IV Rp. 290.000,00 per bulan; dan Lantai V Rp. 270.000,00 per bulan.
5.	Produk pelayanan	Sewa hunian rusunawa
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	UPT Pengelolaan dan Pelayanan Perumahan Permukiman Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur Jl. Gayung Kebonsari No. 169 Surabaya Telp. 031 8297371
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 36 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Pemerintah Provinsi Jawa Timur 3. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 85 Tahun 2019 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur 4. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 73 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 23 Tahun 2023 Tentang Penyesuaian Tarif Retribusi Daerah
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana : a. Perangkat Komputer b. Alat Tulis Kantor c. Sistem Informasi Manajemen Rusunawa d. Formulir Pendaftaran Prasarana : a. Kantor Admin b. Meja Kursi c. Ruang Penyimpanan Arsip d. Kursi tunggu e. Almari f. AC
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pegawai dengan latar belakang pendidikan minimal S1. 2. Pegawai dengan latar belakang pendidikan SMA bagi petugas admin dimasing-masing rusunawa. 3. Pegawai yang memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. 4. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggungjawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan informasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4.	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang dan dilaksanakan secara kontinyu.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 orang pelaksana
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang sudah ada.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan terhadap calon pemanfaat hunian dilakukan sesuai peraturan tentang pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara rutin setiap 1 bulan 2. Pelaksanaan survey kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

**KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT,
KAWASAN PERMUKIMAN DAN CIPTA KARYA
PROVINSI JAWA TIMUR**



I NYOMAN GUNADI, S.T., M.T.

Pembina Utama Muda

NIP. 19690726 199903 1 006