



PEMERINTAH PROVINSI MALUKU
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

Jalan Wolter Monginsidi, Passo, Ambon 97232
Email : pkppromal@gmail.com, No Tlp.0911-3681277

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
PROVINSI MALUKU

NOMOR : 000.8.3.4/194.a

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN PROVINSI MALUKU

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN PROVINSI
MALUKU,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, transparan, akuntabel, terjangkau dan terukur pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku, perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik;
- b. Bahwa masyarakat sebagai penerima pelayanan berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik serta kepastian mengenai persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, produk pelayanan dan mekanisme pengaduan;
- c. Bahwa berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait;
- d. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 Tentang Bangunan Gedung;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Provinsi Maluku Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Maluku (Lembaran Daerah Provinsi Maluku Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 66);
11. Peraturan Gubernur Nomor 26 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Maluku;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN PROVINSI MALUKU TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN PROVINSI MALUKU.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU merupakan pedoman bagi seluruh pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menjadi acuan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku.
- KETIGA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : A M B O N
pada tanggal : 29 Juni

2026

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN PROVINSI
MALUKU



NURJANAH YUNUS, ST., MM., M.SI
Pembina Utama Muda / IV.c
NIP. 19770621 200107 2 001

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN PROVINSI MALUKU
NOMOR : 000.8.3.4/194.a
TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN PROVINSI MALUKU.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Keputusan Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku ini yang dimaksud dengan :

1. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku adalah Lembaga Pemerintah Daerah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur Provinsi Maluku.
2. Pelayanan Publik Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku adalah pemberian pelayanan bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman berupa pelayanan data dan teknis pelaksanaan pembangunan rumah layak huni dan penataan kawasan permukiman yang terukur melalui satu pintu oleh satu unit kerja sebagai penanggungjawab.
3. Standar Pelayanan Publik Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penialain kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku dalam rangka pelayan bidang perumahan dan Kawasan permukiman yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dalam rangka menyediakan data dan kegiatan statistik sesuai dengan peraturan perundang-undangan berupa pelayanan administrative dan teknis baik secara langsung maupun secara tidak langsung.
5. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat Pelayanan Publik baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan Publik;

7. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara Pelayanan Publik yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
8. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat Masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara Pelayanan Publik.
9. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah proses pengukuran dan penilaian secara komprehensif penyelenggaraan Pelayanan Publik.
10. Evaluasi Kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian dan pelaksanaan tugas seorang atau sekelompok orang atau unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan lebih dahulu.

BAB II

PENYELENGGARAAN STANDAR PELAYANAN STATISTIK TERPADU

Pasal 2

Penyelenggaraan Standar Pelayanan Klinik PKP Plus dan Pengaduan di lingkungan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku, meliputi :

- a. Pelayanan Design Pembangunan Rumah Layak Huni Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR);
- b. Pelayanan Perhitungan Rancangan Anggaran Biaya (RAB) Rumah Layak Huni Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR);
- c. Pendampingan Teknis Pelaksanaan Pekerjaan Pembangunan Rumah Layak Huni Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR);
- d. Layanan Pengaduan PKP.

Pasal 3

- (1) Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, paling sedikit memuat :

- a. Komponen Pelayanan Design Pembangunan Rumah terdiri atas :
 - 1) Persyaratan;
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - 3) Jangka waktu pelayanan;
 - 4) Produk pelayanan,
 - 5) Sarana
 - 6) Kompetensi petugas pelayanan dan;
 - 7) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b. Komponen Pelayanan Perhitungan RAB terdiri atas :
 - 1) Persyaratan;
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - 3) Jangka waktu pelayanan;

- 4) Produk pelayanan,
 - 5) Sarana;
 - 6) Kompetensi petugas pelayanan dan;
 - 7) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- c. Komponen Pelayanan Pendampingan Teknis terdiri atas :
- 1) Persyaratan;
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - 3) Jangka waktu pelayanan;
 - 4) Kriteria penerima layanan;
 - 5) Kompetensi petugas pelayanan dan;
 - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- d. Pelayanan Pengaduan PKP
- Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan mengenai penyelenggaraan pelayanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku melalui :
- 1) pengaduan secara langsung pada ruang pelayanan;
 - 2) surat pengaduan;
 - 3) telepon/WhatsApp resmi Dinas;
 - 4) surat elektronik;
 - 5) media sosial/website resmi Dinas; dan/atau
 - 6) kanal pengaduan pemerintah yang terintegrasi.
- (2) Penentuan biaya/tariff sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a angka 4, huruf b angka 4, huruf c angka 4 ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pasal 4

- (1) Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik Dinas PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN Provinsi Maluku dilaksanakan oleh unit kerja yang menyelenggarakan fungsi pembangunan di bidang perumahan dan Kawasan permukiman;
- (2) Unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku dengan memperhatikan kemampuan, kebutuhan dan kondisi Masyarakat.
- (3) Unit kerja sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas :
 - a. Unit organisai jabatan pemimpin tinggi pratama yang menyelenggarakan fungsi fungsi pembangunan di bidang perumahan dan Kawasan permukiman;
 - b. Unit kerja atau kelompok substansi yang menyelenggarakan fungsi integrasi pengolahan pembangunan di bidang perumahan dan kawasan permukiman.
- (4) Standar Pelayanan Publik Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan oleh Kepala Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku.

Pasal 5

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan Publik Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) didahului dengan penyiapan rancangan Standar Pelayanan Publik Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku oleh unit kerja.
- (2) Penyiapan rancangan Standar Pelayanan Publik Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.
- (3) Dalam menyusun Standar Pelayanan Publik Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku, unit kerja dapat membentuk Tim.

Pasal 6

- (1) Penyusunan Standar Pelayanan Publik Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 melalui proses perencanaan dan perhitungan yang terukur.
- (2) Hasil Pembahasan Standar Pelayanan Publik Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 ayat (1) dilanjutkan dengan penetapan oleh Kepala Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku menjadi Standar Pelayanan Publik Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku.

Pasal 7

Standar Pelayanan Publik Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, pelaksana, Masyarakat maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 8

- (1) Untuk menetapkan Standar Pelayanan Publik Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, Unit Kerja wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat :
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku dan melakukan perbaikan secara terus menerus, dan :
 - b. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensai apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Publik Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku.

- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dipublikasikan melalui media yang mudah diakses oleh masyarakat.

Pasal 9

- (1) Unit kerja wajib melaksanakan evaluasi Standar Pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun;
- (2) Hasil evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dijadikan dasar oleh unit kerja untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan.

BAB III PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 10

- (1) Pembinaan dan pengawasan teknis internal Pelayanan Publik Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku dilakukan oleh Kepala Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku;
- (2) Dalam melakukan pembinaan dan pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepala Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku dapat memberikan mandat kepada atasan langsung unit kerja;
- (3) Pembinaan Pelayanan Publik Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam rangka fasilitasi kebijakan umum dan kebijakan teknis Pelayanan Publik;
- (4) Pengawasan Pelayanan Publik Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk efektifitas dan akuntabilitas penyelenggaraan Pelayanan Publik.

BAB IV PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 11

- (1) Unit kerja wajib menyediakan sarana dan prasarana pengaduan pelayanan Publik dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik;
- (2) Unit kerja mengelola pengaduan Pelayanan Publik yang berasal dari masyarakat dan/atau rekomendasi dari lembaga Negara yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik;
- (3) Unit kerja menindaklanjuti pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) apabila disertai dengan bukti yang sah;

- (4) Unit kerja wajib mengumumkan nama dan alamat penanggung jawab pengelola pengaduan Pelayanan Publik serta sarana pengaduan Pelayanan Publik yang disediakan.

Pasal 12

Mekanisme penanganan pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 ayat (3) dilakukan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pasal 13

- (1) Unit kerja wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun;
- (2) Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pengolahan dan penyajian hasil survey, yang mencakup :
 - a. Penyusunan instrument survei;
 - b. Penentuan besaran dan teknik penarikan sampel;
 - c. Penentuan responden;
 - d. Pelaksanaan survey;
 - e. Pengolahan hasil survey; dan
 - f. Penyajian dan pelaporan hasil.

Pasal 14

- (1) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Pasal 13 ayat (1) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat;
- (2) Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menjadi dasar perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB VI EVALUASI KINERJA PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Pasal 15

- (1) Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku dilakukan secara berkala paling sedikit sekali dalam 1 (satu) tahun;
- (2) Evaluasi kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi tahapan perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan hasil evaluasi.

Pasal 16

- (1) Hasil dari Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan dituangkan dalam laporan hasil evaluasi yang memuat :
 - a. Tujuan;
 - b. Sasaran;

- c. Ruang lingkup;
 - d. Waktu;
 - e. Pelaksana;
 - f. Periode;
 - g. Hasil evaluasi; dan
 - h. Saran perbaikan.
- (2) Laporan hasil evaluasi disampaikan kepada Kepala Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Provinsi Maluku.

BAB VII PENUTUP

Pasal 17

Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN PROVINSI
MALUKU



NURJANAH YUNUS, ST., MM., M.SI
Pembina Utama Muda / IV.c
NIP. 19770621 200107 2 001