



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
**DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN**

Jalan Jenderal Besar Abdul Haris Nasution No. 20 Pangkalan masyhur, medan
Telepon/Fax: (061) 42771952, Website : dispkp.sumutprov.go.id, Email : dinas_pkp@sumutprov.go.id,
Kode Pos: 20143

**KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
PROVINSI SUMATERA UTARA**

NOMOR: 067/667-PKP/VIII/ 2022

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN, MAKLUMAT PELAYANAN,
BUDAYA PELAYANAN DAN ALUR PELAYANAN
PADA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan Sumut Bermartabat melalui Pelayanan Publik yang professional, transparan dan akuntabel di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Utara, diperlukan suatu acuan dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, cepat , mudah, terjangkau dan terukur.
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Budaya Pelayanan dan Alur Pelayanan di lingkungan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Utara dengan keputusan Kepala Dinas.

Mengingat : 1. Undang Undang Nomor 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atceh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1103);

2. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
5. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. 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);
7. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 Tanggal 20 Desember 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara. (Lembaran Daerah Tahun 2016 Nomor 6);
8. Peraturan Gubernur Nomor 18 Tahun 2019 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Propinsi Sumatera Utara. (Lembaran Daerah Tahun 2019 Nomor 18);
9. Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 821.22/590/2022 Tanggal 8 Juli 2022 tentang Pengangkatan Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Budaya Pelayanan dan Alur Pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Utara sebagaimana tercantum pada lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU digunakan sebagai pedoman pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Utara.
- KETIGA : Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU adalah bukti kesungguhan dan janji Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Utara, untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
- KEEMPAT : Budaya pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU merupakan budaya pelayanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Utara, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- KELIMA : Alur pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU merupakan ringkasan tata cara dan proses pelayanan Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Utara, kepada masyarakat.
- KEENAM : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Medan.
Pada tanggal : 18-08-2022

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN



ALFI SYAHRIZA, S.T., M.Eng.Sc.
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19710625 200003 1 005

Lampiran I Keputusan Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provsu

Nomor : 067/667-PLP/VIII/2022

Tanggal : 18-08-2022

PELAYANAN

TAHAPAN PELAKSANAAN PELAYANAN

DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

PROVINSI SUMATERA UTARA

1. Publik (Pemohon Informasi) datang berkunjung ke Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman.
2. Pemohon Informasi diterima oleh Satuan Pengamanan, dilakukan pemeriksaan terkait tujuan, serta meminta pemohon untuk mengisi form. Setelah itu keamanan menganalisa permohonan, yaitu :
 - a. Jika terkait pelayanan informasi umum, akan diarahkan ke ruang Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID).
 - b. Jika terkait pelayanan rumah umum, akan diarahkan ke ruang bidang Rumah Umum
 - c. Jika terkait pelayanan rumah swadaya, akan diarahkan ke ruang bidang Rumah Swadaya
 - d. Jika terkait pelayanan kawasan permukiman, akan diarahkan ke ruang bidang Kawasan Permukiman
 - e. Jika terkait pelayanan prasarana, sarana & umum, akan diarahkan ke ruang bidang Prasarana, Sarana dan Umum
 - f. Namun jika permohonan tidak bisa diproses, pemohon diberikan penjelasan dan dipersilahkan untuk meninggalkan kantor Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman.
3. Pelayanan Informasi Umum
 - a. Keamanan mengantar pemohon ke ruangan Pelayanan.
 - b. Petugas menerima dan mencatat permohonan untuk proses lebih lanjut.
 - c. Petugas Keamanan menyampaikan konsep surat permohonan, dilaporkan kepada Kasubbag Umum, selanjutnya disampaikan ke Kepala Bidang.
 - d. Kepala Bidang menyaring dan mengoreksi permohonan. Jika layanan yang diperlukan pemohon termasuk dalam kategori Daftar Informasi Publik Bebas, Kepala Bidang memberikan layanan secara langsung. Jika layanan yang

diperlukan termasuk dalam kategori Daftar Informasi yang dikecualikan (DIK) dan Daftar Informasi Publik Khusus (DIP-K), informasi tidak dapat diberikan sesuai dengan peraturan perundang undangan.

- e. Petugas Pelayanan Informasi menyampaikan surat tanggapan (informasi layanan) kepada pemohon disertai tanda terima.
- f. Petugas Pelayanan Informasi kemudian mengumpulkan database permohonan untuk dijadikan laporan sebagai bentuk dokumentasi.

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN PROVINSI SUMATERA UTARA



Lampiran II Keputusan Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provsu

Nomor : 067/667-PKL/VIII/2022

Tanggal : 18-08-2022

MAKLUMAT

Maklumat Pelayanan

DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

PROVINSI SUMATERA UTARA

"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU"

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN PROVINSI SUMATERA UTARA



NIP. 19710625 200003 1 005

Lampiran III Keputusan Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provsu

Nomor : 067/667-Pkp/VIII/2022

Tanggal : 18-08-2022

BUDAYA PELAYANAN

BUDAYA PELAYANAN

BUDAYA PELAYANAN DI DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
PROVINSI SUMATERA UTARA

1. PROFESIONAL
 2. TRANSPARAN
 3. OBJEKTIF
 4. AKUNTABEL
 5. PRIMA
-

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN PROVINSI SUMATERA UTARA



ALFI SYAHRIZA, S.T., M.Eng.Sc.

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19710625 200003 1 005

**STANDAR PELAYANAN SURAT MENYURAT
PADA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN PROVSU**

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		SURAT MASUK	SURAT KELUAR
1	2	3	4
1	Dasar Hukum	1 UU No. 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atceh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara	1 UU No. 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atceh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara
		2 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	2 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		3 UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara	3 UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
		4 Perda No. 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi	4 Perda No. 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi
		5 Pergub. No. 38 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Dinas – Dinas Daerah Provinsi Sumatera Utara	5 Pergub. No. 38 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Dinas – Dinas Daerah Provinsi Sumatera Utara
		6 Pergub. No. 94 Tahun 2017 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemprovsu	6 Pergub. No. 94 Tahun 2017 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemprovsu
		7 Pergub. No. 18 Tahun 2019 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Utara	7 Pergub. No. 18 Tahun 2019 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Utara
2	Persyaratan	Mematuhi peraturan perundang undangan	Mematuhi peraturan perundang undangan
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="flex: 1; padding-right: 20px;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Surat diterima pengadministrasi persuratan di umum,</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pencatatan di admin Sekretaris, paraf Sekretaris</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pencatatan di admin Kadis, paraf dan disposisi Kepala Dinas</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">- Pencatatan di adm Kadis dan Sekretaris</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">- Kembali ke Umum</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">- Surat didistribusikan ke pengelola sesuai disposisi</div> </div> </div>	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="flex: 1; padding-right: 20px;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Konsep surat dari pengelola</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Paraf koordinasi di Umum</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Tanda Tangan Kadis</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Kembali ke umum</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pengiriman ke Alamat</div> </div> </div>

NO	KOMPONEN	URAIAN	
		SURAT MASUK	SURAT KELUAR
1	2	3	4
4	Jangka Waktu Penyelesaian	15 menit	30 menit
5	Biaya / Tarif	nihil	nihil
6	Produk Pelayanan	Jasa	Jasa
7	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1 Stempel Tanda Terima 2 Buku/Agenda 3 Komputer 4 Lembar Disposisi 5 Ekspedisi 6 Pengantar Surat	1 Stempel paraf koordinasi 2 Buku/Agenda 3 Komputer 4 Amplop 5 Ekspedisi 6 Pengantar Surat
8	Kompetensi Pelaksana	1 Kepala Dinas 2 Sekretaris 3 Kasubbag Umum 4 Staf	1 Kepala Dinas 2 Sekretaris 3 Kasubbag Umum 4 Kepala Bidang 5 Kasubbag/Pejabat Fungsional 6 Staf
9	Pengawasan Internal	1 Sekretaris 2 Kasubag Umum 3 Pengadministrasi	1 Sekretaris 2 Kasubag Umum 3 Pengadministrasi
10	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	1 Datang / Hadir Langsung 2 Surat Menyurat 3 Website: dispkp.sumutprov.go.id	1 Datang / Hadir Langsung 2 Surat Menyurat 3 Website: dispkp.sumutprov.go.id
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang melayani 5 orang	Jumlah petugas yang melayani 5 orang
12	Jaminan Pelayanan	1 Diwujudkan dengan prosedur, waktu proses 2 Memberi pelayanan yang baik dengan senyum, salam dan sapa. Selama hari dan jam kerja	1 Diwujudkan dengan prosedur, waktu proses 2 Memberi pelayanan yang baik dengan senyum, salam dan sapa. Selama hari dan jam kerja
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1 Tersedianya jasa Pelayanan keamanan kantor 2 Tersedianya Tabung Pemadam Kebakaran	1 Tersedianya jasa Pelayanan keamanan kantor 2 Tersedianya Tabung Pemadam Kebakaran
14	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Dilaksanakan sekali dalam 3 (tiga) bulan	Dilaksanakan sekali dalam 3 (tiga) bulan



Lampiran V Keputusan Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provsu
Nomor : 067/667 - Plp/VIII/2022
Tanggal : 18-08-2022

**STANDAR PELAYANAN LAYANAN MESS PU PEMPROVSU
JALAN SIRIKKI KEL. TIGA RAJA KEC. GIRSANG SIPANGAN BOLON
KABUPATEN SIMALUNGUN (PARAPAT)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Dasar Hukum	<p>1 UU No. 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Propinsi Atcheh dan Perubahan Peraturan Pembentukan Propinsi Sumatera Utara</p> <p>2 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p> <p>3 UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara</p> <p>4 Perda No. 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi</p> <p>5 Pergub. No. 38 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Dinas – Dinas Daerah Provinsi Sumatera Utara</p> <p>6 Pergub. No. 9 Tahun 2018 tentang Tarif Retribusi Daerah</p> <p>7 Pergub. No. 18 Tahun 2019 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Utara</p>
2	Persyaratan Pelayanan	Mematuhi peraturan dan tata tertib di mess.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Pemesanan melalui Dinas/Langsung ke Mess di Parapat</p> <p>↓</p> <p>Menunjukkan KTP</p> <p>↓</p> <p>Memperoleh informasi dan menyetujui tarif dan peraturan menginap</p> <p>↓</p> <p>Mengisi daftar tamu, menginap sesuai kebutuhan waktu</p> <p>↓</p> <p>Selesai menginap, pemeriksaan kamar, pembayaran biaya menginap, pengisian kwitansi</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Check in : 10 menit Check out : 15 menit
5	Biaya / Tarif	Pegawai Pemprovsu Rp. 150.000,-/kamar/hari PNS Kab/Kota, Umum Rp. 200.000,-/kamar/hari
6	Produk Pelayanan	Jasa Tempat Penginapan (Mess)
7	Sarana Prasarana dan atau Fasilitas	1 Kamar Tidur 2 Kamar mandi di dalam kamar tidur 3 Tempat tidur double & twin bed 4 TV
8	Kompetensi Pelaksana	1 Kepala Sub Bagian Umum 2 Penjaga Wisma 3 Tenaga Kebersihan
9	Pengawasan Internal	1 Sekretaris Dinas
10	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	1 Datang / Hadir Langsung ke Kantor 2 Website: dispkp.sumutprov.go.id
11	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas yang melayani 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	1 Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu proses, biaya yang didukung oleh sdm yang telah berpengalaman dalam tugasnya. 2 Memberikan pelayanan yang baik dengan senyum, salam dan sapa.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1 Penjaga mess siap 24 jam sehari 2 Lingkungan yang aman dan nyaman 3 Tersedianya Tabung Pemadam Kebakaran
14	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Dilaksanakan sekali dalam 3 (tiga) bulan oleh Kepala Dinas dan Sekretaris.

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN PROVINSI SUMATERA UTARA

