



PEMERINTAH KOTA BLITAR
DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN
KAWASAN PERMUKIMAN

Jalan Imam Bonjol Nomor 85, Blitar, Kode Pos : 66137, Telp. (0342) 8171636
<https://disperkim.blitarkota.go.id>, email : dispera@blitarkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN
KAWASAN PERMUKIMAN
NOMOR: 188/73/410.104.1/2026

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA BLITAR

KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA BLITAR

Menimbang : a. Bahwa berdasarkan ketentuan pasal 15 huruf a Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;

b. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas serta pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Dan Maklumat Pelayanan;

c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Blitar dengan Keputusan Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Blitar.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5597) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara Pelayanan Publik;
 10. Peraturan Walikota Blitar Nomor 18 Tahun tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA BLITAR TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA BLITAR
- KESATU : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Blitar merupakan panduan bagi penyelenggara pelayanan publik maupun pengguna layanan dalam menerapkan pelayanan.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU meliputi :
1. Standar Pelayanan Pendaftaran Rusunawa
 2. Standar Pelayanan Pembayaran Retribusi Rusunawa secara Tunai dan Non Tunai
 3. Standar Pelayanan Pengaduan Rusunawa
 4. Standar Pelayanan Pengajuan Bantuan Rehabilitasi Rumah Terdampak Bencana
 5. Standar Pelayanan Penanganan Sarana dan Prasarana di Kawasan Permukiman
 6. Standar Pelayanan Serah Terima Aset PSU di Kawasan Permukiman
 7. Standar Pelayanan Pengajuan Rekomendasi Siteplan Perumahan
- KETIGA : Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan tertuang dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Blitar.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Blitar
Pada tanggal 1 Juli 2026

Plt. Kepala Dinas Perumahan Rakyat
Dan Kawasan Permukiman,



Kusno, S.Sos.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 196707221992021002

Lampiran I : Keputusan Kepala Dinas
Perumahan Rakyat dan Kawasan
Permukiman Kota Blitar
Nomor : 188/73/410.104.1/2026
Tanggal : 1 Juli 2026
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan
Dinas Perumahan Rakyat dan
Kawasan Permukiman Kota Blitar

I. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN RUSUNAWA

A. Komponen Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Warga Kota Blitar 2. Mengisi Formulir Pendaftaran diketahui RT, RW dan Kepala Kelurahan 3. Membawa foto berwarna seluruh pengikut ukuran 3 x 4 sebanyak 2 lembar 4. Melampirkan Foto copy Kartu Keluarga 5. Melampirkan Foto copy KTP 6. Melampirkan Foto copy Surat Nikah 7. Melampirkan Foto copy Surat Cerai (bagi yang berstatus Cerai Hidup) 8. Melampirkan Foto copy Surat Kematian (bagi yang berstatus Cerai Mati) 9. Melampirkan Materai Rp. 10.000,- sebanyak 3 lembar
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengisi Formulir Pendaftaran diketahui RT, RW dan Kepala Kelurahan 2. Pemohon membawa formulir pendaftaran dan seluruh persyaratan ke Kantor UPT Rusunawa 3. Kepala UPT menyeleksi persyaratan, verifikasi & interview pemohon 4. Penghuni mentaati tata tertib sesuai Peraturan Walikota Blitar Nomor 47 Tahun 2017
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	± 120 menit
4.	Biaya/tarif	Biaya / Tarif Rusunawa Kota Blitar : 1. Lantai 1 (Difable) : Rp. 150.000,- 2. Lantai 2 : Rp. 150.000,- 3. Lantai 3 : Rp. 125.000,- 4. Lantai 4 : Rp. 100.000,- 5. Lantai 5 : Rp. 75.000,-
5.	Produk Layanan	Hunian Rusunawa

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. ULPIM KOTA BLITAR WA : 0857-1878-1708 EMAIL : ulpim@blitarkota.go.id 2. DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA BLITAR TELP : (0342) 8171636 EMAIL : dispera@blitarkota.go.id 3. UPT RUSUNAWA KOTA BLITAR TELP : (0342) 8173144 EMAIL : uptdrusunawablitar@gmail.com 4. Kotak Pengaduan Pelayanan
----	---	--

B. Komponen Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Rumah Susun; 3. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 4 Tahun 2025 tentang Pengelolaan Rumah Susun Milik Serta Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun; 4. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 2 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman; 5. Peraturan Walikota Blitar No. 47 Tahun 2017 tentang pengelolaan rumah susun sederhana sewa Kota Blitar; 6. Peraturan Walikota Blitar Nomor 107 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana : Gedung Kantor, Gedung Serbaguna, Tempat hunian, Peribadatan, Perpustakaan, sarana bermain anak dan olahraga 2. Prasarana : Jalan, Tangga, Selasar, Drainase, Sistem

		Air Limbah, Persampahan dan Air Bersih 3. Utilitas : Sistem Air Limbah, Persampahan, Jaringan Listrik, Jaringan Air Bersih, Penampungan/Tandon Air, Jaringan Telepon, Internet, Perlengkapan Pemadam Kebakaran, dan Ruang Terbuka Hijau
3.	Kompetensi Pelaksanaan	1. Memahami Peraturan Daerah atau Peraturan Wali Kota terkait Pengelolaan Rusunawa, retribusi sewa, syarat kelayakan hunian, dan kriteria Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) 2. Mampu memeriksa keaslian dan kelengkapan berkas administrasi calon penghuni (seperti KTP, KK, Surat Nikah, slip gaji, dan surat keterangan tidak memiliki rumah) 3. Menguasai aplikasi pendataan Rusunawa, program pengolah data (Ms. Office/Google Workspace), dan tata cara pengarsipan dokumen fisik maupun digital 4. Mampu menjelaskan alur pendaftaran, hak, dan kewajiban penghuni dengan bahasa yang sopan, jelas, dan mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat 5. Mampu menjalankan proses seleksi secara objektif tanpa diskriminasi maupun praktik pungutan liar (pungli).
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan Melekat (Waskat) : Atasan langsung memverifikasi kesesuaian berkas pendaftaran dengan standar secara berkala 2. Audit Inspektorat : Inspektorat daerah melakukan audit berkala terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) pendaftaran untuk mencegah penyimpangan 3. Evaluasi Berkala : Tinjauan manajemen (Rapat Evaluasi) mingguan atau bulanan untuk menilai kinerja petugas dan mengatasi kendala teknis 4. Secara rutin 1 (satu) sampai dengan 2 (dua) bulan sekali memonitor kesesuaian/kebenaran penghuni yang tinggal di rusunawa sesuai dengan perjanjian sewa yang telah ditandatangani

		5. Monitoring dan evaluasi aspek administratif keuangan, pemanfaatan pengelolaan rusunawa, penghunian, sumber daya manusia, serta pengembangan kesejahteraan penghuni 6. Monitoring dan evaluasi, aspek teknis, termasuk bangunan dan lingkungan 7. Pembentukan dan pemanfaatan Rukun Tetangga dan Rukun Warga (Pengurus Paguyuban)
5.	Jumlah Pelaksana	1. Kepala UPT RUSUNAWA 2. Petugas Bendahara Penerimaan 1 Orang 3. Teknisi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana 1 Orang 4. Tenaga Pelayanan Umum 1 Orang 5. Tenaga Keamanan 5 Orang 6. Tenaga Kebersihan 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketersediaan Petugas Administrasi Pendaftaran dan Pembayaran 2. Kepastian Waktu dalam melakukan proses verifikasi dan seleksi berkas diselesaikan maksimal 3 hari kerja sejak berkas diterima lengkap 3. Standar Biaya Pelayanan pendaftaran dan verifikasi tidak dipungut biaya alias Rp 0,- 4. Transparansi dan Akuntabilitas: Pemohon akan mendapatkan kepastian lolos atau tidaknya berdasarkan kriteria (seperti batas penghasilan dan status KTP) yang objektif 5. Terjalinnya Koordinasi dengan organisasi terkait
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Keamanan data melingkup Jaminan kerahasiaan data pribadi pemohon (KTP, KK, slip gaji) dari penyalahgunaan. 2. Pelayanan Anti Pungli dan Transparansi dalam bentuk Pelayanan pendaftaran bebas dari pungutan liar. Informasi status berkas dan ketersediaan unit dapat dipantau secara <i>real-time</i> pada unit petugas pelayanan 3. Unit hunian dipastikan dalam kondisi layak, bersih, dan aman sebelum diserahkan kepada pemohon

		4. Pengelola menjamin ketersediaan dan keberfungsian Alat Pemadam Api Ringan (APAR) serta sistem hidran di setiap lantai
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pemastian Ketepatan Waktu Pelayanan didalam memverifikasi berkas pendaftaran (seperti KTP, KK, Surat Keterangan Penghasilan) yang ditetapkan 2. Pelaksanaan Akurasi Verifikasi Kelengkapan dan validitas data calon penghuni sesuai syarat Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) 3. Mengedepankan Transparansi Informasi guna memastikan pemohon memahami syarat, mekanisme, dan tarif sewa secara jelas 4. Pemastian standar pelayanan dilaksanakan dengan baik dengan menggunakan analisis dokumen, survei, wawancara dan observasi

II. STANDAR PELAYANAN PEMBAYARAN RUSUNAWA SECARA TUNAI DAN NON TUNAI

A. Komponen Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Penghuni terdaftar resmi dan memegang Surat Perjanjian Sewa (SPS) yang masih berlaku 2. Membawa kartu identitas penyewa 3. Membawa Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) atau rincian tagihan berjalan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Penerbitan Tagihan : Pengelola/petugas melakukan rekapitulasi tagihan (sewa hunian, pemakaian listrik, dan air) setiap awal bulan 2. Penyampaian Tagihan : Petugas membagikan rincian tagihan atau <i>billing</i> (bisa melalui aplikasi atau manual) kepada penghuni 3. Pembayaran : Penghuni melakukan pembayaran non-tunai melalui rekening Kas Daerah (Bank Jatim, BPD, dll) atau melalui <i>virtual account</i> dan sistem <i>e-</i>

		<i>Retribusi</i> 4. Verifikasi : Penghuni menyerahkan bukti transfer/setor kepada petugas pengelola untuk dicatat dan divalidasi ke dalam sistem 5. Pembayaran : Penghuni melakukan pembayaran secara tunai melalui melalui <i>Petugas pelayanan pembayaran</i>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Masa Pembayaran : Tanggal 1 s.d. 10 setiap bulannya. 2. Proses Validasi : ≤ 5 menit per transaksi setelah bukti pembayaran diterima petugas.
4.	Biaya/tarif	Biaya / Tarif Rusunawa Kota Blitar : 1. Lantai 1 (Difiable) : Rp. 150.000,- 2. Lantai 2 : Rp. 150.000,- 3. Lantai 3 : Rp. 125.000,- 4. Lantai 4 : Rp. 100.000,- 5. Lantai 5 : Rp. 75.000,-
5.	Produk Layanan	Hunian Rusunawa
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. ULPIM KOTA BLITAR WA : 0857-1878-1708 EMAIL : ulpim@blitarkota.go.id 2. DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA BLITAR TELP : (0342) 8171636 EMAIL : dispera@blitarkota.go.id 3. UPT RUSUNAWA KOTA BLITAR TELP : (0342) 8173144 EMAIL : uptdrusunawablitar@gmail.com 4. Kotak Pengaduan Pelayanan

B. Komponen Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Rumah Susun; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak

		Daerah dan Retribusi Daerah; - Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 4 Tahun 2025 tentang Pengelolaan Rumah Susun Milik Serta Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun; - Peraturan Walikota Blitar Nomor 107 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman; - Peraturan Walikota Blitar No. 47 Tahun 2017 tentang pengelolaan rumah susun sederhana sewa Kota Blitar; - Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Kota Blitar Tahun 2023 Nomor 8); - Peraturan Walikota Blitar Nomor 53 Tahun 2024 tentang Tata Cara Pemungutan Retribusi Daerah (Berita Daerah Kota Blitar Tahun 2024 Nomor 53);
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana : - Ruang Pelayanan / Kantor Pengelola : Ruang yang representatif, nyaman, dan dilengkapi pendingin ruangan untuk kenyamanan warga saat mengurus administrasi - Perangkat Komputer / Laptop : Digunakan oleh petugas administrasi untuk mengolah data tagihan (air, listrik, sewa) dan menerbitkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) - Mesin Kasir / Printer : Untuk mencetak kuitansi resmi atau bukti pembayaran fisik bagi warga - Stiker atau Banner QRIS: Ditempel di ruang pengelola atau di setiap pintu hunian sebagai sarana sosialisasi agar warga dapat memindai dan membayar secara mandiri - Lemari Arsip: Untuk menyimpan dokumen administrasi secara rapi dan terstruktur sesuai nomor blok/kamar penghuni. Prasarana :

		1. Sistem Informasi Manajemen Rusunawa : Aplikasi e-Rusunawa untuk cek tagihan, riwayat transaksi, dan manajemen data penghuni 2. Jaringan Internet (Wi-Fi/LAN) : Koneksi internet yang stabil di kantor pengelola untuk mendukung transaksi <i>online</i> dan pembaruan data secara <i>real-time</i> 3. Sistem Pembayaran Non-Tunai (<i>Cashless</i>) : QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) : Untuk pembayaran menggunakan dompet digital (seperti GoPay, OVO, DANA, LinkAja) 4. Papan Informasi Standar Pelayanan: Papan fisik yang memuat SOP alur pembayaran, rincian tarif retribusi, syarat dan ketentuan, serta nomor kontak pengaduan.
3.	Kompetensi Pelaksanaan	1. Kompetensi Teknis Administrasi & Keuangan: Mampu melakukan verifikasi data tagihan (sewa, listrik, air). Menguasai tata cara pembukuan, pencatatan transaksi, dan pelaporan keuangan. Memahami dasar hukum dan regulasi terkait retribusi daerah. 2. Kompetensi Pengoperasian Sistem (IT): Mahir menggunakan komputer dan aplikasi perkantoran (seperti <i>Microsoft Office</i>). Mampu mengoperasikan sistem informasi manajemen rusunawa atau aplikasi pembayaran <i>e-retribusi</i>. 3. Kompetensi Pelayanan Publik (Komunikasi): Memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk melayani penghuni. Mampu mengelola pengaduan atau memberikan informasi terkait prosedur pembayaran. 4. Kompetensi Kualifikasi Pendidikan: Minimal berpendidikan setingkat SLTA/SMA atau sederajat.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan Melekat (Pengendalian oleh Atasan Langsung) a. Pengecekan Harian (Verifikasi

		Administratif) : Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) atau Kepala Seksi Sub. Bagian Umum dan Keuangan memverifikasi rekapitulasi tagihan bulanan (sewa, listrik, air) dengan laporan penerimaan dari bendahara penerima b. Pemeriksaan Bukti Transaksi : Memeriksa kesesuaian antara kuitansi pembayaran penghuni dengan mutasi di rekening koran kas daerah c. Pemantauan Piutang : Atasan langsung memonitor daftar penghuni yang menunggak dan memastikan surat teguran (SP 1, 2, dan 3) dilayangkan. 2. Pengawasan Fungsional (Audit Internal & Inspektorat) a. Audit Berkala: Inspektorat Daerah atau Satuan Pengawas Intern (SPI) melakukan audit rutin terhadap pengelolaan keuangan Rusunawa, termasuk penerimaan retribusi b. Evaluasi Kinerja Layanan: Menilai apakah sistem pelayanan sudah berjalan transparan, adil, serta bebas dari pungutan liar (pungli) sesuai Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. 3. Pengawasan Sistem (Digitalisasi dan Transparansi) a. Rekonsiliasi Data Otomatis: Sistem host-to-host atau aplikasi pembayaran digital (seperti QRIS, <i>Virtual Account</i>, atau EDC) diawasi dengan cara mencocokkan data <i>dashboard</i> transaksi harian dengan penerimaan riil b. Pelaporan Publik Terbuka: Menyediakan papan informasi atau portal layanan yang menampilkan data tagihan dan realisasi pembayaran secara transparan untuk mencegah manipulasi data oleh oknum pengelola.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Kepala UPT/Pengelola Rusunawa : 1 orang 2. Petugas Administrasi/Keuangan : 2 orang

		(Melayani verifikasi tagihan, penerbitan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD), dan pencatatan bukti pembayaran) 3. Petugas Penagihan/Lapangan : 2-3 orang (Melakukan penagihan langsung dan sosialisasi kepada penghuni) 4. Petugas Kebersihan : 4 orang (Memastikan kebersihan area fasilitas umum dan lingkungan Rusunawa) 5. Tenaga Keamanan : 4 orang (Menjaga keamanan area Rusunawa dan mengawasi alur keluar masuk pembayaran atau layanan).
6.	Jaminan Pelayanan	1. Kecepatan dan Kepastian Waktu : Proses validasi tagihan hingga penerbitan bukti pembayaran atau kwitansi selesai dalam waktu maksimal 10-15 menit (untuk pembayaran tunai/non-tunai di loket) 2. Akurasi dan Transparansi : Besaran retribusi dan uang jaminan sewa sesuai dengan tarif resmi yang ditetapkan dalam Peraturan Walikota Blitar Nomor 47 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Rumah Susun Sederhana Sewa Kota Blitar. Tidak ada biaya tambahan di luar ketentuan. 3. Kenyamanan Lingkungan : Petugas memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional 4. Kerahasiaan Data : Data administrasi dan riwayat pembayaran penghuni dijamin kerahasiaannya oleh pengelola 5. Penyelesaian Pengaduan : Jika terjadi kesalahan tagihan atau kendala sistem, pengaduan akan ditindaklanjuti dan diselesaikan dalam kurun waktu maksimal 1x24 jam.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. P3K 2. Ruang Isolasi Kesehatan 3. Peralatan Pemadam Kebakaran 4. Pos Jaga Keamanan 24 Jam 5. Sistem Pemantauan CCTV 6. Keamanan Transaksi : Pembayaran retribusi dijamin aman dari risiko

		kehilangan karena menggunakan metode transfer Bank atau <i>Virtual Account</i> yang langsung masuk ke kas daerah 7. Standar Tanggap Darurat (K3) : Adanya jalur evakuasi yang jelas, penyediaan alat pemadam api ringan (APAR) di setiap lantai, serta simulasi tanggap darurat bencana.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja pelayanan pembayaran retribusi rusunawa dilakukan dengan menilai tiga indikator utama: kesesuaian prosedur (SOP), ketepatan waktu pelayanan, dan tingkat kepuasan penyewa 2. Dilaksanakannya monitoring dan evaluasi hasil kinerja setiap 1 bulan sekali 3. Pemastian standar pelayanan dilaksanakan dengan baik dengan menggunakan analisis dokumen, survei, wawancara dan observasi.

III. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN RUSUNAWA

A. Komponen Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Identitas Pelapor : Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) penyewa 2. Status Pelapor : Bukti sebagai penghuni sah Rusunawa (seperti salinan Surat Perjanjian Sewa) 3. Adanya pokok / objek yang diadukan atau Bukti Pendukung : Melampirkan bukti yang relevan, seperti foto, video, atau dokumen terkait (misalnya, kerusakan fasilitas, tagihan air/listrik, atau kelakuan tidak tertib penghuni lain) 4. Melalui sarana pengaduan berupa Secara Tertulis : Surat resmi yang ditujukan kepada Kepala UPTD Rusunawa atau Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, Pusat Pengaduan : Datang langsung ke pos/ruang pengaduan di kantor pengelola. 5. Elektronik : Melalui <i>hotline</i> WhatsApp, nomor telepon kantor, email, atau aplikasi pengaduan warga setempat.
2.	Sistem, mekanisme	1. Pelaporan (Penyampaian Aduan)

	dan prosedur	Pemohon atau penghuni menyampaikan keluhan atau kerusakan fasilitas melalui saluran yang disediakan oleh pengelola UPTD Rusunawa, seperti: Datang langsung ke Kantor Pengelola Rusunawa, Menghubungi nomor Hotline/WhatsApp pengelola, Mengisi formulir pada Kotak Saran/Pengaduan di lobi Gedung, dan atau Melalui aplikasi, Nomor Telephon/WhatsApp atau email resmi pengelola Rusunawa 2. Penerimaan dan Pencatatan Petugas layanan pengaduan menerima aduan dan memverifikasi kelengkapan identitas pelapor (nama, nomor unit, dan nomor kontak) Petugas mencatat aduan ke dalam Buku Register Pengaduan. 3. Verifikasi dan Analisis Kepala Pengelola UPTD atau Tim Teknis mengevaluasi validitas aduan. Petugas mengkategorikan jenis aduan, misalnya: kerusakan fasilitas (atap bocor, pipa mampet), gangguan keamanan, atau keluhan layanan petugas 4. Peninjauan dan Eksekusi (Tindak Lanjut) Tim teknis/kebersihan/keamanan melakukan peninjauan lapangan dan eksekusi perbaikan dan atau melakukan tindakan penanganan aduan lainnya sesuai dengan SOP waktu penyelesaian (SLA).
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Waktu Penanganan 1 x 24 jam
4.	Biaya/tarif	Biaya atau tarif untuk pengaduan pelayanan Rusunawa (Rumah Susun Sederhana Sewa) adalah GRATIS. Proses penanganan pengaduan ini tidak dipungut biaya dan masyarakat dapat menyampaikannya secara langsung.
5.	Produk Layanan	Hunian Rusunawa
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. ULPIM KOTA BLITAR WA : 0857-1878-1708 EMAIL : ulpim@blitarkota.go.id 2. DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN

		KAWASAN PERMUKIMAN KOTA BLITAR TELP : (0342) 8171636 EMAIL : dispera@blitarkota.go.id 3. UPT RUSUNAWA KOTA BLITAR TELP : (0342) 8173144 EMAIL : uptdrusunawablitar@gmail.com 4. Kotak Pengaduan Pelayanan
--	--	--

B. Komponen Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (pasal mengenai kewajiban menyediakan sarana pengaduan); 2. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Rumah Susun; 3. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 4 Tahun 2025 tentang Pengelolaan Rumah Susun Milik Serta Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun; 4. Peraturan Daerah (Perda) Kota Blitar Nomor 2 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman; 5. Peraturan Walikota Blitar No. 47 Tahun 2017 tentang pengelolaan rumah susun sederhana sewa Kota Blitar; 6. Peraturan Walikota (Perwali) Blitar Nomor 40 Tahun 2025 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 7. Peraturan Walikota Blitar Nomor 107 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana dan Prasarana : Ruang layanan pengaduan, Kotak saran/pengaduanj, Papan Informasi

		Standar Pelayanan, Buku Tamu dan Regristasi 2. Fasilitas : Pusat Panggilan (Call Center/Hotline) : Nomor telepon atau WhatsApp (WA) pengelola yang aktif selama jam operasional atau 24 jam. Grup Komunikasi Warga : Grup resmi (seperti WhatsApp Group) yang diawasi langsung oleh koordinator pengelola dan Paguyuban.
3.	Kompetensi Pelaksanaan	1. Memiliki Kemampuan teknis untuk menganalisis dan memvalidasi kebenaran laporan (misalnya: membedakan masalah kerusakan fasilitas umum dan unit hunian pribadi) 2. Menguasai alur eskalasi masalah, estimasi waktu penanganan, dan mekanisme tindak lanjut 3. Terampil mendokumentasikan setiap tahapan pengaduan, mulai dari penerimaan, proses perbaikan, hingga berita laporan penyelesaian 4. Mampu memprioritaskan keluhan berdasarkan tingkat urgensi 5. Mampu mendengarkan keluhan dengan sabar, berbicara secara sopan, dan memberikan respons yang menenangkan serta jelas.
4.	Pengawasan Internal	1. Audit Berkala: Kepala UPT atau instansi dinas terkait melakukan inspeksi fasilitas dan mengecek logbook (buku catatan) pengaduan setiap bulan. 2. Patroli Keamanan 3. Pelaporan Berjenjang : Pengelola menyusun laporan kinerja dan penyelesaian aduan bulanan kepada Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman. 4. Rapat Evaluasi : Evaluasi bersama penghuni (perwakilan RT/RW) setiap triwulan guna menilai kinerja pengelola dan memperbaiki SOP layanan yang dirasa kurang optimal.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Kepala UPT RUSUNAWA

		2. Petugas Penerima Pengaduan 1 Orang 3. Tim Penanganan Pengaduan 10 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketersediaan Saluran Pengaduan (Petugas Pelayanan Pengaduan/Pusat Informasi, Kotak Saran, Hotline WhatsApp) 2. Komitmen & Jaminan Pengelola dalam bentuk menjaga kerahasiaan pelapor serta Biaya atau tarif untuk pengaduan adalah GRATIS. 3. Petugas responsive serta layanan ditangani oleh staf/Tim dan teknisi yang kompeten di bidangnya.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Jaminan Fisik dan Lingkungan, Jaminan Personil, Jaminan Kerahasiaan dan Jaminan Ketepatan Waktu. 2. P3K 3. Ruang Isolasi Kesehatan 4. Peralatan Pemadam Kebakaran 5. Pos Jaga Keamanan 24 Jam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Waktu Tanggap (<i>Response Time</i>) : Kecepatan petugas merespons aduan yang masuk, baik melalui kanal langsung maupun aplikasi pelaporan dengan durasi waktu kurang dari 1 Jam 2. Waktu Penyelesaian (<i>Resolution Time</i>) : Durasi waktu yang dibutuhkan petugas untuk memperbaiki atau menyelesaikan masalah teknis/non-teknis Kurang dari 24 Jam 3. Tindak Lanjut (<i>Follow-Up Rate</i>) : Persentase aduan yang berhasil ditindaklanjuti berbanding total aduan yang masuk diupayakan maksimal dan keseluruhan dapat ditindak lanjuti dengan baik 4. Kepuasan Pelanggan: Indeks kepuasan penghuni terhadap keramahan petugas, transparansi prosedur, dan kualitas hasil penyelesaian aduan harus berhasil optimal.

IV. STANDAR PELAYANAN PENGAJUAN BANTUAN REHABILITASI RUMAH TERDAMPAK BENCANA

A. Komponen Service Delivery

No	Komponen	Uraian
----	----------	--------

1.	Persyaratan Pelayanan	Syarat pengajuan Bantuan : 1. Warga yang berdomisili di Kota Blitar dibuktikan dengan Copy KTP dan KK 2. Masuk dalam kategori Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) sesuai dengan Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 5 Tahun 2025 Tentang Besaran Penghasilan Dan Kriteria Masyarakat Berpenghasilan Rendah Serta Persyaratan Kemudahan Pembangunan Dan Perolehan Rumah sebagaimana terakhir diubah melalui Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 1 Tahun 2026 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 5 Tahun 2025 Tentang Besaran Penghasilan Dan Kriteria Masyarakat Berpenghasilan Rendah Serta Persyaratan Kemudahan Pembangunan dan Perolehan Rumah dibuktikan dengan Surat Keterangan Penghasilan/Slip Gaji/Keterangan lain yang dapat dipertanggungjawabkan. 3. Foto kondisi rumah yang perlu penangananan. 4. Fotocopy sertifikat Tanah atas nama sendiri/surat pernyataan kepemilikan tanah yang disahkan kelurahan setempat. 5. Termasuk dalam rumah terdampak bencana dibuktikan dengan berita acara/surat keterangan dari kelurahan setempat, dengan ketentuan bencana sebagai berikut: Bencana adalah bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam, non alam dan sosial. Bencana alam meliputi; banjir, tanah longsor, angin topan, hujan, letusan gunung berapi, dll. Bencana non alam meliputi; kebakaran, kecelakaan kendaraan, ledakan, bangunan rubuh, dll.
----	-----------------------	--

		Bencana Sosial meliputi; Kerusuhan, Demonstrasi, penjarahan, dll Semua Persyaratan Permohonan Dokumen dimasukkan dalam map
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD 1([1. PEMOHON]) --> 2[2. PENGUSULAN] 2 --> 3[3. VERIFIKASI DAN VALIDASI USULAN] 3 --> 4[4. SOSIALISASI PERSIAPAN PELAKSANAAN] 4 --> 5[5. PENDISTRIBUSIAN BANTUAN] 5 --> 6[6. PELAKSANAAN REHAB] 6 --> 7[7. MONEV PEKERJAAN] 7 --> 8[8. PENYERAHAN STIMULUS UPAH TUKANG] 8 --> SELESAI[SELESAI] 3 --> MEMENUHI[MEMENUHI KRITERIA] MEMENUHI --> 4 MEMENUHI --> TIDAK[TIDAK MEMENUHI KRITERIA] </pre> Keterangan bahan : 1. Pengguna layanan datang ke Kelurahan setempat dengan membawa berkas permohonan lengkap dengan persyaratannya; 2. Pengguna layanan/pemohon menunggu hasil rekomendasi dari Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman; 3. Verifikasi dan validasi BNBA usulan oleh verifikator Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, verifikasi meliputi: Pengecekan kelengkapan berkas, survey langsung, penentuan kategori kerusakan dan mekanisme bantuan. Serta Merencanakan Kebutuhan Anggaran perbaikan dan kelengkapan berkas

		penerima bantuan; 4. Sosialisasi persiapan pelaksanaan dengan memberikan pengetahuan tentang standart teknis pelaksanaan dan penerima bantuan diharapkan mengetahui aturan yang berlaku dalam pemberian bantuan secara swadaya; 5. Pendistribusian Material Bangunan ke Penerima Bantuan; 6. Pengerjaan rehabilitasi rumah oleh penerima bantuan secara swadaya; 7. Monitoring oleh TFL dan atau Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Blitar; 8. Setelah pekerjaan menyampai 70%, Penyerahan Stimulus Upah Tukang.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Hari Kerja 2. Jam Buka Pendaftaran Senin s/d Kamis : 08.00 s/d 15.00 WIB Jumat : 08.00 s/d 14.00 WIB Khusus hari Jumat istirahat jam 11.30 s/d 13.00 WIB 3. Lama waktu layanan adalah 1 (satu) Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Rp. 0,00 / Gratis
5.	Produk Layanan	Bantuan Material bangunan beserta stimulus Upah pekerja
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Email: dispera@blitarkota.go.id 2. Layanan pengaduan ULPIM (https://ulpim.blitarkota.go.id) 3. Telp: (0342) 8171636 4. SMS / WA: 085856793636 / 082244014362 5. Kotak Saran di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Blitar 6. Ruang bidang Perumahan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Blitar

B. Komponen Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan

		Permukiman sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman sebagaimana terakhir diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman; 3. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Pelaksanaan Bantuan Pembangunan Perumahan Dan Penyediaan Rumah Khusus sebagaimana terakhir diubah dengan Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 4 Tahun 2026 Tentang Perubahan Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 10 Tahun 2025 Tentang Pelaksanaan Bantuan Pembangunan Perumahan Dan Penyediaan Rumah Khusus.
2.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Koneksi Internet 3. Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksanaan	1. Kepala Dinas 2. Kepala Bidang 3. Fungsional 4. Tenaga Fasilitator Lapangan (TFL) 5. Lurah 6. Pemohon
4.	Pengawasan Internal	Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam)
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki

		kompetensi yang memadai dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Pelayanan diberikan secara cepat, tepat agar tercapai hasil yang sesuai.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali,

V. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN SARANA DAN PRASARANA DI KAWASAN PERMUKIMAN

A. Komponen Service Delivery

No	Komponen	
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Laporan/pengaduan masyarakat mengenai kerusakan sarana dan prasarana Permukiman di Kota Blitar. 2. Pengaduan disampaikan melalui WA Center SIGAP BLITAR. 3. Informasi lokasi dan jenis kerusakan yang jelas disertai foto. 4. Warga masyarakat dalam Kota atau luar Kota Blitar dengan Domisili Kota Blitar
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui WA Center SIGAP BLITAR. 2. Admin SIGAP menerima dan meneruskan laporan kepada Ketua Tim. 3. Ketua Tim mendisposisi laporan kepada Koordinator Lapangan. 4. Koordinator Lapangan melakukan survei lapangan. 5. Hasil survei dilaporkan kepada Ketua Tim. 6. Disusun rencana penanganan dan kebutuhan sarana pendukung. 7. Bagian Monev & Perlengkapan menyediakan kebutuhan sarana. 8. Satgas melaksanakan penanganan di lapangan. 9. Koordinator melakukan pengawasan dan dokumentasi. 10. Hasil penanganan dilaporkan kepada Ketua Tim.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Estimasi penyelesaian administrasi 8 hari 3 jam, sedangkan waktu pelaksanaan pekerjaan lapangan menyesuaikan volume pekerjaan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	1. Penanganan/perbaikan sarana dan

		prasarana kawasan permukiman. 2. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat. 3. Dokumentasi kegiatan penanganan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Blitar melalui WA Center SIGAP BLITAR, dikelola oleh Admin SIGAP BLITAR dan ditindaklanjuti oleh Ketua Tim, Koordinator Lapangan, Bagian Monev & Perlengkapan, serta Satgas.

B. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah beserta perubahannya; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman sebagaimana terakhir diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman; 4. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Sebagaimana Terakhir Diubah Dengan Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Walikota Blitar Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan

		Permukiman Sebagaimana Terakhir Diubah Dengan Peraturan Walikota Blitar No 74 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman
2.	Sarana dan Prasarana dan / Fasilitas	1. Komputer/laptop 2. jaringan internet 3. printer 4. HP Android 5. Alat Tulis Kantor (ATK)
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana memiliki kemampuan mengelola pengaduan masyarakat melalui media digital, melakukan disposisi, monitoring dan evaluasi, melaksanakan survei lapangan, menyusun rencana penanganan, mengoordinasikan pekerjaan lapangan, melakukan dokumentasi kegiatan, serta memiliki pengetahuan dasar mengenai pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana permukiman.
4.	Mekanisme Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh Ketua Tim melalui disposisi, monitoring, evaluasi, penerimaan laporan hasil survei, pengawasan pelaksanaan di lapangan, pemeriksaan dokumentasi kegiatan, dan evaluasi laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat. Seluruh tahapan didokumentasikan sebagai bahan monitoring dan evaluasi
5.	Jumlah Pelaksana	1. Admin SIGAP BLITAR 2 Orang 2. Ketua Tim 1 Orang 3. Koordinator Lapangan 1 Orang 4. Bagian Monev & Perlengkapan 2 Orang 5. Satgas 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai SOP secara profesional, cepat, tepat, transparan, dan akuntabel berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penanganan pengaduan dilakukan oleh petugas yang berwenang dengan mengutamakan keselamatan kerja di lapangan 2. Menjaga kerahasiaan data pelapor

		3. Serta memastikan hasil penanganan sesuai standar teknis yang berlaku.
8.	Evaluasai Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala melalui monitoring dan evaluasi terhadap ketepatan waktu penyelesaian pengaduan, kualitas hasil penanganan, kelengkapan dokumentasi, serta laporan pelaksanaan kegiatan sebagai dasar perbaikan pelayanan.

VI. STANDAR PELAYANAN SERAH TERIMA ASET PSU DI KAWASAN PERMUKIMAN

A. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Penyerahan Aset dari pemohon. 2. Foto kopi KTP pemilik tanah. 3. Foto kopi Sertifikat Tanah yang diserahkan. 4. Layout Aset yang diserahkan. 5. Surat Pelepasan Hak atas Tanah yang diserahkan / surat pernyataan ahli waris (Apabila yang menyerahkan bukan Ahli Waris). 6. Fotokopi SPPT yang telah terbayarkan. 7. Surat Ijin Bangunan (Jika di atas PSU terdapat Bangunan)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan penyerahan aset kepada Kelurahan. 2. Kelurahan meneruskan permohonan kepada Kepala DPRKP. 3. Kepala DPRKP mendisposisi kepada Kepala Bidang Kawasan Permukiman. 4. Kepala Bidang mendisposisi kepada Tim Verifikasi. 5. Tim melakukan verifikasi kelengkapan administrasi. 6. Tim melakukan verifikasi keabsahan dokumen. 7. Tim melakukan verifikasi lapangan dan menyusun Berita Acara Verifikasi. 8. Kepala Bidang dan Kepala Dinas menandatangani Berita Acara Verifikasi. 9. Tim Verifikasi Kota melakukan verifikasi aset.

		10. Disusun dan ditandatangani Berita Acara Serah Terima Aset oleh para pihak hingga Wali Kota.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Estimasi waktu penyelesaian pelayanan adalah 14 hari 5 jam, dengan catatan apabila seluruh persyaratan telah lengkap dan memenuhi ketentuan
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	1. Berita Acara Verifikasi Serah Terima Aset. 2. Berita Acara Serah Terima Aset yang telah ditandatangani para pihak. 3. Aset Prasarana, Sarana, dan Utilitas (PSU) yang diserahterimakan kepada Pemerintah Kota Blitar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Blitar melalui Bidang Kawasan Permukiman, dengan penanganan oleh Kepala DPRKP, Kepala Bidang Kawasan Permukiman, dan Tim Verifikasi Serah Terima Aset Kota Blitar sesuai kewenangannya.

B. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman sebagaimana terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang; 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah beserta perubahannya; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman sebagaimana terakhir diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9

		Tahun 2009 tentang Penyerahan Prasarana, Sarana, dan Utilitas Umum Perumahan dan Permukiman di Daerah. 5. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Sebagaiman Terakhir Diubah Dengan Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 3 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Walikota Blitar Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Sebagaimana Terakhir Diubah Dengan Peraturan Walikota Blitar No 74 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Nomor 18 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman. 7. Keputusan Wali Kota Blitar Nomor 166/211/HK/410.020.3/2023 tentang Tim Verifikasi dan Sekretariat Tim Verifikasi. 8. Keputusan Walikota Blitar Nomor 166/211/HK/410.020.3/2023 tentang Tim Verifikasi dan Sekretariat Tim Verifikasi Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman Penyerahan PSU.
2.	Sarana dan Prasarana dan / Fasilitas	1. Alat Tulis Kantor (ATK), 2. komputer/laptop, 3. printer, 4. jaringan internet, 5. alat ukur.
3.	Kompetensi Pelaksanaan	1. Memahami persyaratan administrasi penyerahan aset PSU. 2. Memahami proses administrasi dan teknis penyerahan aset. 3. Memahami pengelolaan Barang Milik Daerah (BMD). 4. Memahami spesifikasi teknis PSU. 5. Mampu memverifikasi keaslian dan

		keabsahan dokumen. 6. Memahami kondisi lapangan. 7. Mampu melakukan koordinasi lintas perangkat daerah serta pengambilan keputusan sesuai kewenangan.
4.	Mekanisme Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang melalui verifikasi administrasi, verifikasi keabsahan dokumen, verifikasi lapangan, pemeriksaan dan persetujuan Kepala Bidang, Kepala Dinas, Tim Verifikasi Kota, hingga penandatanganan Berita Acara oleh Wali Kota. Setiap tahapan menghasilkan dokumen sebagai bukti pengendalian
5.	Jumlah Pelaksana	9 unsur pelaksana, yaitu: 1. Pemohon 2. Kecamatan/Kelurahan, 3. Kepala DPRKP, 4. Kabid Kawasan Permukiman, 5. Tim Verifikasi Kelengkapan Administrasi, 6. Tim Verifikasi Keabsahan Dokumen, 7. Tim Verifikasi Lapangan, 8. Tim Verifikasi Kota, 9. Wali Kota.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilaksanakan sesuai SOP, ketentuan peraturan perundang-undangan, serta melalui tahapan verifikasi administrasi, legalitas, dan lapangan secara objektif. 2. Seluruh proses didokumentasikan dan diselesaikan sesuai standar waktu pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Dokumen dan data pemohon dijaga serta diverifikasi keabsahannya. 2. Setiap tahapan menghasilkan dokumen resmi (surat, checklist, berita acara) yang ditandatangani pejabat berwenang sehingga menjamin kepastian hukum dan keamanan proses penyerahan aset.
8.	Evaluasai Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan melalui monitoring terhadap kesesuaian pelaksanaan SOP, ketepatan waktu penyelesaian, kelengkapan administrasi, hasil verifikasi, serta dokumentasi setiap tahapan pelayanan sebagai bahan pembinaan dan perbaikan berkelanjutan.

VII. STANDAR PELAYANAN PENGAJUAN REKOMENDASI SITEPLAN PERUMAHAN

A. Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan oleh Badan Hukum/ Badan Usaha 2. KTP pemohon atau penanggungjawab perusahaan 3. Nomor Induk Berusaha (NIB) perusahaan 4. Akta pendirian badan hukum / badan usaha perusahaan dan perubahannya (OSS) 5. Fotocopy Sertifikat hak atas tanah atau dokumen penguasaan tanah yang sah 6. Dokumen kesesuaian pemanfaatan ruang (PKKPR) yang berlaku 7. Perizinan berusaha berbasis resiko (OSS) 8. Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)(OSS) 9. Pernyataan Mandiri K3L (OSS) 10. Pernyataan mandiri kesediaan memenuhi standar usaha (OSS) 11. Dokumen legalitas penguasaan tanah 12. Gambar rencana siteplan perumahan 13. Pernyataan penyediaan tanah makam, dilampiri bukti kepemilikan tanah makam/jual beli tanah yg diperuntukkan sebagai tanah makam 14. Surat keterangan/rekomendasi ketersediaan layanan air bersih dari Perumda Air Minum (PDAM) 15. Gambar rencana tapak /siteplan, dilengkapi Data luas lahan, luas efektif, luas PSU, dan persentase PSU 16. Copy SKA Perencana/tenaga ahli sebagaimana tertulis dalam gambar rencana tapak 17. Telah menyelesaikan kewajiban atas perumahan terdahulu
2.	Sistem, mekanisme dan	1. Pemohon mengajukan permohonan persetujuan siteplan beserta dokumen

	prosedur	Persyaratan. 2. Dilakukan penerimaan dan verifikasi kelengkapan dokumen. 3. Tim Teknis melakukan verifikasi administrasi. 4. Tim Terpadu melaksanakan pemeriksaan lapangan. 5. Tim Terpadu bersama pemohon melaksanakan rapat pembahasan rencana site plan. 6. Disusun Berita Acara dan Rekomendasi Tim Terpadu. 7. Disusun konsep rekomendasi persetujuan siteplan dan gambar site plan. 8. Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman menandatangani rekomendasi persetujuan dan mengesahkan gambar site plan. 9. Dokumen persetujuan site plan disampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	- Paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak dokumen permohonan dinyatakan lengkap dan benar. - Jumlah hari dimaksud diluar waktu yang diperlukan pemohon untuk melakukan perbaikan dan melengkapi dokumen apabila terdapat kekurangan.
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	Persetujuan Siteplan Perumahan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Email: dispera@blitarkota.go.id 2. Layanan pengaduan ULPIM (https://ulpim.blitarkota.go.id) 3. Telp: (0342) 8171636 4. SMS / WA: 085856793636 / 082244014362 5. Kotak Saran di Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Blitar Ruang Bidang Perumahan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Blitar

B. Komponen Manufacturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyerahan Prasarana, Sarana, Utilitas Umum Perumahan dan Permukiman di Daerah. 2. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. 3. Peraturan Daerah Kota Blitar No. 6 Tahun 2025 Tentang RTRW Kota Blitar Tahun 2025 – 2045. 4. Peraturan Walikota Blitar Nomor 42 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP). 5. Peraturan Walikota Blitar No. 24 Tahun 2020 Tentang Penyerahan Prasarana, Sarana dan Utilitas Perumahan dari Pengembang kepada Pemerintah Daerah. 6. Peraturan Walikota Blitar No. 74 Tahun 2023 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Walikota No. 18 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman. 7. Peraturan Walikota Blitar No. 2 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman.
2.	Sarana dan Prasarana dan / Fasilitas	1. Alat Tulis Kantor (ATK) 2. Komputer / Laptop dan Jaringan internet 3. Printer dan scanner 4. Alat Ukur 5. Kamera 6. GPS
3.	Kompetensi Pelaksanaan	1. Pegawai pada perangkat daerah yang membidangi perumahan. 2. Memahami Peraturan tentang perumahan. 3. Memahami gambar siteplan, dokumen

		perizinan, dan dokumen teknis PSU. 4. Mampu melaksanakan verifikasi administrasi dan pemeriksaan lapangan. 5. Mampu menyusun dokumen berita acara dan laporan hasil pemeriksaan.
4.	Mekanisme Pengawasan Internal	Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman
5.	Jumlah Pelaksana	14 (empat belas)
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi yang memadai dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Dokumen dan data pemohon dijamin keamanannya selama proses pelayanan dan digunakan hanya untuk kepentingan penerbitan rekomendasi siteplan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara berkala oleh atasan langsung berdasarkan capaian kinerja dan kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP).

Plt. Kepala Dinas Perumahan Rakyat
Dan Kawasan Permukiman,



Kusno, S.Sos.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 196707221992021002

Lampiran II : Keputusan Kepala Dinas
Perumahan Rakyat dan Kawasan
Permukiman Kota Blitar
Nomor : 188/73/410.104.1/2026
Tanggal : 1 Juli 2026
Tentang : Penetapan Standar Pelayanan dan
Maklumat Pelayanan Dinas
Perumahan Rakyat dan Kawasan
Permukiman Kota Blitar

MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MELAKSANAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, SANGGUP MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN KEWAJIBAN DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN/ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR.

Plt. Kepala Dinas Perumahan Rakyat
Dan Kawasan Permukiman,



Kusno, S.Sos.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 196707221992021002