



PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN

Alamat: Jalan R.O Ulin No. 07 Kota Banjarbaru Provinsi Selatan Telp/Fax. (0511) 4781455
website.disperkim.banjarbarukota.go.id / email. admin@disperkim.banjarbarukota.go.id

KEPUTUSAN

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN KOTA BANJARBARU
NOMOR : 075 /SEKR/DPP/2022

TENTANG

KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN
PADA DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN KOTA BANJARBARU

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN KOTA BANJARBARU,

- Menimbang : a. bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas terhadap kualitas pelayanan publik;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik , dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Ketentuan Pemberian Kompensasi Kepada Penerima layanan pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu menetapkan dengan keputusan Kepala Dinas tentang Ketentuan Pemberian Kompensasi Kepada Penerima layanan dan Petugas Pemberi Layanan pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kota Madya Daerah Tingkat II Banjarbaru;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. 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);
4. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar pelayanan;
- 7. Surat Keputusan Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru Nomor: 198/SEKR/DPP/2021 tentang Standar Pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru;

MEMUTUSKAN

Menetapkan
KESATU : Keputusan Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru tentang Ketentuan Pemberian Kompensasi Kepada Penerima Layanan Pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan;

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 3 Februari 2022



Ditandatangani secara elektronik oleh:
Kepala Dinas Perumahan dan
Permukiman Kota Banjarbaru

MURIANI, ST
Pembina Utama Muda
NIP. 19670807 199403 2 012



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Perumahan
dan Permukiman Kota Banjarbaru
Nomor : /Sekt/DPP/2022
Tanggal : Januari 2022

KETENTUAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA PENERIMA LAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN DAN PERMUKIMAN KOTA BANJARBARU

A. KETENTUAN UMUM

1. Tujuan
 - a. Meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru bagi masyarakat.
 - b. Meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada lembaga peradilan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.
2. Maksud
 - a. Sebagai bagian dari komitmen Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
 - b. Sebagai pedoman bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.
 - c. Sebagai tolak ukur bagi Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru dalam penyelenggaraan pelayanan.
 - d. Sebagai pedoman bagi Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru dalam menyusun standar pelayanan.
3. Ruang Lingkup
 - a. Pelayanan Publik yang diatur didalam standar pelayanan Pengadilan ini adalah pelayanan publik pada Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.
 - b. Standar pelayanan berpedoman berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru Nomor: 198/SEKR/DPP/2021 Tahun 2021, tentang Standar Pelayanan.
 - c. Standar pelayanan yang harus disusun oleh satuan kerja harus memuat :
 - 1) Dasar hukum
 - 2) Sistem mekanisme dan prosedur
 - 3) Jangka waktu
 - 4) Biaya atau tarif
 - 5) Produk layanan
 - 6) Sarana prasarana
 - 7) Kompetensi pelaksana.
 - d. Secara umum Dinas Perumahan dan Permukiman Kota banjarbaru menyediakan pelayanan sebagai berikut :
 - 1) Pelayanan Rekomendasi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
 - 2) Pelayanan Peminjaman Lapangan Sepak Bola Dr. Murjani
 - 3) Pelayanan Penebangan Pohon
 - 4) Pelayanan Ijin Peminjaman Taman Van Der Vijl
 - 5) Pelayanan Ruang Bermain Ramah Anak
 - 6) Pelayanan Izin Mendirikan/Membuka Lokasi Pemakaman
 - 7) Pelayanan Penguburan atau Pemakaman termasuk Penggalian dan pengukuran kubur
 - 8) Pelayanan Pembongkaran Makam Atau Pemindahan Jenazah atau Kerangka Jenazah

- 9) Pelayanan Penggunaan atau Pemeliharaan Tempat Pemakaman yang di miliki atau di Kelola Pemerintah Daerah
- 10) Pelayanan Perbaikan Penerangan Jalan Umum
- 11) Pelayanan Sistem Informasi Penerangan Jalan Umum (SINYARAK)
- e. Segala ketentuan yang tidak termasuk dalam ruang lingkup pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru tidak dapat diadukan masyarakat.

4. Pengertian

- a. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas waktu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
- c. Pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip layanan publik.
- d. Penyelenggara pelayanan yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap satuan kerja yang melakukan kegiatan pelayanan publik.
- e. Pelaksana pelayanan yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan Dinas Perumahan dan Permukiman Kota Banjarbaru.
- f. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- g. Hari adalah hari kerja kecuali disebutkan lain dalam ketentuan Ini.

5. Pejabat penanggung jawab

- a. Pejabat penanggungjawab pelayanan terdiri dari :
 - 1) Penyelenggara pelayanan
 - 2) Pelaksana pelayanan
- b. Pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :
 - 1) Adil dan tidak diskriminatif
 - 2) Cermat
 - 3) Santun dan ramah
 - 4) Tegas, andal dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut
 - 5) Profesional
 - 6) Tidak mempersulit
 - 7) Patuh terhadap perintah atasan yang sah dan wajar
 - 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
 - 9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan PPID yang berlaku
 - 10) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan

- 11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik
 - 12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi
 - 13) permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat
 - 14) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan / atau kewenangan yang dimiliki sesuai kepantasan dan Tidak menyimpang dari prosedur.
6. Ketentuan mengenai Kompensasi kepada penerima layanan yang mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) :
- a. Berupa permohonan maaf dan selanjutnya diberikan Pelayanan Bebas Antrian / Pelayanan prioritas.
 - b. Dalam hal terdapat lebih dari satu penerima layanan yang diberikan kompensasi akan diberikan nomor antrian yang terpisah dari nomor antrian penerima layanan yang lain.

Banjarbaru, 3 Februari 2022



Ditandatangani secara elektronik oleh:
Kepala Dinas Perumahan dan
Permukiman Kota Banjarbaru

MURIANI, ST
Pembina Utama Muda
NIP. 19670807 199403 2 012



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN