



WALIKOTA SURABAYA  
PROVINSI JAWA TIMUR

SALINAN

PERATURAN WALIKOTA SURABAYA  
NOMOR 140 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN MINIMAL BADAN LAYANAN UMUM DAERAH  
UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS RUMAH SUSUN PADA  
DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN SERTA  
PERTANAHAN KOTA SURABAYA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SURABAYA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan administratif dalam menerapkan Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Susun Pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan Kota Surabaya Kota Surabaya, perlu menetapkan standar pelayanan minimal;
- b. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 43 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah, Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah diatur dengan Peraturan Walikota;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, serta memperhatikan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Susun pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Susun pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);

2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
4. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);
6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2011 tentang Rumah Susun (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 108, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5252);
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah 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);
8. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
9. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);

10. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 123, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5165);
12. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5533) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 Tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6523);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5888) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
15. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);

16. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
17. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 2 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6178);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
19. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 33) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 63);
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 79 Tahun 2018 tentang Badan Layanan Umum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1213);
22. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
23. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 129/PMK.05/2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1046);
24. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 12) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 3, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor);

25. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 10) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya (Lembaran Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 3 Tambahan Lembaran Daerah Kota Surabaya Nomor 3);
26. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Susun pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2023 Nomor 8).

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT PELAKSANA TEKNIK DINAS RUMAH SUSUN PADA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN SERTA PERTANAHAN KOTA SURABAYA.

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Surabaya.
2. Walikota adalah Walikota Surabaya.
3. Dinas adalah Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya.
4. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya.
5. Unit Pelaksana Teknis Dinas yang selanjutnya disingkat UPTD adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Susun pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman serta Pertanahan Kota Surabaya.
6. Badan Layanan Umum Daerah Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Susun yang selanjutnya disingkat BLUD UPTD adalah Badan Layanan Umum Daerah Rumah Susun Kota Surabaya.

7. Standar Pelayanan Minimal BLUD UPTD Rumah Susun yang selanjutnya disebut SPM UPTD adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib yang dilaksanakan oleh UPTD Rumah Susun yang berhak diperoleh setiap penghuni rumah susun secara minimal.
8. Dewan Pengawas BLUD UPTD Rumah Susun yang selanjutnya disebut Dewan Pengawas adalah organ yang bertugas melakukan pengawasan terhadap pengelolaan BLUD UPTD Rumah Susun.
9. Rumah Susun adalah bangunan bertingkat yang dibangun dalam suatu lingkungan, yang terbagi dalam bagian-bagian yang distrukturkan secara fungsional dalam arah horizontal maupun vertikal dan merupakan satuan-satuan yang masing-masing dapat digunakan secara terpisah, terutama untuk tempat hunian, yang dimiliki atau dikelola/dikuasai oleh Pemerintah Kota Surabaya.

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

- (1) Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi UPTD dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat.
- (2) Peraturan Walikota ini bertujuan untuk menjamin hak masyarakat dalam menerima suatu layanan, digunakan sebagai alat untuk menentukan alokasi anggaran yang dibutuhkan, menjadi alat akuntabilitas UPTD dalam penyelenggaraan layanannya dan mendorong terwujudnya sistem pengawasan dan keseimbangan.

## BAB III KEWENANGAN

### Pasal 3

- (1) Walikota berwenang melaksanakan, menyampaikan laporan dan melakukan pembinaan serta pengawasan dalam menerapkan standar pelayanan minimal.
- (2) Kewenangan pelaksanaan, penyampaian laporan dan melakukan pembinaan serta pengawasan dalam menerapkan standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilimpahkan kepada Kepala Dinas

## BAB IV PELAYANAN

### Pasal 4

- (1) Dinas menyusun SPM UPTD berkaitan dengan pelayanan jasa umum.
- (2) SPM UPTD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. jenis pelayanan; dan
  - b. mutu pelayanan.
- (3) Jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi:
  - a. keamanan;
  - b. keselamatan;
  - c. kenyamanan;
  - d. kemudahan;
  - e. kecepatan; dan
  - f. transparansi.
- (4) Mutu pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b meliputi:
  - a. Indikator kinerja; dan
  - b. Nilai, ukuran atau jumlah.
- (5) SPM UPTD sebagaimana dimaksud pada ayat (1), tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

### Pasal 5

- (1) Keamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf a merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memastikan keamanan penghuni rumah susun.
- (2) Keamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. keamanan fisik, meliputi:
    1. lampu penerangan;
    2. kamera CCTV;
    3. petugas keamanan yang berada di masing-masing rumah susun; dan
    4. pelaporan kerusakan bangunan.

b. keamanan data, meliputi:

1. data penghuni rumah susun yang terintegrasi dengan sistem informasi keamanan;
2. menyalin data penghuni rumah susun yang tersimpan di tempat yang aman; dan
3. teknologi enkripsi data;

c. keamanan transaksi, meliputi:

1. sistem pembayaran yang terintegrasi dan aman; dan
2. mekanisme penanganan sengketa pembayaran.

### Pasal 6

(1) Keselamatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf b merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memastikan keselamatan penghuni rumah susun agar dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi penghuni rumah susun untuk tinggal di dalam rumah susun.

(2) Keselamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:

a. keselamatan fisik, meliputi:

1. *signage* yang jelas di masing-masing rumah susun;
2. kemudahan aksesibilitas penghuni rumah susun; dan
3. fasilitas penerangan yang memadai di area akses dan fasilitas umum penghuni;

b. keselamatan kebakaran, meliputi:

1. alat pemadam kebakaran dan tanda-tanda evakuasi yang jelas; dan
2. jalur evakuasi yang mudah diakses dan aman;

c. keselamatan kesehatan, meliputi:

1. sanitasi dan kebersihan yang terjaga di area fasilitas umum rumah susun; dan
2. tanda-tanda peringatan dan pengaman di area fasilitas umum rumah susun.

### Pasal 7

(1) Kenyamanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf c merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi penghuni rumah susun.



- (2) Kenyamanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
- a. fasilitas kebersihan di area fasilitas umum rumah susun;
  - b. fasilitas yang memadai dan ramah lingkungan; dan
  - c. layanan petugas yang ramah dan siap.

#### Pasal 8

- (1) Kemudahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf d merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memastikan penyelenggaraan pengelolaan rumah susun yang mudah dan efektif bagi penghuni rumah susun.
- (2) Kemudahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
- a. informasi yang jelas mengenai tarif retribusi/sewa rumah susun beserta tata cara pembayarannya;
  - b. keberadaan ruang pengelola beserta petugas administrasi di masing-masing rumah susun;
  - c. penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempermudah pembayaran; dan
  - d. fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat ibadah, ruang serbaguna, dan fasilitas lainnya di masing-masing rumah susun.

#### Pasal 9

- (1) Kecepatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf e merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memastikan penyelenggaraan pengelolaan rumah susun yang cepat, efisien, dan tepat waktu bagi penghuni rumah susun.
- (2) Kecepatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
- a. sistem pembayaran yang mudah dan cepat, seperti penggunaan sistem pembayaran non tunai;
  - b. petugas rumah susun yang terlatih dan profesional untuk memastikan pelayanan pengelolaan rumah susun yang cepat dan efisien; dan
  - c. sistem informasi dan komunikasi yang efektif untuk memastikan penghuni mendapatkan informasi yang akurat dan cepat.

## Pasal 10

- (1) Transparansi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (3) huruf f merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memastikan penyelenggaraan pengelolaan rumah susun yang transparan, akuntabel, dan terbuka bagi penghuni rumah susun.
- (2) Transparansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. informasi yang jelas mengenai tarif retribusi/sewa rumah susun, tata tertib penghuni rumah susun, dan hak dan kewajiban penghuni rumah susun;
  - b. informasi mengenai pembayaran retribusi/sewa rumah susun, termasuk apabila terdapat piutang pembayaran;
  - c. penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan informasi yang akurat dan *up-to-date* mengenai pengelolaan rumah susun;
  - d. penerapan sistem pengawasan dan pengendalian internal yang ketat untuk memastikan integritas dan transparansi pengelolaan rumah susun; dan
  - e. mekanisme pengaduan dan penyelesaian permasalahan penghuni rumah susun yang transparan dan akuntabel bagi penghuni rumah susun.

## Pasal 11

- (1) Masyarakat berhak untuk memberikan saran dan masukan terhadap SPM UPTD.
- (2) Saran dan masukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan secara lisan maupun tertulis kepada Pemimpin dan/atau Dewan Pengawas.
- (3) Pemimpin dan/atau Dewan Pengawas mempertimbangkan dan menindaklanjuti masukan dan saran yang disampaikan oleh masyarakat.

## Pasal 12

- (1) Pelaksanaan SPM UPTD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala setiap 6 (enam) bulan sekali oleh Kepala UPTD.
- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya memuat:
  - a. fungsi dan manfaat jenis pelayanan; dan
  - b. pemenuhan nilai/ukuran/jumlah dari jenis pelayanan.

- (3) Hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaporkan kepada Dewan Pengawas.

Pasal 13

- (1) Dewan Pengawas melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan SPM UPTD.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. petunjuk teknis, yang mencakup penetapan pedoman, prosedur dan atau tata cara;
  - b. penyelenggaraan; dan
  - c. bimbingan teknis dalam rangka peningkatan kemampuan dan keterampilan teknis para petugas.

BAB IV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 14

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Surabaya.

Ditetapkan di Surabaya  
pada tanggal 29 Desember 2023

WALIKOTA SURABAYA,

ttd

ERI CAHYADI

Diundangkan di Surabaya  
pada tanggal 29 Desember 2023

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURABAYA,

ttd

Dr. Ikhsan, S.Psi., M.M.  
Pembina Utama Madya  
NIP 19690809 199501 1 002

BERITA DAERAH KOTA SURABAYA TAHUN 2023 NOMOR 139

	Salinan sesuai dengan aslinya, Ditandatangani secara elektronik oleh : <b>KEPALA BAGIAN HUKUM DAN KERJASAMA</b> Sidharta Praditya Revienda Putra, S.H., M.H. NIP. 197803072005011004
--	--

STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS RUMAH SUSUN  
PADA DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN SERTA PERTANAHAN KOTA SURABAYA

No	Jenis Pelayanan	Indikator	Sub Indikator	Penjelasan	Nilai/Ukuran/ Jumlah	Jangka Waktu Pencapaian
1	Keamanan	Keamanan Fisik	Lampu Penerangan	Berfungsi sebagai sumber cahaya di area fasilitas umum rumah susun untuk memberikan keamanan bagi pengguna jasa	80%	Sampai dengan 2026
			Kamera CCTV	Berfungsi untuk memantau kondisi rumah susun yang dipasang di area fasilitas umum rumah susun	75%	

			Petugas keamanan yang berada di masing-masing rumah susun	Berfungsi untuk membantu penghuni dalam melakukan pemantauan kondisi rumah susun	75%	
			Pelaporan kerusakan bangunan	Berfungsi agar kerusakan bangunan rumah susun yang terjadi dapat segera diperbaiki	75%	
		Keamanan Data	Data penghuni rumah susun yang terintegrasi dengan sistem informasi keamanan	Data penghuni rumah susun harus dipastikan aman	80%	
			<i>Backup</i> data yang tersimpan di tempat yang aman	Jumlah backup data yang tersimpan di tempat yang aman	80%	

			Teknologi enkripsi data	Tingkat keamanan enkripsi data	80%	
		Keamanan Transaksi	Sistem pembayaran yang terintegrasi dan aman	Jumlah pembayaran yang terintegrasi dan aman	80%	
			Mekanisme penanganan sengketa pembayaran	Jumlah penanganan sengketa pembayaran	80%	
2	Keselamatan	Keselamatan Fisik	Signage yang jelas di masing-masing rumah susun	Jumlah signage yang terpasang di masing-masing rumah susun	80%	Sampai dengan 2026
			Kemudahan aksesibilitas penghuni rumah susun	Jumlah akses pada masing-masing rumah susun	80%	

			Fasilitas penerangan yang memadai di area akses dan fasilitas umum penghuni	Jumlah fasilitas penerangan yang memadai di area akses dan fasilitas umum penghuni	80%	
		Keselamatan kebakaran	Alat pemadam kebakaran dan tanda-tanda evakuasi yang jelas	Jumlah alat pemadam kebakaran dan tanda-tanda evakuasi	80%	
			Jalur evakuasi yang mudah diakses dan aman	Jumlah jalur evakuasi	80%	
		Keselamatan kesehatan	Sanitasi dan kebersihan yang terjaga di area fasilitas umum rumah susun	Jumlah fasilitas umum rumah susun yang bersih	80%	



			Tanda-tanda peringatan dan pengaman di area fasilitas umum rumah susun	Jumlah tanda-tanda peringatan dan pengaman di area fasilitas umum rumah susun	75%	
3	Kenyamanan	Kebersihan	Tidak ada sampah dan bau tak sedap di area fasilitas umum rumah susun	Jumlah dan kualitas fasilitas kebersihan di area fasilitas umum rumah susun	70%	Sampai dengan 2026
		Layanan	Petugas yang ramah dan siap membantu di masing-masing rumah susun	Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan petugas	70%	
4	Kemudahan	Kemudahan mendapatkan informasi	Informasi yang jelas mengenai tarif retribusi/sewa rumah susun	Tingkat kemudahan mendapatkan informasi	70%	Sampai dengan 2026

			beserta tata cara pembayarannya			
		Kemudahan akses	Keberadaan ruang pengelola beserta petugas administrasi di masing-masing rumah susun	Tingkat kemudahan akses informasi yang dibutuhkan oleh penghuni rumah susun	70%	
		Penerapan teknologi informasi dan komunikasi	Penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempermudah pembayaran	Jumlah pembayaran yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi	70%	
		Fasilitas pendukung	Fasilitas pendukung rumah susun, seperti toilet, tempat ibadah, ruang serbaguna,	Tingkat penggunaan fasilitas pendukung rumah susun	70%	

			dan fasilitas lainnya untuk menunjang kebutuhan penghuni rumah susun			
5	Kecepatan	Sistem Pembayaran	Sistem pembayaran yang mudah dan cepat	Jumlah pembayaran secara non tunai	80%	Sampai dengan 2026
		Petugas	Petugas rumah susun yang terlatih dan professional untuk memastikan pelayanan pengelolaan rumah susun yang cepat dan efisien	Tingkat kecepatan pelayanan petugas rumah susun	75%	

		Sistem informasi	Sistem informasi dan komunikasi yang efektif untuk memastikan penghuni mendapatkan informasi yang akurat dan cepat	Tingkat kecepatan penghuni mendapatkan informasi	70%	
6	Transparansi	Informasi yang jelas	Ketersediaan informasi mengenai tarif retribusi/sewa rumah susun, tata tertib penghuni rumah susun, dan hak dan kewajiban penghuni rumah susun	Tingkat kejelasan informasi	70%	Sampai dengan 2026

			Penyampaian informasi yang jelas mengenai pembayaran retribusi/sewa rumah susun untuk masing-masing penghuni, termasuk apabila terdapat piutang pembayara	Tingkat kejelasan informasi	70%	
		Penerapan teknologi informasi dan komunikasi	Ketersediaan informasi yang akurat dan up-to-date mengenai pengelolaan rumah susun	Tingkat kejelasan informasi	70%	
		Penerapan sistem pengawasan dan	Untuk memastikan integritas dan	Tingkat kesesuaian antara aturan yang berlaku dengan	75%	

		pengendalian internal	transparansi pengelolaan rumah susun	penerapannya		
		Pengaduan dan penyelesaian permasalahan	Mekanisme pengaduan dan penyelesaian permasalahan penghuni rumah susun yang transparan dan akuntabel bagi penghuni rumah susun	Jumlah penyelesaian pengaduan dan permasalahan	70%	

WALIKOTA SURABAYA

ttd

ERI CAHYADI