



PEMERINTAH KOTA MAGELANG
DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

Jalan Pahlawan No.4 Magelang Kode Pos 56117 Telepon (0293) 362842
Email: perkim@magelangkota.go.id Laman: <https://perkim.magelangkota.go.id/>

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA MAGELANG

NOMOR : 000.83-2/ 17 1260 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA MAGELANG TAHUN 2025

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA MAGELANG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan maka setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud pada huruf a, maka perlu ditetapkan standar pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Magelang;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, maka perlu disusun Standar Pelayanan yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Magelang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat;
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5188);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Rumah Susun;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 101, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5883) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6624);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2021 Tentang Penyetaraan Jabatan Administrasi Ke Dalam Jabatan Fungsional;
8. Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kota Magelang;
9. Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
10. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman (Lembaran Daerah Kota Magelang Tahun 2024 Nomor 3)
11. Perwal Nomor 65 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 72 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Magelang

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA MAGELANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA MAGELANG
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Magelang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan dan menjadi bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Jenis-jenis pelayanan pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Magelang meliputi:
- Standar Pelayanan Pendaftaran Bantuan Rumah Melalui Pentahelix Plus;
 - Standar Pelayanan Tanda Terima Pelepasan Hak Atas Tanah Melalui Program Pas Super;
- KETIGA : Komponen Standar Pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; serta evaluasi kinerja pelaksana
- KEEMPAT : Standar Pelayanan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan jika ada perubahan akan diadakan perbaikan kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Magelang
Pada Tanggal 18 Juli 2025

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN KOTA
MAGELANG



BOWO ADRIANTO

LAMPIRAN 1

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERUMAHAN
DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA
MAGELANG

NOMOR: 000.8.3.2/17/260 TAHUN 2025

TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS
PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA MAGELANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

**1. JENIS LAYANAN : STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN BANTUAN
RUMAH MELALUI PENTAHELIX PLUS**

A. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Formulir Pendaftaran 2. Surat Pernyataan Belum Memiliki Rumah 3. Form Surat Keterangan Penghasilan 4. Foto 5. Fotocopy KTP 6. Fotocopy KK
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon datang secara langsung ke lokasi 2. Petugas menanyakan dan mencatat data diri serta maksud kedatangan pemohon 3. Pemohon datang secara langsung ke lokasi 4. Petugas menanyakan dan mencatat data diri serta maksud kedatangan pemohon 5. Petugas memberikan informasi terkait persyaratan, tata cara dan mekanisme pendaftaran bantuan rumah melalui PENTAHELIX PLUS dan formulir beserta lampirannya (sebagaimana pada lampiran SOP) 6. Pemohon melengkapi berkas permohonan sesuai dengan ketentuan 7. Petugas menginformasikan kepada pemohon bahwa permohonan berikut dengan persyaratan telah lengkap dan melakukan wawancara singkat mengenai kebenaran informasi pada berkas pendaftaran yakni : identitas suami istri, status perkawinan, penghasilan kepala keluarga, identitas dan usia anak (jika ada) dan jumlah jiwa hasil wawancara catatan hasil wawancara yang rencana akan menghuni satuan hunian rumah dan mencatatnya pada lembar hasil wawancara. 8. Petugas mencatat dan memberikan nomor berkas pendaftaran pada buku register pendaftaran serta database pendaftaran.

		9. Petugas menginformasikan kepada pemohon bahwa permohonan telah dicatat Berkas pendaftaran, buku Catatan pendaftaran pada dan masuk kedalam daftar tunggu sesuai dengan bantuan yang dituju serta menyampaikan bahwa pemohon akan dihubungi oleh petugas apabila masuk ke pendaftaran database dalam daftar penerima bantuan 10. Petugas membuat dan memberikan pengesahan berupa tanda tangan dan stempel pada tanda bukti pendaftaran sebanyak 2 rangkap 11. Petugas memberikan 1 lembar bukti pendaftaran kepada pemohon sebagai bukti pendaftaran 12. Petugas memberikan 1 lembar bukti pendaftaran pada berkas permohonan dan memasukkan ke dalam map penyimpanan sesuai dengan jenis bantuan yang dituju.
3	Jangka waktu penyelesaian	- Pendaftaran langsung di MPP buka 08.00 – 15.00 WIB Senin-Rabu
4	Biaya/tarif	- Tidak dipungut biaya (gratis), Untuk pendafara.
5	Produk Layanan	- Berkas Pendaftaran Pentahelix Plus
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Dilakukan secara berjenjang, apabila ada pengaduan: Dilakukan secara berjenjang, apabila ada pengaduan: 1. Ditangani Petugas di tempat pelayanan, apabila tidak bisa menyelesaikan maka; 2. Ditangani Fungsional Penata Kelola Perumahan Ahli Muda yang membidangi, apabila Fungsional Penata Kelola Perumahan Ahli Muda tidak bisa menangani maka; 3. Ditangani Kepala Bidang Perumahan dan Pertanahan, apabila Kepala Bidang tidak bisa maka; 4. Ditangani Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman. Pemohon dapat menyampaikan pengaduan kepada Kepala Dinas melalui : 1. Media Online - Website : https://perkim.makelangkota.go.id/ - Instagram : @disperkimkotamgl 2. Media Offline - Kotak saran - Loker pengaduan Telepon : (0293) 362642
B. MANUFACTURING		
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Rumah Susun;

		2. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman (Lembaran Daerah Kota Magelang Tahun 2024 Nomor 3); 3. Perwal Nomor 65 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Nomor 72 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Magelang.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	- Nomor Antrian - Loker pelayanan/IIP android/ perangkat komputer - Formulir - ATK - Perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi - Server - Ruang tunggu - AC (Air Conditioner). - Mesin IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). - Ruang Laktasi - Arena bermain anak - Toilet Pengunjung - Mushola - Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tata cara/persyaratan pendaftaran bantuan rumah melalui PENTAHILIX PLUS 2. Mampu melakukan proses administrasi 3. Mampu bekerja sama dalam Tim
4	Pengawas Internal	Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, mekanisme pengawasan secara berjenjang, yakni: 1. Staf dibawah pengawasan Fungsional Penata Kelola Perumahan; 2. Fungsional Penata Kelola Perumahan Ahli Muda Bidang di bawah pengawasan Kepala Bidang Perumahan dan Pertanahan; 3. Kepala Bidang di bawah pengawasan Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Magelang.
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Kegiatan dilaksanakan menggunakan Dokumen SOP. b. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung.

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Jaminan keamanan dan keselamatan dapat berupa : b. Pengawasan lingkungan dengan CCTV. c. Penyediaan alat pengaman kerja seperti tabung pemadam kebakaran, kotak P3K. d. Sistem pengamanan jaringan komputer. e. Dokumen pengguna layanan dijamin kerahasiaannya.
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Survey Kepuasan Masyarakat. b. Rapat Koordinasi.

2. JENIS LAYANAN : TANDA TERIMA SURAT PELEPASAN HAK ATAS TANAH PSU

C. SERVICE DELIVERY		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pelepasan Hak Atas Tanah; 2. Peta bidang tanah yg akan dilepaskan; 3. Fotokopi KTP pemilik sertifikat; 4. Fotokopi sertifikat, apabila sertifikat atas nama badan usaha maka dilengkapi dengan fotokopi akta pendirian badan usaha; 5. Surat kuasa pengurusan (apabila dikuasakan) dan fotokopi KTP yang diberi kuasa; 6. Foto dan titik koordinat lokasi.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pemohon datang secara langsung mengambil nomor antrian ke lokasi pelayanan; 2. Petugas pelayanan menanyakan dan mencatat data diri dan maksud tujuan pemohon; 3. Petugas pelayanan memberikan informasi, mekanisme terkait persyaratannya; 4. Petugas meneliti berkas persyaratan yang diterima, jika sudah lengkap dapat diteruskan ke proses pembuatan tanda terima, jika belum lengkap maka dikembalikan kepada pemohon; 5. Pemohon melengkapi persyaratan; 6. Petugas membuat draft tanda terima pelepasan hak atas tanah untuk PSU; 7. Pemohon meneliti draft tanda terima, jika belum sesuai maka petugas melakukan perbaikan, jika sudah sesuai dilanjutkan dengan penomoran; 8. Petugas mencatat pada buku registrasi dan database

		9. Petugas mencetak draft tanda terima sebanyak 2 rangkap, menandatangani dan 1 rangkap tanda terima yang telah dicap untuk diberikan kepada pemohon, sedangkan 1 rangkap tidak dicap sebagai arsip disatukan dengan berkas pelepasan; 10. Petugas memberikan tanda terima yang dicap kepada pemohon dan Pemohon memberikan tanda tangan pada buku tamu sebagai bukti telah mendapatkan pelayanan; 11. Petugas menyecan, mengarsipkan tanda terima dan berkas pelepasan ke dalam MAP Pelepasan; 12. Petugas mengirimkan berkas permohonan kepada Bidang Perumahan dan Pertanahan setiap hari.
3	Jangka waktu penyelesaian	Pendaftaran langsung di MPP buka 08.00 – 15.00 WIB Senin-Rabu 1 (satu) jam setelah dokumen lengkap diverifikasi Catatan : - Batas waktu penyelesaian tersebut dikecualikan apabila terjadi gangguan jaringan komunikasi data dan/atau sarana prasarana yang berhubungan dengan penyelesaian dokumen kependudukan.
4	Biaya/tarif	Rp. 0,- (tanpa biaya)
5	Produk Layanan	Tanda Terima Pelepasan Sebagian Hak Atas Tanah
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Dilakukan secara berjenjang, apabila ada pengaduan: 1. Ditangani Petugas di tempat pelayanan, apabila tidak bisa menyelesaikan maka; 2. Ditangani Penelaah Teknis Kebijakan membidangi, apabila tidak bisa menangani maka; 3. Ditangani Kepala Bidang Perumahan dan Pertanahan, apabila tidak bisa maka; 4. Ditangani Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Magelang dan Tim Pengaduan Masyarakat. Pemohon dapat menyampaikan pengaduan kepada Kepala Dinas melalui : 1. Media Online - Website : https://perkim.magelangkota.go.id/ - Instagram : @disperkimkotamgl 2. Media Offline

		- Kotak saran - Loker pengaduan - Telepon : (0293) 362642
D. MANUFACTURING		
1	Dasar hukum	1. Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penyediaan, Pengelolaan Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum Perumahan dan Kawasan Permukiman 2. Nota Kesepakatan antara Pemerintah Kota Magelang dengan Kantor Pertanahan tentang Kerjasama dalam Pensertifikatan Tanah Prasarana, Sarana dan Utilitas Umum untuk Pemerintah Kota Magelang Nomor: 130.13/6/111 Tahun 2022 dan Nomor: 01/SKB-33.71/IV/2022
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	- Nomor Antrean - Loker pelayanan/HP android/ perangkat komputer - Formulir - ATK - Printer - Ruang tunggu - AC (<i>Air Conditioner</i>). - Mesin IKM (<i>Indeks Kepuasan Masyarakat</i>). - Ruang Laktasi - Arena bermain anak - Toilet Pengunjung - Mushola - Kantin
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku. 2. Memahami tata cara/persyaratan pelepasan hak atas tanah. 3. Mampu melakukan proses administrasi
4	Pengawas Internal	Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, mekanisme pengawasan secara berjenjang, yakni: 1. Petugas dibawah pengawasan Penelaah Teknis Kebijakan; 2. Penelaah Teknis Kebijakan di bawah pengawasan Kepala Bidang Perumahan dan Pertanahan; 3. Kepala Bidang Perumahan dan Pertanahan di bawah pengawasan Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Magelang.

5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6	Jaminan Pelayanan	a. Kegiatan dilaksanakan menggunakan dokumen SOP. b. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana dan prasarana pendukung.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Jaminan keamanan berupa pengawasan lingkungan dengan CCTV. b. Penyediaan alat pengaman kerja berupa APAR (alat pemadam api ringan)
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Survey Kepuasan Masyarakat. b. Rapat Koordinasi.

KEPALA DINAS PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN
KOTA MAGELANG



BOWO ADRIANTO