



**KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
DIREKTORAT JENDERAL KAWASAN PERMUKIMAN**

BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN NUSA TENGGARA II

Jalan W.J. Lamentik No. 20, Kota Kupang 85111, Telepon: 085180598023, Email: bp3kp.nustra2@pkp.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA BALAI
PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN NUSA
TENGGARA II**

NOMOR: 222.a/KPTS/Bp11/XI/2025

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN
DAN KAWASAN PERMUKIMAN NUSA TENGGARA II DAN KLINIK PERUMAHAN DAN
KAWASAN PERMUKIMAN BP3KP NUSA TENGGARA II**

**KEPALA BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN NUSA TENGGARA II, KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN**

- Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik dan dokumentasi kegiatan di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Nusa Tenggara II (BP3KP Nusa Tenggara II) dan Klinik Perumahan Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Nusa Tenggara II (Klinik PKP BP3KP Nusa Tenggara II), Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman;
- b. Bahwa dalam rangka menyelenggarakan Standar Pelayanan Publik yang profesional, transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat sesuai dengan nilai-nilai BerAKHLAK, pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Nusa Tenggara II;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Nusa Tenggara II tentang Standar Pelayanan Publik Balai P3KP Nusa Tenggara II;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman;
5. Peraturan Presiden Nomor 191 Tahun 2024 tentang Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman;
6. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2025 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman;
7. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2025 tentang Pedoman

Umum Pengawasan Intern;

8. Surat Edaran Nomor 01/SE/Dt/2025 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman;
9. Surat Edaran Sekretaris Jenderal Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 9 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Publik Terpadu di Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN NUSA TENGGARA II TENTANG STANDAR MUTU LAYANAN BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN NUSA TENGGARA II DAN KLINIK PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN BP3KP NUSA TENGGARA II, KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN TAHUN ANGGARAN 2025.**
- KESATU** : Membentuk dan menetapkan Standar Layanan Balai P3KP Nusa Tenggara II dan Klinik PKP Balai P3KP Nusa Tenggara II, sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Balai ini.
- KEDUA** : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Nusa Tenggara II, dan Satuan Kerja Perumahan dan Kawasan Permukiman Nusa Tenggara Timur Tahun Anggaran 2025.
- KETIGA** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan diubah dan dapat diperbaiki sebagaimana mestinya jika dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam penetapan ini.

Ditetapkan di : Kupang

Pada tanggal : 25 November 2025

Kepala Balai Pelaksana Penyediaan
Perumahan dan Kawasan Permukiman Nusa
Tenggara II


Hamdan Pare, S.T., M.S.P.
NIP. 197005102009111001

Tembusan:

1. Sekretariat Jenderal Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman;
2. Kepala Satker Perumahan dan Kawasan Permukiman.

Lampiran Surat Keputusan Kepala Balai
Pelaksana Penyediaan Perumahan dan
Kawasan Permukiman Nusa Tenggara II
Nomor :
Tanggal : 25 November 2025

BAB I
STANDAR PELAYANAN DAN KLINIK PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
BALAI P3KP NUSA TENGGARA II

No.	KOMPONEN	URAIAN
A. LAYANAN INFORMASI PROGRAM, KEBIJAKAN/REGULASI DAN JENIS BANTUAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN DARI KEMENTERIAN PKP		
1.	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan ini ditujukan untuk memberikan informasi serta memfasilitasi masyarakat mengenai pemilihan sumber pendanaan dan pembiayaan dalam pembangunan rumah yang tepat.
2.	Persyaratan	Semua masyarakat daerah Nusa Tenggara Timur tidak terbatas pada kategori MBR atau non-MBR.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan mengakses informasi melalui unggahan sosial media Instagram Kementerian PKP, Balai P3KP NT 2, atau melalui unggahan berita dan regulasi pada Website Kementerian PKP dan kanal sibala2.my.canva.site; 2. Pengguna layanan juga dapat menanyakan informasi dari nomor WhatsApp yang tertera sebagai kontak layanan pada kanal sibala2.my.canva.site, atau mendatangi kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II di Jl. W.J. Lamentik No.20, Oebobo, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. 3. Pengguna layanan yang menanyakan informasi baik secara luring dan daring, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan memberikan layanan yang dibutuhkan pengguna. 4. Saat layanan pemberian informasi telah selesai dilakukan, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan melampirkan barcode atau url formulir kepuasan atas pelayanan di Klinik PKP Nusa Tenggara II.
4.	Jangka Waktu	5 - 30 Menit
5.	Biaya atau Tarif	Tidak ada (gratis)
6.	Produk Pelayanan	Informasi
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Handphone 2. Komputer 3. Alat Tulis 4. Jaringan Internet

		5. Meja 6. Kursi
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: Jl. W.J. Lalamentik No.24, RT.16, Oebobo, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Tim. 85111, Indonesia ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: +62 821-3719-1145 b. E-mail: bp3kp.nustra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2
B. LAYANAN INFORMASI DAN TEKNIK PERANCANGAN RUMAH SEDERHANA		
1.	maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan Perancangan Rumah Sederhana dimaksudkan sebagai layanan Masyarakat Berpenghasilan Rendah dalam merencanakan pembangunan rumah secara sederhana. Perancangan Rumah Sederhana akan mencakup tinjauan lokasi pembangunan, diskusi dan proses perencanaan yang akan dibantu oleh Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II.
2.	Persyaratan	A. Layanan Informasi dan Konsultasi 1. Pengguna Layanan adalah semua masyarakat daerah provinsi Nusa Tenggara Timur, dan/atau masyarakat Indonesia. 2. Pengguna Layanan mengisi buku atau formulir yang disediakan oleh Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II. B. Layanan Pendampingan dan Bantuan Teknis 1. Pengguna layanan merupakan Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). 2. Pengguna layanan mengisi formulir 3. Rumah sederhana yang dirancang harus berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021. 4. Pengguna layanan memiliki hak atau hubungan atas tanah yang dibangun. 5. Sesuai dengan ketentuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR).
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Layanan Informasi dan Konsultasi 1. Pengguna layanan mengunjungi kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II di Jl. W.J. Lalamentik No.24, RT.16, Oebobo, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Tim. 85111, Indonesia; 2. Pengguna layanan juga bisa mengunjungi sibalaint2.my.canva.site untuk

		menghubungi layanan online melalui aplikasi WhatsApp yang disediakan oleh Klinik PKP Nusa Tenggara II. - Selanjutnya, pengguna layanan dapat menanyakan informasi terkait, dan Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan membantu perihal konsultasi dan pemberian informasi mengenai Perancangan Rumah Sederhana. - Saat layanan informasi dan konsultasi telah selesai dilaksanakan, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II melampirkan barcode atau url formulir kepuasan atas pelayanan di Klinik PKP Nusa Tenggara II. - Apabila pengguna layanan ingin didampingi secara teknis untuk mendapatkan rancangan rumah sederhana, maka Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan mengarahkan pengguna layanan ke prosedur selanjutnya (khusus MBR). B. Layanan Pendampingan dan Bantuan Teknis - Bagi pengguna layanan pendampingan dan bantuan teknis, dapat menyampaikan kebutuhan mengenai Perancangan Rumah Sederhana secara lengkap dan mengisi formulir data diri lengkap yang sesuai dengan format././ yang disediakan oleh Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II. - Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan memproses kebutuhan pengguna, dan pengguna layanan pendampingan akan menerima data dan informasi paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan dibuat. - Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan mengunjungi lokasi yang akan dilaksanakan pembangunan, guna dilakukan pengukuran serta diskusi lebih lanjut. - Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan mulai memproses rancangan rumah sederhana. - Dokumen Perancangan Rumah Sederhana akan disahkan melalui Klinik PKP Nusa Tenggara II dan diserahkan kepada pengguna layanan. - Saat layanan pendampingan dan bantuan teknis telah selesai, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan melampirkan barcode atau url formulir kepuasan atas pelayanan di Klinik PKP
--	--	--

		Nusa Tenggara II.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	2 (dua) minggu.
5.	Biaya atau Tarif	Tidak ada (gratis)
6.	Produk Pelayanan	Informasi
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Handphone 2. Komputer 3. Alat Tulis 4. Jaringan Internet 5. Meja 6. Kursi
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: Jl. W.J. Lamentik No.24, RT.16, Oebobo, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Tim. 85111, Indonesia ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: 085180598023 b. E-mail: bp3kp.nusra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2

C. LAYANAN INFORMASI DAN TEKNIS DATABASE DESAIN RUMAH DAN RAB

1.	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan pemanfaatan bank desain ditujukan sebagai layanan dalam pembuatan Database desain rumah dan rancangan anggaran biaya (RAB) sebelum pembangunan rumah dilaksanakan.
2.	Persyaratan	A. Layanan Informasi dan Konsultasi 1. Pengguna layanan adalah semua masyarakat daerah Nusa Tenggara Timur tidak terbatas pada kategori MBR atau non-MBR. 2. Pengguna layanan mengisi buku atau formulir tamu yang disediakan oleh Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II. B. Layanan Pendampingan dan Bantuan Teknis 1. Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). 2. Pengguna layanan merupakan masyarakat Provinsi Nusa Tenggara Timur. 3. Memiliki Dokumen Perancangan Rumah Sederhana. 4. Mengisi formulir yang disediakan oleh Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II. 5. Database desain dan Rancangan Anggaran Biaya (RAB) harus memiliki atau sesuai dengan standar gambar Architectural, Structural, dan MEP (Mechanical, Electrical, dan Plumbing).
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Layanan Informasi dan Konsultasi 1. Pengguna layanan mengunjungi kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II

		di I. W.J. Lamentik No.20, Oebobo, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. 2. Pengguna layanan juga bisa mengunjungi kanal sibalaint2.my.canva.site dan membuka halaman bank desain. Kemudian, pengguna layanan dapat memilih desain sesuai kebutuhan. 3. Apabila pengguna layanan tidak menemukan kesesuaian antara bank desain dan kebutuhan pribadi, maka bisa menghubungi layanan online melalui aplikasi WhatsApp yang disediakan oleh Klinik PKP Nusa Tenggara II. 4. Selanjutnya, pengguna layanan akan dibantu dalam perihal konsultasi dan pemberian informasi mengenai pemanfaatan bank desain atau pembuatan database desain rumah dan Rancangan Anggaran Biaya (RAB). 5. Saat layanan informasi dan konsultasi telah selesai dilaksanakan, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II melampirkan barcode atau url formulir kepuasan atas pelayanan di Klinik PKP Nusa Tenggara II. 6. Apabila pengguna layanan ingin didampingi secara teknis untuk mendapatkan database desain dan RAB, maka Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan mengarahkan pengguna layanan ke prosedur selanjutnya. B. Layanan Pendampingan dan Bantuan Teknis 1. Bagi pengguna layanan pendampingan dan bantuan teknis, dapat menyampaikan kebutuhan mengenai pembuatan database atau pemanfaatan bank desain secara lengkap dan mengisi formulir data diri dalam format yang disediakan oleh Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II. 2. Pengguna layanan harus membawa dokumen Perancangan Rumah Sederhana dan data diri lengkap ke Klinik PKP Nusa Tenggara II, jika menggunakan layanan secara offline. 3. Apabila pengguna layanan tidak memiliki dokumen Perancangan Rumah Sederhana maka pengguna layanan harus mengikuti prosedur untuk melakukan perancangan rumah sederhana terlebih dahulu, melalui arahan Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II. 4. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan memproses layanan yang telah terdaftar, dan mulai mengarahkan tim Tenaga Ahli
--	--	---

		untuk mulai menyusun desain yang diinginkan pengguna layanan. - Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan melakukan pelaporan mengenai update layanan secara berkala kepada pengguna layanan maksimal 1 (satu) kali dalam satu minggu. - Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan mengunjungi lokasi pengguna layanan apabila dibutuhkan. - Dokumen yang telah selesai akan diserahkan kepada pengguna layanan di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II atau melalui online pada kontak milik pengguna layanan. - Saat layanan pendampingan dan bantuan teknis telah selesai dilakukan, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan melampirkan barcode atau url formulir kepuasan atas pelayanan di Klinik PKP Nusa Tenggara II.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	2 (dua) minggu.
5.	Biaya atau Tarif	Tidak ada (gratis)
6.	Produk Pelayanan	DED (<i>Detail Engineering Desain</i>)
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	- Komputer/Laptop - Alat tulis - Jaringan internet - Meja - Kursi
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: Jl. W.J. Lamentik No.24, RT.16, Oebobo, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Tim. 85111, Indonesia ; atau - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: - Telepon / WhatsApp: 085180598023 - E-mail: bp3kp.nusra2@pkp.go.id - Instagram: bp3kp.nusatenggara2
D. LAYANAN INFORMASI DAN TEKNIS SYARAT PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (PBG)		
1.	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan informasi dan teknis Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dimaksudkan sebagai layanan yang mendampingi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) untuk mengurus dan mendapatkan dokumen yang diwajibkan dalam perihal membangun Bangunan, seperti Gedung atau prasarana Bangunan Gedung baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat Bangunan Gedung atau prasarana Bangunan Gedung.
2.	Persyaratan	A. Layanan Informasi dan Konsultasi Pengguna layanan adalah semua

		masyarakat daerah Nusa Tenggara Timur tidak terbatas pada kategori MBR atau non-MBR. 2. Pengguna layanan mengisi buku atau formulir tamu yang disediakan oleh Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II. B. Layanan Pendampingan dan Bantuan Teknis 1. Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). 2. Pengguna layanan merupakan masyarakat Provinsi Nusa Tenggara Timur. 3. Bangunan yang diajukan belum dibangun. 4. Memiliki data diri dan data tanah lengkap seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, dokumen atau informasi lengkap bangunan beserta ukuran dan sketsa atau DED (Detail Engineering Design). 5. Apabila pengguna layanan memiliki ketidaksesuaian antara data tanah dan data diri, maka pengguna layanan harus memiliki surat pernyataan ataupun surat kuasa mengenai ketidaksesuaian tersebut. 6. Apabila pengguna layanan tidak memiliki DED atau dokumen lain mengenai informasi lengkap tanah, maka Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan mengarahkan dan membantu pengguna layanan dalam menyusun dokumen-dokumen yang dibutuhkan. 7. Pengguna layanan harus memiliki dokumen KKPR (Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Rumah). 8. Apabila pengguna layanan belum memiliki dokumen KKPR, tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan membantu pengguna layanan dalam memenuhi persyaratan untuk mendapatkan dokumen KKPR yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja (perppu).
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	A. Layanan Informasi dan Konsultasi 1. Pengguna layanan mengunjungi kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II 2. Pengguna layanan juga bisa mengunjungi kanal sibalaint2.my.canva.site dan menghubungi layanan online melalui aplikasi WhatsApp. 3. Selanjutnya, pengguna layanan akan dibantub dalam perihal konsultasi dan pemberian informasi mengenai persyaratan untuk mendapatkan

		dokumen Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). 4. Saat layanan informasi dan konsultasi telah selesai dilaksanakan, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan melampirkan barcode atau url formulir kepuasan atas pelayanan di Klinik PKP Nusa Tenggara II. 5. Apabila pengguna layanan ingin didampingi secara teknis untuk mendapatkan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), maka Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan mengarahkan pengguna layanan ke prosedur selanjutnya. B. Layanan Pendampingan dan Bantuan Teknis 1. Bagi pengguna layanan pendampingan dan bantuan teknis, dapat menyampaikan kebutuhan serta melampirkan persyaratan yang lengkap mengenai pembuatan dokumen Persetujuan Gedung (PBG) baik pada pelayanan online maupun offline. 2. Pengguna layanan harus mengisi formulir data diri lengkap yang sesuai dengan format .// yang disediakan oleh Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II. 3. Apabila persyaratan pengguna layanan telah lengkap, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan melakukan input data dan dokumen yang dibutuhkan pada sistem website bernama SIMBG. 4. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan memberikan informasi mengenai proses revisi dan peninjauan data dan dokumen di website SIMBG kepada pengguna layanan dengan sejelas-jelasnya. 5. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II juga akan menghubungi dan melaporkan progress dokumen PBG kepada pengguna layanan minimal 1 (satu) kali dalam sebulan. 6. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II juga akan mengunjungi kediaman pengguna layanan apabila dibutuhkan. 7. Apabila PBG telah selesai, maka Klinik PKP Nusa Tenggara II akan memberikan dokumen terkait baik melalui soft file ataupun hard file. 8. Pengguna layanan yang telah mendapatkan dokumen PBG, maka harus mengajukan SLF (Sertifikat Laik Fungsi). 9. Saat layanan telah selesai dilaksanakan, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan melampirkan barcode atau url formulir
--	--	---

		kepuasan atas pelayanan di Klinik PKP Nusa Tenggara II.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Tentatif.
5.	Biaya atau Tarif	Tidak ada (gratis)
6.	Produk Pelayanan	Informasi dan dokumen Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Alat tulis 3. Jaringan internet 4. Meja 5. Kursi
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: Jl. W.J. Lamentik No.24, RT.16, Oebobo, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Tim. 85111, Indonesia ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: 085180598023 b. E-mail: bp3kp.nusra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2

E. LAYANAN INFORMASI TEKNIK KONSTRUKSI

1.	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan ini ditujukan untuk memberikan informasi mengenai teknik konstruksi, berupa pemberian informasi mengenai prinsip-prinsip teknik dan arsitektur apabila masyarakat ingin mengetahui mengenai teknik konstruksi dari berbagai jenis proyek konstruksi.
2.	Persyaratan	Semua masyarakat daerah Nusa Tenggara Timur, dan/atau seluruh masyarakat Indonesia, tidak terbatas pada kategori MBR atau non-MBR.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan mengakses informasi melalui unggahan sosial media Instagram Klinik PKP Nusa Tenggara II, atau melalui unggahan berita dan regulasi, serta pada sub halaman informasi seperti bank design, kondisi perumahan, bahan bangunan, dan yang lainnya pada kanal sibalaint2.my.canva.site; atau 2. Pengguna layanan juga dapat mengakses informasi dari nomor WhatsApp yang tertera sebagai kontak layanan di kanal sibalaint2.my.canva.site, dan/atau mendatangi kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II. 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu atau formulir data diri dalam format nomor ././ 4. Pengguna layanan bisa langsung menyampaikan kebutuhan informasi terkait teknik konstruksi pembangunan yang diinginkan oleh pengguna layanan.

		5. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan memberikan informasi mengenai teknik konstruksi yang dapat diambil dengan menyesuaikan kondisi dari pengguna layanan. Saat selesai memberikan informasi, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan melampirkan barcode atau url formulir kepada pengguna layanan mengenai penilai.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 - 30 menit
5.	Biaya atau Tarif	Tidak ada (gratis)
6.	Produk Pelayanan	Informasi
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Alat tulis 3. Jaringan internet 4. Meja 5. Kursi
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: Jl. W.J. Lamentik No.24, RT.16, Oebobo, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Tim. 85111, Indonesia ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: 085180598023 b. E-mail: bp3kp.nusra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2

F. LAYANAN INFORMASI STANDAR MATERIAL ATAU BAHAN BANGUNAN

1.	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan ini ditujukan untuk memberikan informasi mengenai standar material dan bahan bangunan yang sesuai saat digunakan untuk konstruksi atau pembangunan.
2.	Persyaratan	Semua masyarakat daerah Nusa Tenggara Timur, dan/atau seluruh masyarakat Indonesia, tidak terbatas pada kategori MBR atau non-MBR.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan mengakses informasi melalui unggahan sosial media Instagram Klinik PKP Nusa Tenggara II, atau melalui sub halaman informasi mengenai bahan bangunan di website sibalaint2.my.canva.site; atau 2. Pengguna layanan juga dapat mengakses informasi dari nomor WhatsApp yang tertera sebagai kontak layanan di website sibalaint2.my.canva.site, atau mendatangi kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu atau formulir data diri dalam format nomor ././ 4. Pengguna layanan bisa langsung menyampaikan kebutuhan informasi terkait bahan bangunan atau material untuk

		pembangunan rumah yang diinginkan oleh pengguna layanan, baik secara daring maupun luring. 5. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan memberikan informasi mengenai standar bahan bangunan atau material yang tepat untuk jenis bangunan yang akan disusun. Informasi lain juga dapat diambil dengan menyesuaikan kondisi dari pengguna layanan. Saat selesai memberikan informasi, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan melampirkan barcode atau url formulir kepada pengguna layanan mengenai penilaian kepuasan atas pelayanan dari Klinik PKP Nusa Tenggara II.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 - 30 menit
5.	Biaya atau Tarif	Tidak ada (gratis)
6.	Produk Pelayanan	Informasi
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Alat tulis 3. Jaringan internet 4. Meja 5. Kursi
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: Jl. W.J. Lamentik No.24, RT.16, Oebobo, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Tim. 85111, Indonesia ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: 085180598023 b. E-mail: bp3kp.nusra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2
G. LAYANAN INFORMASI PELAKSANAAN KONSTRUKSI BERBASIS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT		
1.	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan ini ditujukan untuk membentuk kemandirian masyarakat dalam melaksanakan proses konstruksi yang telah direncanakan pada rangkaian tahap sebelumnya. Layanan ini dilaksanakan melalui sosialisasi kepada masyarakat.
2.	Persyaratan	Semua masyarakat daerah Nusa Tenggara Timur, tidak terbatas pada kategori MBR atau non-MBR.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II menyiapkan konsep acara sosialisasi mengenai pelaksanaan konstruksi, seperti lokasi, tanggal pelaksanaan, pembicara, target peserta atau audience dan lain sebagainya. 2. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan menyampaikan informasi mengenai pelaksanaan konstruksi yang bisa dilakukan

		secara mandiri oleh masyarakat. 3. Masyarakat bisa mengajukan pertanyaan secara lebih lanjut kepada Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II, apabila terdapat kondisi tertentu dari pihak terkait. 4. Masyarakat bisa mengakses sosial media dan website Klinik PKP Nusa Tenggara II untuk berkonsultasi secara lebih lanjut. Apabila kegiatan sosialisasi telah selesai dilaksanakan, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan melampirkan brcoe atau url formulir untuk mengukur kepuasan masyarakat pada sosialisasi yang dilaksanakan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 bulan.
5.	Biaya atau Tarif	Tidak ada (gratis)
6.	Produk Pelayanan	Informasi
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Alat tulis 3. Jaringan internet 4. Meja 5. Kursi
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: Jl. W.J. Lamentik No.24, RT.16, Oebobo, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Tim. 85111, Indonesia ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: 085180598023 b. E-mail: bp3kp.nusra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2

BAB II
STANDAR PELAYANAN PUBLIK PPID

No.	KOMPONEN	URAIAN
A. LAYANAN PEMBERIAN INFORMASI		
1.	maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan Pemberian Informasi dimaksudkan sebagai bentuk pelaksanaan keterbukaan informasi publik oleh badan publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), dalam rangka menyediakan akses informasi yang cepat, tepat, dan akuntabel kepada masyarakat.
2.	Persyaratan	1. Mengajukan permohonan informasi (tertulis/tidak tertulis) 2. Melampirkan identitas diri (KTP/SIM/Paspor) 3. Mengisi formulir permohonan informasi 4. Surat kuasa (jika dikuasakan)
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan informasi secara langsung atau online 2. Petugas PPID menerima dan melakukan registrasi permohonan 3. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan data 4. Jika tidak lengkap mak pemohon melengkapi 5. Jika lengkap maka diproses 6. PPID memberikan tanggapan atas permohonan: • Informasi diberikan • informasi ditolak (disertai alasan) • Informasi belum tersedia 7. Jika informasi diberikan → disampaikan kepada pemohon 8. Jika pemohon tidak puas → dapat mengajukan keberatan ke Atasan PPID 9) Setelah layanan selesai, pemohon mengisi survei kepuasan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 Hari
5.	Biaya atau Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk Pelayanan	1. Informasi public 2. Salinan dokumen 3. Surat jawaban/tanggapan PPID
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Alat tulis 3. Jaringan internet 4. Meja 5. Kursi
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: Jl. W.J. Lamentik No.24, RT.16, Oebobo, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Tim. 85111, Indonesia ; atau

		2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: - Telepon / WhatsApp: 085180598023 - E-mail: bp3kp.nusra2@pkp.go.id - Instagram: bp3kp.nusatenggara2
B. LAYANAN SISTEM INFORMASI BALAI (SIBALAI)		
	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan Sistem Informasi Balai (SiBalai) dimaksudkan sebagai media pelayanan informasi publik berbasis elektronik di lingkungan Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Nusa Tenggara II, dalam rangka menyediakan akses data, informasi, pengaduan, dan layanan masyarakat secara cepat, mudah, transparan, dan akuntabel.
	Persyaratan	- Memiliki perangkat yang terhubung dengan internet - Mengisi formulir layanan/pengaduan secara online - Melampirkan identitas diri apabila diperlukan - Menyampaikan data dan informasi yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Pengguna mengakses kanal sibalaint2.my.canva.site - Pengguna memilih jenis layanan/informasi yang dibutuhkan - Pengguna mengisi formulir layanan atau pengaduan secara online - Sistem menerima dan meregistrasi data permohonan/pengaduan - Petugas melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen - Jika data tidak lengkap maka pengguna diminta melengkapi data - Jika data lengkap maka permohonan diproses oleh petugas terkait - Hasil layanan/informasi/tindak lanjut disampaikan kepada pengguna melalui media yang tersedia - Pengguna dapat memberikan penilaian atau survei kepuasan layanan
	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 Bulan
	Biaya atau Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
	Produk Pelayanan	- Informasi publik - Layanan pengaduan masyarakat - Data dan informasi perumahan dan kawasan permukiman - Pelaporan Rumah Tidak Layak Huni (RTLH) - Tanggapan/hasil tindak lanjut layanan
	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	- Komputer/Laptop - Alat tulis - Jaringan internet - Meja - Kursi
	Penanganan Pengaduan, Saran	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat

	dan Masukkan/ Apresiasi	disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: Jl. W.J. Lamentik No.24, RT.16, Oebobo, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Tim. 85111, Indonesia ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: 085180598023 b. E-mail: bp3kp.nusra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2
C. LAYANAN SP4N-LAPOR!		
	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan SP4N-LAPOR! dimaksudkan sebagai sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional yang terintegrasi, dalam rangka menampung aspirasi, pengaduan, permintaan informasi, dan masukan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Nusa Tenggara II secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.
	Persyaratan	1. Memiliki akses internet atau media komunikasi 2. Menyampaikan laporan/pengaduan secara jelas dan dapat dipertanggungjawabkan 3. Melampirkan data pendukung apabila diperlukan 4. Mencantumkan identitas pelapor sesuai ketentuan aplikasi SP4N-LAPOR!
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pelapor menyampaikan pengaduan, aspirasi, atau permintaan informasi melalui aplikasi SP4N-LAPOR! 2. Admin menerima dan melakukan verifikasi laporan 3. Jika laporan tidak lengkap atau tidak sesuai, laporan dikembalikan untuk dilengkapi 4. Jika laporan memenuhi syarat, laporan diteruskan kepada unit terkait 5. Unit terkait melakukan tindak lanjut atas laporan masyarakat 6. Hasil tindak lanjut disampaikan melalui sistem SP4N-LAPOR! 7. Pelapor menerima tanggapan atau penyelesaian laporan 8. Pelapor dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan
	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 7 Hari
	Biaya atau Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
	Produk Pelayanan	1. Tindak lanjut pengaduan masyarakat 2. Informasi hasil penanganan laporan 3. Respon atas aspirasi dan masukan masyarakat
	Sarana, Prasarana, dan	1. Komputer/Laptop

	Fasilitas	2. Alat tulis 3. Jaringan internet 4. Meja 5. Kursi
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: Jl. W.J. Lamentik No.24, RT.16, Oebobo, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Tim. 85111, Indonesia ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: 085180598023 b. E-mail: bp3kp.nusra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2
D. LAYANAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK NASIONAL (SIPPN)		
	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN) dimaksudkan sebagai media penyediaan informasi pelayanan publik secara nasional yang terintegrasi, dalam rangka memberikan akses informasi mengenai standar pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan, jangka waktu, biaya, serta produk layanan kepada masyarakat secara cepat, mudah, transparan, dan akuntabel di lingkungan Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Nusa Tenggara II.
	Persyaratan	1. Memiliki perangkat yang terhubung dengan jaringan internet 2. Mengakses layanan SIPPN melalui website/aplikasi yang tersedia 3. Mengisi data atau informasi yang diperlukan apabila dibutuhkan
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna mengakses website/aplikasi SIPPN 2. Pengguna memilih jenis layanan atau informasi yang dibutuhkan 3. Sistem menampilkan informasi pelayanan publik yang tersedia 4. Pengguna memperoleh informasi terkait standar pelayanan, persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, dan produk layanan 5. Jika diperlukan, pengguna dapat menghubungi petugas layanan untuk memperoleh penjelasan tambahan 6. Pengguna dapat memberikan masukan atau penilaian terhadap pelayanan yang diberikan
	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi tersedia secara langsung pada sistem SIPPN selama layanan dapat diakses
	Biaya atau Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
	Produk Pelayanan	1. Informasi standar pelayanan publik 2. Informasi prosedur dan persyaratan layanan 3. Informasi jangka waktu dan biaya layanan 4. Informasi produk layanan publik

	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Alat tulis 3. Jaringan internet 4. Meja 5. Kursi
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: Jl. W.J. Lalamentik No.24, RT.16, Oebobo, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Tim. 85111, Indonesia ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: 085180598023 b. E-mail: bp3kp.nusra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2

E. LAYANAN PEMBERIAN INFORMASI YANG DISETUJUI

1.	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Memberikan informasi publik yang dapat diakses oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Persyaratan	1. Permohonan informasi telah dinyatakan lengkap 2. Informasi termasuk kategori terbuka 3. Pemohon melampirkan identitas diri
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. PPID memverifikasi permohonan dan memastikan informasi dapat diberikan 2. PPID menyiapkan informasi/dokumen yang diminta 3. Informasi disampaikan kepada pemohon (softcopy/hardcopy) 4. Pemohon menerima informasi 5. Pemohon mengisi survei kepuasan layanan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 Hari
5.	Biaya atau Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk Pelayanan	Informasi publik dan/atau salinan dokumen
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Alat tulis 3. Jaringan internet 4. Meja 5. Kursi
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: Jl. W.J. Lalamentik No.24, RT.16, Oebobo, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Tim. 85111, Indonesia ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: 085180598023 b. E-mail: bp3kp.nusra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2

F. LAYANAN INFORMASI YANG DIKECUALIKAN

1.	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Memberikan penjelasan kepada pemohon terkait informasi yang tidak dapat diberikan karena
----	--------------------------------	--

		termasuk informasi yang dikecualikan.
2.	Persyaratan	1. Permohonan informasi telah diverifikasi 2. Informasi termasuk kategori dikecualikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. PPID melakukan uji konsekuensi terhadap informasi yang dimohonkan 2. Menentukan bahwa informasi termasuk dikecualikan 3. Menyampaikan penolakan secara tertulis disertai alasan yang jelas 4. Memberikan informasi hak pemohon untuk mengajukan keberatan 5. Pemohon dapat mengajukan keberatan kepada Atasan PPID
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 Hari
5.	Biaya atau Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	Produk Pelayanan	Surat penolakan informasi publik
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Alat tulis 3. Jaringan internet 4. Meja 5. Kursi
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: Jl. W.J. Lalamentik No.24, RT.16, Oebobo, Kec. Oebobo, Kota Kupang, Nusa Tenggara Tim. 85111, Indonesia ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: 085180598023 b. E-mail: bp3kp.nusra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2

BAB III
STANDAR PELAYANAN PEMANFAATAN RUMAH, RUMAH SUSUN, PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN KLINIK PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN NUSA TENGGARA II

No.	KOMPONEN	URAIAN
A. LAYANAN INFORMASI TATA CARA PEMELIHARAAN		
1.	maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan ini ditujukan untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tata cara dalam menjaga keandalan bangunan gedung dan sarana prasarana agar tetap berfungsi sebagaimana fungsinya.
2.	Persyaratan	Semua masyarakat Provinsi NTT, dan/atau seluruh masyarakat Indonesia, tidak terbatas pada kategori MBR atau non-MBR.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan mengakses informasi melalui unggahan sosial media Instagram Klinik PKP Nusa Tenggara II, atau melalui sub halaman informasi pada website kanal sibalaint2.my.canva.site: atau 2. Pengguna layanan juga dapat mengakses informasi dari nomor WhatsApp yang tertera sebagai kontak layanan di website kanal sibalaint2.my.canva.site. atau mendatangi kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II di Jln. WJ Lalamentik No 20 Kota Kupang. 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu atau formulir data diri dalam format nomor. 4. Pengguna layanan bisa langsung menyampaikan kebutuhan informasi terkait tata cara pemeliharaan rumah dan rumah susun bagi pengguna individu. 5. Pengguna layanan berupa pengembang (developer) perumahan atau lembaga penanggung jawab kawasan permukiman juga dapat langsung menyampaikan kebutuhan mengenai tata cara pemeliharaan pada perumahan dan kawasan permukiman. 6. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan memberikan informasi mengenai tata cara pemeliharaan yang dapat diambil dengan menyesuaikan kondisi dari pengguna layanan. 7. Saat selesai memberikan informasi, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan melampirkan barcode atau url formulir

		kepada pengguna layanan mengenai penilaian kepuasan atas pelayanan dari Klinik PKP Nusa Tenggara II.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 - 30 menit
5.	Biaya atau Tarif	Tidak ada (gratis).
6.	Produk Pelayanan	Informasi
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Handphone 2. Komputer/PC 3. Alat tulis 4. Jaringan internet 5. Meja 6. Kursi
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: Jln. WJ Lalamentik No 20 Kota Kupang ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: +62 851-8059-802 b. E-mail: bp3kp.nustra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2
B. LAYANAN INFORMASI TATA CARA PERAWATAN		
1.	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan informasi ini ditujukan untuk memberikan informasi kepada masyarakat yang ingin mengetahui mengenai tata cara perawatan rumah, rumah susun, perumahan, dan kawasan permukiman. Perawatan di sini dimaksudkan sebagai kegiatan memperbaiki atau mengganti bagian bangunan gedung, komponen, bahan bangunan, atau sarana dan prasarananya.
2.	Persyaratan	Semua masyarakat Provinsi NTT, dan/atau seluruh masyarakat Indonesia, tidak terbatas pada kategori MBR atau non-MBR.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan mengakses informasi melalui unggahan sosial media Instagram Klinik PKP Nusa Tenggara II, atau melalui sub halaman informasi pada kanal sibalaint2.my.canva.site; atau 2. Pengguna layanan juga dapat mengakses informasi dari nomor WhatsApp yang tertera sebagai kontak layanan di website kanal sibalaint2.my.canva.site, atau mendatangi kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II di Jln. WJ Lalamentik No 20 Kota Kupang. 3. Pengguna layanan mengisi buku tamu atau formulir data diri dalam format nomor. 4. Pengguna layanan bisa langsung menyampaikan kebutuhan informasi terkait tata cara perawatan rumah

		5. Pengguna layanan yang merupakan pengembang (developer) perumahan atau lembaga penanggung jawab kawasan permukiman juga dapat langsung menyampaikan kebutuhan mengenai tata cara perawatan mengenai perumahan dan kawasan permukiman. 6. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan memberikan informasi mengenai tata cara perawatan yang dapat diambil dengan menyesuaikan kondisi dari pengguna layanan. 7. Saat selesai memberikan informasi, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan melampirkan barcode atau url formulir kepada pengguna layanan mengenai penilaian kepuasan atas pelayanan dari Klinik PKP Nusa dan rumah susun bagi pengguna individu.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 - 30 menit.
5.	Biaya atau Tarif	Tidak ada (gratis).
6.	Produk Pelayanan	Informasi.
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Handphone 2. Komputer/PC 3. Alat tulis 4. Jaringan internet
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: Jln. WJ Lalamentik No 20 Kota Kupang; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: +62 851-8059-802 b. E-mail: bp3kp.nustra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2
C. LAYANAN INFORMASI TATA CARA PENGELOLAAN		
1.	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan ini ditujukan untuk membentuk kemandirian masyarakat dalam melakukan pengawasan konstruksi pada pembangunan milik masing-masing individu. Layanan ini dilaksanakan melalui sosialisasi kepada masyarakat.
2.	Persyaratan	Semua masyarakat Provinsi NTT, dan/atau seluruh masyarakat Indonesia, tidak terbatas pada kategori MBR atau non-MBR..
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan mengakses informasi melalui unggahan sosial media Instagram Klinik PKP Nusa Tenggara II, atau melalui sub halaman informasi pada website bp3kp.nustra2@pkp.go.id; atau

		- Pengguna layanan juga dapat mengakses informasi dari nomor WhatsApp yang tertera sebagai kontak layanan di website bp3kp.nustra2@pkp.go.id, atau mendatangi kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II di Jln. WJ Lamentik No 20 Kota Kupang. - Pengguna layanan mengisi buku tamu atau formulir data diri dalam format nomor ././ - Pengguna layanan bisa langsung menyampaikan kebutuhan informasi terkait tata cara pengelolaan rumah dan rumah susun bagi pengguna individu. - Pengguna layanan yang merupakan pengembang (developer) perumahan atau lembaga penanggung jawab kawasan permukiman juga dapat langsung menyampaikan kebutuhan mengenai tata cara pengelolaan mengenai perumahan dan kawasan permukiman. - Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan memberikan informasi mengenai tata cara perawatan yang dapat diambil dengan menyesuaikan kondisi dari pengguna layanan. - Saat selesai memberikan informasi, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan melampirkan barcode atau url formulir kepada pengguna layanan mengenai penilaian kepuasan atas pelayanan di Klinik PKP Nusa Tenggara
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 bulan.
5.	Biaya atau Tarif	Tidak ada (gratis).
6.	Produk Pelayanan	Informasi
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	- Handphone - Komputer/PC - Alat tulis - Jaringan internet - Meja - Kursi
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: WJ Lamentik No 20 Kota Kupang ; atau - Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: - Telepon / WhatsApp: +62 851-8059-802 - E-mail: bp3kp.nustra2@pkp.go.id - Instagram: bp3kp.nusatenggara2

D. LAYANAN INFORMASI PENGEMBANGAN KAWASAN		
1.	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai pengembangan kawasan baik saat direncanakan, dilaksanakan, hingga selesai pengembangan
2.	Persyaratan	Semua masyarakat Provinsi NTT, dan/atau seluruh masyarakat Indonesia, tidak terbatas pada kategori MBR atau non-MBR..
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II menerima informasi mengenai pengembangan kawasan melalui Balai Pelaksana Penyediaan perumahan dan Kawasan Permukiman Nusa Tenggara II atau Pemerintah Provinsi NTT. 2. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan merumuskan pesan baik yang dikemas dalam bentuk informasi berita maupun visual, yang akan diunggah dalam sosial media dan website resmi milik Klinik PKP Nusa Tenggara II.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hari kerja.
5.	Biaya atau Tarif	Tidak ada.
6.	Produk Pelayanan	Informasi.
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Handphone 2. Laptop dan komputer/PC 3. Alat tulis 4. Jaringan internet
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: WJ Lalamantik No 20 Kota Kupang ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: +62 851-8059-802 b. E-mail: bp3kp.nustra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2

BAB IV
STANDAR PELAYANAN PENANGANAN DAN PENCEGAHAN KAWASAN KUMUH
KLINIK PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN NUSA TENGGARA II

No.	KOMPONEN	URAIAN
A. LAYANAN KONSULTASI RENCANA PENCEGAHAN DAN PENINGKATAN KUALITAS PERMUKIMAN KUMUH PERKOTAAN (RP2KPKP) KEPADA PEMDA		
1.	maksud dan Tujuan (Pengertian)	Rencana Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Perkotaan (RP2KPKP) biasanya berkaitan dengan dokumen rencana aksi dalam pencegahan dan peningkatan kualitas kawasan kumuh perkotaan, yang juga berkaitan dengan perumusan strategi, kebutuhan program, dan investasi dalam mewujudkan wilayah bebas kumuh.
2.	Persyaratan	Pengguna layanan merupakan Pemerintah Daerah (PEMDA)
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pengguna layanan menghubungi nomor layanan yang tertera di website resmi maupun sosial media Klinik PKP Nusa Tenggara II untuk bisa mengatur jadwal pertemuan dalam melakukan konsultasi, baik secara daring maupun luring. 2. Pengguna layanan mengisi buku tamu atau formulir data diri dalam format nomor ././ 3. Pengguna layanan bisa langsung melakukan konsultasi bersama Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II mengenai kawasan atau wilayah kumuh yang akan ditangani. 4. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan membantu memetakan penilaian untuk mengatur skala prioritas penanganan kawasan kumuh di wilayah terkait, yang didasarkan pada Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Terhadap Perumahan kumuh dan Permukiman Kumuh. 5. Saat selesai memberikan informasi, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan melampirkan barcode atau url formulir kepada pengguna layanan mengenai penilaian kepuasan atas pelayanan dari Klinik PKP Nusa Tenggara II.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 - 2 jam.
5.	Biaya atau Tarif	Tidak ada (gratis).
6.	Produk Pelayanan	Informasi
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Handphone 2. Komputer/PC 3. Proyektor

		4. Alat tulis 5. Internet 6. Meja 7. Kursi
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: WJ Lalamentik No 20 Kota Kupang ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: +62 851-8059-802 b. E-mail: bp3kp.nustra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2
B. LAYANAN INFORMASI UPAYA-UPAYA PENCEGAHAN KUMUH		
1.	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan ini ditujukan untuk memberikan informasi kepada masyarakat umum mengenai upaya-upaya pencegahan kumuh pada hunian.
2.	Persyaratan	Semua masyarakat daerah Nusa Tenggara Timur, dan/atau seluruh masyarakat Indonesia, tidak terbatas pada kategori MBR atau non-MBR.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan melakukan riset mengenai upaya pencegahan kumuh berdasarkan kebijakan yang diberlakukan, serta kriteria kumuh berdasarkan Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Terhadap Perumahan kumuh dan Permukiman Kumuh Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan menyusun informasi tersebut dalam bentuk visual dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat luas. 2. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan mengunggah pesan visual tersebut melalui website resmi dan sosial media resmi Klinik PKP Nusa Tenggara II. 3. Kemudian, pengguna layanan mengakses informasi melalui unggahan sosial media Klinik PKP Nusa Tenggara II, atau melalui unggahan berita, regulasi, dan infografis pada website resmi https://pkp.go.id/balai/balai-p2p-nusa-tenggara-ii 4. Untuk informasi lebih lanjut mengenai upaya pencegahan kumuh, pengguna layanan dapat menghubungi nomor layanan yang tertera pada sosial media dan website resmi dari Klinik PKP Nusa

		Tenggara II. 5. Apabila sesi pelayanan telah selesai, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan melampirkan barcode atau url formulir kepada pengguna layanan mengenai penilaian kepuasan atas pelayanan dari Klinik PKP Nusa Tenggara II.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	30 menit - 1 jam.
5.	Biaya atau Tarif	Tidak ada (gratis).
6.	Produk Pelayanan	Informasi
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Handphone 2. Komputer/PC 3. Alat tulis 4. Internet
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: WJ Lalamentik No 20 Kota Kupang ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: +62 851-8059-8023 b. E-mail: bp3kp.nustra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2

BAB V
STANDAR PELAYANAN SOSIALISASI PENGGUNAAN APLIKASI BENAR-PKP KLINIK
PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN NUSA TENGGARA II

No.	KOMPONEN	URAIAN
A. SOSIALISASI PEMAKAIAAN APLIKASI BENAR-PKP		
1.	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan ini merupakan penyebaran informasi mengenai penggunaan aplikasi BENAR-PKP atau Bantuan Edukasi dan Asistensi Ramah untuk Pengaduan Konsumen Perumahan, yang ditujukan untuk melayani pengaduan konsumen perumahan yang dikelola secara langsung oleh Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman.
2.	Persyaratan	Masyarakat Kota Kupang dan Kabupaten Kupang.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II menyusun konsep pelaksanaan, mulai dari waktu pelaksanaan, tema spesifik, lokasi, pembicara dan perencanaan persiapan lainnya untuk sosialisasi aplikasi BENAR-PKP. 2. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan menyampaikan informasi mengenai cara melayangkan aduan melalui aplikasi BENAR-PKP. 3. Masyarakat bisa mengajukan pertanyaan secara lebih lanjut kepada Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II, apabila terdapat kondisi tertentu dari pihak terkait. 4. Masyarakat bisa mengakses sosial media dan website Klinik PKP Nusa Tenggara II untuk berkonsultasi secara lebih lanjut. 5. Saat selesai sosialisasi dilaksanakan, Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II akan melampirkan barcode atau url formulir kepada pengguna layanan mengenai penilaian kepuasan dan saran atas pelaksanaan kegiatan yang telah dilakukan oleh Klinik PKP Nusa Tenggara II.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 bulan.
5.	Biaya atau Tarif	Tidak ada (gratis).
6.	Produk Pelayanan	Informasi
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Gedung/ienue/tempat pelaksanaan 2. Pengeras suara 3. Komputer/Laptop 4. Proyektor dan LCD 5. Alat tulis
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor

		operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: WJ Lalamentik No 20 Kota Kupang ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: +62 851-8059-8023 b. E-mail: bp3kp.nustra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2
--	--	---

BAB VI
PELAYANAN LAIN DALAM KLINIK PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN
NUSA TENGGARA II

No.	KOMPONEN	URAIAN
A. LAYANAN MAGANG MANDIRI		
1.	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan ini merupakan penerimaan mahasiswa magang mandiri atau tanpa Surat Perjanjian Kerjasama dari Universitas mahasiswa terkait.
2.	Persyaratan	Mahasiswa magang berasal dari universitas yang berada di Wilayah Nusa Tenggara II
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Mahasiswa magang dapat menghubungi nomor layanan melalui aplikasi WhatsApp yang berada di website https://pkp.go.id/balai/balai-p2p-nusa-tenggara-ii atau sosial media berupa Instagram dengan username @bp3kp.nusatenggara2. 2. Mahasiswa akan melakukan diskusi bersama Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II mengenai <i>product</i> atau <i>project</i> yang bisa dikerjakan oleh mahasiswa. 3. Apabila <i>project</i> dan <i>product</i> yang diajukan disetujui oleh kedua belah pihak, maka mahasiswa dapat melampirkan surat magang dan kontrak magang dengan keterangan yang ditujukan kepada Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Nusa Tenggara II. 4. Surat tersebut dapat dilampirkan kepada Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II, baik melalui <i>soft file</i> ataupun <i>hard file</i>. 5. Mahasiswa akan mendapatkan surat balasan dari Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II sebagai bukti pelaksanaan magang secara mandiri. 6. Mahasiswa melaksanakan magang selama waktu yang tertera pada surat balasan dan kontrak, serta melaksanakan magang sesuai dengan peraturan yang disetujui dalam kontrak magang. 7. Apabila magang telah selesai dilaksanakan, maka mahasiswa magang berhak mendapatkan Surat Keterangan telah melaksanakan magang di Klinik PKP Nusa Tenggara II.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Minimal 3 bulan.
5.	Biaya atau Tarif	Tidak ada (gratis).
6.	Produk Pelayanan	1. <i>Project</i> mahasiswa magang 2. Surat Keterangan Selesai Magang
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Meja 2. Kursi 3. Jaringan Internet 4. Listrik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor

		operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: WJ Lamentik No 20 Kota Kupang ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: +62 851-8059-8023 b. E-mail: bp3kp.nustra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2
B. LAYANAN SURAT PERJANJIAN KERJASAMA MAGANG UNIVERSITAS		
1.	Maksud dan Tujuan (Pengertian)	Layanan ini ditujukan untuk membuka peluang kerjasama dengan perguruan tinggi yang berada di wilayah Nusa Tenggara II
2.	Persyaratan	Universitas yang berada di wilayah Nusa Tenggara II.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pihak Universitas dapat menghubungi nomor layanan melalui aplikasi WhatsApp yang berada di website https://pkp.go.id/balai/balai-p2p-nusa-tenggara-ii atau sosial media berupa Instagram dengan username @bp3kp.nusatenggara2 atau 2. Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II juga dapat mengajukan kerjasama terlebih dahulu apabila dibutuhkan kepada pihak universitas, melalui diskusi bersama fakultas yang dibutuhkan. 3. Diskusi bisa dilakukan agar dapat mencapai keputusan terhadap poin kerjasama yang akan dilaksanakan oleh mahasiswa magang dan pihak Klinik PKP Nusa Tenggara II. 4. Surat Perjanjian Kerjasama harus dilampirkan kepada kedua belah pihak, baik pihak fakultas dari universitas terkait maupun pihak Klinik PKP Nusa Tenggara II. 5. Mahasiswa yang akan magang berdasarkan poin kerjasama ini, tetap melampirkan Surat Magang dari universitas yang ditujukan kepada Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Nusa Tenggara II. 6. Surat Magang dapat dilampirkan kepada Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II. 7. Mahasiswa akan mendapatkan surat balasan dari Tim Klinik PKP Nusa Tenggara II sebagai bukti pelaksanaan magang berbasis kerjasama dengan universitas. 8. Apabila magang telah selesai dilaksanakan, maka mahasiswa magang berhak mendapatkan Surat Keterangan telah melaksanakan magang di Klinik PKP Nusa Tenggara II.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hingga 6 bulan.
5.	Biaya atau Tarif	Tidak ada (gratis).
6.	Produk Pelayanan	1. Surat Perjanjian Kerjasama

		2. Project mahasiswa magang 3. Surat Keterangan Selesai Magang
7.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	1. Meja 2. Kursi 3. Jaringan Internet 4. Listrik
8.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan / Apresiasi	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung di kantor operasional Klinik PKP Nusa Tenggara II yang beralamat di: WJ Lalamentik No 20 Kota Kupang ; atau 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui: a. Telepon / WhatsApp: +62 851-8059-8023 b. E-mail: bp3kp.nustra2@pkp.go.id c. Instagram: bp3kp.nusatenggara2

Ditetapkan di : Kupang

Pada tanggal : 25 November 2025

Kepala Balai Pelaksana Penyediaan
Perumahan dan Kawasan Permukiman Nusa
Tenggara II


Hamdan Pare, S.T., M.S.P.
 NIP. 197005102009111001