



KEPUTUSAN

KEPALA BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN SULAWESI II

Nomor : 19/KPTS-Pb15/I/2026

TENTANG

PENETAPAN PELAYANAN TERPADU PADA BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN SULAWESI II

KEPALA BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN SULAWESI II

- Menimbang : a Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan publik;
- b. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan yang dimaksud huruf a, perlu membentuk Pelayanan Terpadu pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi II;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi II tentang Pelayanan Terpadu pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi II;
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang No. 52 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
3. Undang-Undang No. 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman;
4. Peraturan Presiden No.14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman;
5. Peraturan Presiden No. 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 191 Tahun 2024 tentang Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 388);
7. Peraturan Menteri Keuangan No. 173/PMK.05/2016 tentang Perubahan atas Permenkeu Bo.168/PMK.05/2015 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Bantuan Pemerintah pada Kementerian Negara/Lembaga;
8. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 01 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman (Berita Acara Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1064);
9. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 01 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman (Berita Acara Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 242);
10. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 10 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Bantuan Pembangunan Perumahan dan Penyediaan Rumah Khusus;
11. Keputusan Sekertaris Jenderal Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 111/KPTS/Sj/2025 tentang Pengangkatan Kuasa Pengguna Anggaran/Barang Satuan Kerja Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman di Lingkungan Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman;
12. Surat Inspektur Jenderal Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor RU0701-lj/97 tanggal 17 Juni 2025, Hal Percepatan Pelaksanaan Kegiatan Tahun 2025.
13. Surat Direktur Jenderal Kawasan Permukiman Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor RU1001-Dp/290 tanggal 04 Juli 2025, Hal Persiapan Pelaksanaan Program BSPS TA. 2025


MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN SULAWESI II TENTANG PENETAPAN PELAYANAN TERPADU PADA BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN SULAWESI II.
- KESATU : Menetapkan Pelayanan Terpadu pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi II sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

- KEDUA : Pelayanan Terpadu pada Balai Pelaksanaan Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi II meliputi ruang lingkup
- a. Pelayanan Klinik PKP;
 - b. Pelayanan PPID (Informasi Publik);
 - c. Pelayanan Pengaduan Masyarakat;
 - d. Pelayanan Pengajuan Bantuan Perumahan.
- KETIGA : Pelayanan Terpadu sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Balai Pelaksanaan Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi II dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh para pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Segala biaya sebagai akibat diterbitkannya keputusan ini dibebankan pada DIPA Satuan Kerja Balai Pelaksanaan Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi II.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan penetapan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Palu
Pada Tanggal : 19 Januari 2026

**Kepala Balai
Pelaksana Penyediaan Perumahan
dan Kawasan Permukiman Sulawesi II**


IR. REJUM WALTER LAHOPE, S.T., M.T.
NIP. 197103132002121008

Lampiran I

Surat Keputusan Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi II

Nomor : 19/KPTS-Pb15/I/2026

Tanggal : 19 Januari 2026

Tentang : Penetapan Pelayanan Terpadu pada Keputusan Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi II

NO	JENIS PELAYANAN
1	Pelayanan Informasi Publik, Konsultasi dan Pengaduan
2	Pelayanan Klinik PKP
3	Pelayanan Informasi Publik PPID

**Kepala Balai
Pelaksana Penyediaan Perumahan
Dan Kawasan Permukiman Sulawesi II**



IR. RECKY WALTER LAHOPE, S.T., M.T.
NIP. 197103132002121008

Lampiran II

Surat Keputusan Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi II

Nomor : 19/KPTS-Pb15/I/2026

Tanggal : 19 Januari 2026

Tentang : Penetapan Pelayanan Terpadu pada Keputusan Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi II

1. Standar Pelayanan Klinik PKP (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Syarat Penerima Layanan: 1. Memiliki identitas yang jelas; 2. Memiliki pertanyaan/permasalahan yang berhubungan dengan program, kebijakan/regulasi dan bantuan bidang perumahan dan Kawasan permukiman; 3. Memiliki pertanyaan/permasalahan yang berhubungan dengan perbaikan atau pembangunan untuk mencapai rumah layak huni; 4. Masyarakat yang mampu mengakses layanan Klinik PKP baik melalui media online maupun tatap muka.
2	Prosedur	1. Pengguna layanan Klinik PKP dapat mengakses laman <i>linik.pkp.go.id</i> , atau menghubungi <i>Whatsapp</i> Pelayanan pada nomor 085761310000; 2. Permintaan konsultasi atau pertanyaan lebih lanjut yang belum terakomodir dalam laman <i>linik.pkp.go.id</i> akan diarahkan untuk menghubungi <i>Whatsapp</i> Pelayanan atau hadir langsung di Ruang Pelayanan Publik Terpadu BP3KP Sulawesi II; 3. Petugas Pelayanan menindaklanjuti permintaan layanan; 4. Setelah pelayanan selesai, pengguna layanan diminta mengisi survei kepuasan pelayanan.
3	Waktu Penyelesaian	1. Laman <i>linik.pkp.go.id</i> dan <i>Whatsapp</i> Pelayanan dapat diakses setiap saat; 2. Live agen <i>Whatsapp</i> dan tatap muka pada ruang pelayanan publik terpadu Senin-kamis: 09.00-15.00 WITA, Istirahat: 12.00-13.00 WITA Jumat: 09.00-15.30 WITA Istirahat: 11.30-13.30 Jangka waktu penyelesaian layanan konsultasi mengacu pada Surat Edaran Direktur Jenderal Tata Kelola dan Pengendalian Risiko Nomor 01/SE/Dt/2025 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman, yakni Tenaga ahli menjawab dan memberikan solusi atas pertanyaan/permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja. Jangka waktu penyelesaian layanan yang memerlukan pemeriksaan lapangan mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem

No	Komponen	Uraian
		Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, yakni diselesaikan dalam waktu 60 (enam puluh) hari.
4	Biaya/Tarif	Tidak memungut biaya apapun
5	Produk Pelayanan	<p>1. Informasi; 2. Konsultasi; dan 3. Pendampingan bantuan teknis.</p> <p>Substansi layanan yang diberikan dalam pelaksanaan Klinik PKP kepada masyarakat pengguna meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Program, kebijakan/regulasi dan jenis bantuan perumahan dan kawasan permukiman dari Kementerian PKP 2. Perencanaan rumah, meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. perancangan rumah sederhana; b. database desain rumah dan RAB; c. prosedur Persetujuan Bangunan Gedung (PBG); d. prosedur Sertifikat Laik Fungsi (SLF); e. prosedur legalisasi lahan; f. konsep green building; g. layanan perencanaan rumah lainnya. 3. Pembiayaan rumah, meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. fasilitasi pemilihan sumber pendanaan dan pembiayaan; b. pemilihan lembaga jasa keuangan; c. analisis kemampuan mengangsur; d. fasilitasi pengajuan kredit perolehan lahan atau kredit pemilikan/pembangunan rumah; e. fasilitasi pemilihan rumah subsidi layak huni; f. layanan pembiayaan rumah lainnya. 4. Pelaksanaan konstruksi, meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. teknik konstruksi; b. metode membangun/memperbaiki rumah c. standar material/ bahan bangunan; d. pemilihan tukang; e. pelatihan tukang bekerjasama dengan lembaga terkait; f. pemberdayaan masyarakat; g. layanan pelaksanaan konstruksi lainnya. 5. Pengawasan konstruksi, meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a. teknik pengawasan; b. format kartu kendali konstruksi mandiri; c. pemberdayaan masyarakat; d. layanan pengawasan konstruksi lainnya. 6. Pemanfaatan rumah, rumah susun, perumahan, dan kawasan permukiman: <ol style="list-style-type: none"> a. tata cara pemeliharaan; b. tata cara perawatan;

No	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> c. tata cara pengelolaan; d. pengembangan kawasan; e. pemberdayaan masyarakat; f. layanan pemanfaatan. <p>7. Penanganan dan pencegahan kawasan kumuh</p> <ul style="list-style-type: none"> a. konsultasi Rencana Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Permukiman (RP2KPKP) kepada Pemda; Kumuh Perkotaan b. pemberdayaan masyarakat; c. informasi upaya-upaya pencegahan kumuh; d. layanan penanganan dan pencegahan kawasan kumuh lainnya. <p>8. Fasilitasi penanganan pengaduan masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> a. sosialisasi pemakaian aplikasi BENAR-PKP; b. layanan fasilitasi penanganan pengaduan masyarakat lainnya.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	<p>Penyampaian pengaduan, saran dan masukan dapat melalui Menu "Pengaduan" yang mencakup:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Laman LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat): https://lapor.go.id b. Laman Awasi PKP (Asistensi Pengawasan Integritas Kementerian PKP): https://awasi.pkp.go.id/ <p>atau dapat menghubungi:</p> <p>Whatsapp : 085761310000 Email : bp3kp.sulawesi2@pkp.go.id Instagram : @bp3kp_sulawesi2 Facebook : @bp3kp_sulawesi2 Youtube : @bp3kp_sulawesi2</p>
8	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan di bidang perumahan di lingkungan Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi II; 2. Komunikatif; 3. Mampu memberikan solusi terkait pengaduan; dan 4. Mampu menjelaskan persyaratan usulan terkait bidang perumahan.

2. Standar Pelayanan Klinik PKP (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5158) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik</p>

No	Komponen	Uraian
		<p>Indonesia Tahun 2023 Nomor 238 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);</p> <p>3. 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 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);</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 140 Tahun 2024 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 250);</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 191 Tahun 2024 tentang Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 388);</p> <p>6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168/PMK.05/2015 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Bantuan Pemerintah pada Kementerian Negara/Lembaga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1340) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.05/2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168/PMK.05/2015 tentang Mekanisme Pelaksanaan Anggaran Bantuan Pemerintah pada Kementerian Negara/Lembaga (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1080);</p> <p>7. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1064);</p> <p>8. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 242);</p> <p>9. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 10 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Bantuan Pembangunan Perumahan dan Penyediaan Rumah Khusus (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 523).</p> <p>10. Surat Edaran Direktur Jenderal Tata Kelola dan Pengendalian Risiko Nomor 01/SE/Dt/2025 tentang</p>

No	Komponen	Uraian
		Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman
2	Sarana, Praarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Online yang dapat diakses melalui perangkat laptop/tablet/handphone yang memiliki akses internet; dan 2. Ruang pelayanan publik yang dilengkapi dengan: <ul style="list-style-type: none"> - AC, meja dan kursi tamu - Perangkat laptop/tablet/handphone yang memiliki akses internet - Perangkat laptop/tablet/handphone yang memiliki akses internet - Brosur terkait layanan Klinik PKP dan kegiatan BP3KP Sulawesi II - TV (Menampilkan layanan Klinik PKP BP3KP Sulawesi II)
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kualifikasi Tenaga Ahli:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pendidikan minimal Sarjana (S1) Arsitektur/ Teknik Sipil. b. Lebih diutamakan PNS atau P3K. Bila dibutuhkan, dapat direkrut Konsultan Individu yang memiliki Surat Keterangan Ahli (SKA) Ahli Muda yang masih berlaku. c. Menguasai bidang perumahan dan kawasan permukiman pada aspek perencanaan, perizinan, pelaksanaan, pengawasan, pemanfaatan, pembiayaan, penanganan kawasan kumuh dan aspek terkait lainnya. d. Memiliki kemampuan dan pengalaman memfasilitasi pemberdayaan dan pendampingan masyarakat di bidang perumahan dan kawasan permukiman. e. Mampu mengoperasikan komputer minimal program MS Office dan menggunakan aplikasi berbasis internet. f. Bersedia melayani masyarakat pengguna di wilayah Balai maupun di luar Balai secara offline. g. Mampu berkomunikasi secara verbal dan non- verbal, berkelakuan baik, dapat bekerja dalam tim. h. Mampu menyusun laporan secara berkala <p>Kualifikasi Asisten Tenaga Ahli:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pendidikan minimal Sarjana (S1) Arsitektur/Teknik Sipil/Perencanaan Wilayah dan Kota. b. Lebih diutamakan PNS atau P3K. Bila dibutuhkan, dapat direkrut Konsultan Individu. c. Membantu Tenaga Ahli dalam melayani masyarakat pengguna di wilayah Balai maupun di luar balai secara offline. d. Memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk mengoperasikan komputer. e. Menguasai tata cara/prosedur pelaksanaan Layanan Klinik PKP. f. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik. g. Membantu Tenaga Ahli dalam menyusun laporan secara berkala.

No	Komponen	Uraian
		<p>Kualifikasi Petugas pendukung:</p> <p>Petugas pendukung bertugas membantu dan mendukung pelaksanaan tugas TA dan ATA.</p> <p>Untuk memperluas cakupan layanan Klinik PKP, Balai P3KP dapat menunjuk petugas pendukung lainnya di luar personil Balai bekerja sama dengan Asosiasi Profesi, Akademisi, Perguruan Tinggi, Pemerintah Daerah, Asosiasi Pengembang, pelaku pembangunan, lembaga jasa keuangan, media massa, dan Kementerian/lembaga Lain. Kerja sama dengan mitra lain tersebut dapat dituangkan dalam bentuk Perjanjian Kerja Sama antara Kepala Balai P3KP dengan pimpinan unit kerja terkait dari lembaga mitra.</p>
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktorat Jenderal Kawasan Permukiman dan Direktorat Jenderal Tata Kelola dan Pengendalian Risiko melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan Klinik PKP pada Balai P3KP di semua daerah. 2. Kepala Balai P3KP melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap Tim Klinik PKP di wilayah kerjanya masing-masing.
5	Jumlah Pelaksana	<p>Tim Klinik PKP terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tenaga Ahli (TA) 2. Asisten Tenaga Ahli (ATA) 3. Petugas pendukung lainnya
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjamin pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan; dan 2. Memberikan layanan yang cepat, murah, dan dapat diakses oleh semua pihak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman selama berada di lingkungan Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman; dan 2. Jaminan keamanan terkait data pribadi pengguna layanan.
8	Evaluasi Kinerja	<p>Evaluasi penerapan standar pelayanan dan dari survey kepuasan pelanggan dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan Sulawesi II</p>