KEMENTERIAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL KAWASAN PERMUKIMAN
BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN SULAWESI III
Jalan Penjernihan Raya No.22, Kompleks PDAM, Panaikang, Makassar 90231 Email : bp3kp.sulawesi3@pkp.go.id

# KEPUTUSAN KEPALA BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN SULAWESI III

NOMOR: 63.2/KPTS/Bp16/2026

TENTANG

## PENETAPAN STANDAR PELAYANAN TERPADU BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN SULAWESI III

**Menimbang** :

a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III, diperlukan pengelolaan pelayanan publik yang terencana, terukur, dan berkelanjutan;

b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun Standar Pelayanan Publik pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III tentang Standar Pelayanan Terpadu Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III Tahun Anggaran 2026.

**Mengingat** :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601), 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 Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6820);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
8. Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2023 tentang Hari Kerja dan Jam Kerja Instansi Pemerintah dan Pegawai Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 50);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1726);
12. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman 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;
13. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 242);
14. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 2 Tahun 2025 tentang Pembentukan dan Evaluasi Produk Hukum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 268);
15. Surat Edaran Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 9 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Publik Terpadu di Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman;
16. Keputusan Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III Nomor 51/KPTS/Bp16/2026 tentang Perubahan Lampiran Nomor 14/KPTS/Bp16/2026 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman

Sulawesi III;

17. Keputusan Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III Nomor 51/KPTS/Bp16/2026 tentang Perubahan Lampiran Nomor 14/KPTS/Bp16/2026 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III;
18. Keputusan Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III Nomor 54/KPTS/Bp16/2026 tentang Penetapan Tim Layanan Publik dan Komunikasi Publik pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : Keputusan Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III tentang Penetapan Standar Pelayanan Terpadu Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III

**Kesatu** :

a. Standar Pelayanan Terpadu pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat, yang terdiri atas:
   1. Standar Pelayanan Publik (PPID)
   2. Standar Pelayanan Klinik PKP
   3. Serta jenis Layanan di Bidang Perumahan dan Kawasan Permukiman yang ditetapkan di kemudian hari melalui keputusan Kepala Balai.

   Standar Pelayanan ini harus dilaksanakan dan dijadikan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh para pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik terpadu di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III.

b. Komponen standar pelayanan terpadu disusun dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan, yaitu komponen yang terkait dengan penyampaian pelayanan (*service point*), meliputi:
   1. Persyaratan
   2. Prosedur
   3. Jangka waktu pelayanan
   4. Biaya/tarif
   5. Produk pelayanan
   6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.
c. Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada

publik termasuk metode survei, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan daring, *website* unit, atau media jejaring sosial.

d. Standar pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud wajib dipublikasikan secara luas kepada masyarakat melalui media yang mudah diakses, baik secara langsung maupun tidak langsung.

e. Standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini.

**Kedua** : Maklumat pelayanan Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III yaitu:
"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, MAKLUMAT PELAYANAN INI MERUPAKAN KOMITMEN KAMI UNTUK MEMBERIKAN PELAYANAN YANG PROFESIONAL, TRANSPARAN, AKUNTABEL, DAN BERORIENTASI PADA KEPUASAN MASYARAKAT."

**Ketiga** : Penyusunan standar pelayanan terpadu telah dilakukan melalui pembahasan dengan melibatkan unit internal guna menyelaraskan kebutuhan masyarakat dengan kemampuan penyelenggara layanan.

**Keempat** : Survei kepuasan masyarakat merupakan suatu metode atau instrumen untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada pelayanan publik terpadu kementerian. Survei kepuasan masyarakat dirancang untuk menjadi cerminan sejauh mana layanan publik telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Survei kepuasan masyarakat dilakukan secara periodik untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik dan melakukan perbaikan. Survei ini dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu:
1) Setiap 3 (tiga) bulan / per-triwulan
2) Per-semester
3) Per-tahun

**Kelima** : Standar pelayanan terpadu yang telah ditetapkan wajib dilakukan peninjauan ulang paling lama 3 (tiga) tahun sejak ditetapkan atau sewaktu-waktu apabila diperlukan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan kebijakan yang berlaku.

**Keenam** : Pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan publik terpadu dilakukan secara berkala melalui analisis dokumen, survei, wawancara, dan observasi dengan memperhatikan hasil survei kepuasan masyarakat dan pengaduan masyarakat sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

**Ketujuh** : Jam Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan terpadu di Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III berlaku sebagai berikut:

Hari : Senin - Kamis
Pukul : 08.00 - 15.30 WITA
Istirahat : 12.00 - 12.30 WITA

Hari : Jumat
Pukul : 08.00 – 16.00 WITA
Istirahat : 11.30 – 13.00 WITA

**Kedelapan** : Norma Petugas Layanan, setiap petugas layanan mengacu pada *Core Values* ASN Ber-Akhlak sebagai berikut:

| No. | Nilai BerAKHLAK | Norma Perilaku Petugas Layanan |
|---|---|---|
| 1 | **Berorientasi Pelayanan** | Memberikan pelayanan yang cepat, ramah, responsif, tepat waktu, dan berfokus pada kebutuhan pengguna layanan tanpa diskriminasi. |
| 2 | **Akuntabel** | Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan, prosedur, dan ketentuan peraturan perundang-undangan serta bertanggung jawab atas setiap keputusan dan tindakan. |
| 3 | **Kompeten** | Terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, memberikan informasi yang benar, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 4 | **Harmonis** | Menghormati setiap pengguna layanan tanpa membedakan suku, agama, ras, gender, usia, maupun latar belakang sosial serta menjaga hubungan kerja yang baik. |
| 5 | **Loyal** | Menjaga nama baik Kementerian, menjunjung kepentingan negara, memegang teguh kode etik ASN, dan menjaga kerahasiaan informasi sesuai ketentuan. |
| 6 | **Adaptif** | Terbuka terhadap perubahan, memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan, serta melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. |
| 7 | **Kolaboratif** | Bekerja sama dengan unit kerja terkait, membangun komunikasi yang efektif, dan bersinergi dalam memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat. |

**Kesembilan** : Hak dan Kewajiban Petugas Layanan

Petugas layanan memiliki hak dan kewajiban sebagai berikut:

a. Hak
   1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
   2. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Melakukan kerja sama dengan pihak terkait;
4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik terpadu;
5. Mendapat advokasi dan perlindungan terhadap perlakuan yang dapat merugikan pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan;
6. Mendapat penghargaan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Kewajiban
1. Melaksanakan pelayanan dengan baik kepada setiap pengguna layanan yang sesuai dengan standar pelayanan;
2. Menerapkan norma dasar pribadi dan standar perilaku dalam melaksanakan tugas harian;
3. Menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen/rujukan/rekomendasi yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan;
4. Memberitahukan secara profesional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan;
5. Melaporkan kepada pimpinan apabila menemukan hal-hal yang bersifat gratifikasi dan/atau tindakan atau perbuatan rekan atau pengguna layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
6. Menyimpan rahasia negara dan/atau rahasia jabatan yang dibinanya selama dan sesudah menjalankan tugas sebagai petugas layanan.
7. Menjaga kerahasiaan data pribadi pelanggan.

**Kesepuluh** : Penghargaan

a. Penghargaan akan diberikan kepada petugas layanan yang memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas layanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Sekretaris Jenderal Kementerian;
b. Bentuk penghargaan bagi petugas layanan dalam rangka pelayanan terpadu pelayanan berkualitas sesuai prosedur berupa piagam penghargaan.

**Kesebelas** : Kompensasi

Kompensasi diberikan kepada pengguna layanan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, berupa:

a. Permohonan maaf dari petugas.
b. Prioritas waktu sebaik mungkin.
c. Jaminan pelayanan ulang tanpa kendala.

**Keduabelas** : Keputusan ini berlaku terhitung sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Makassar
Pada tanggal : 21 September 2026

Kepala Balai,




**Bakhtiar**
NIP. 197110092002121003

Tembusan:
1. Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman
2. Wakil Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman
3. Sekretaris Jenderal Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman
4. Direktur Jenderal Perumahan dan Kawasan Permukiman

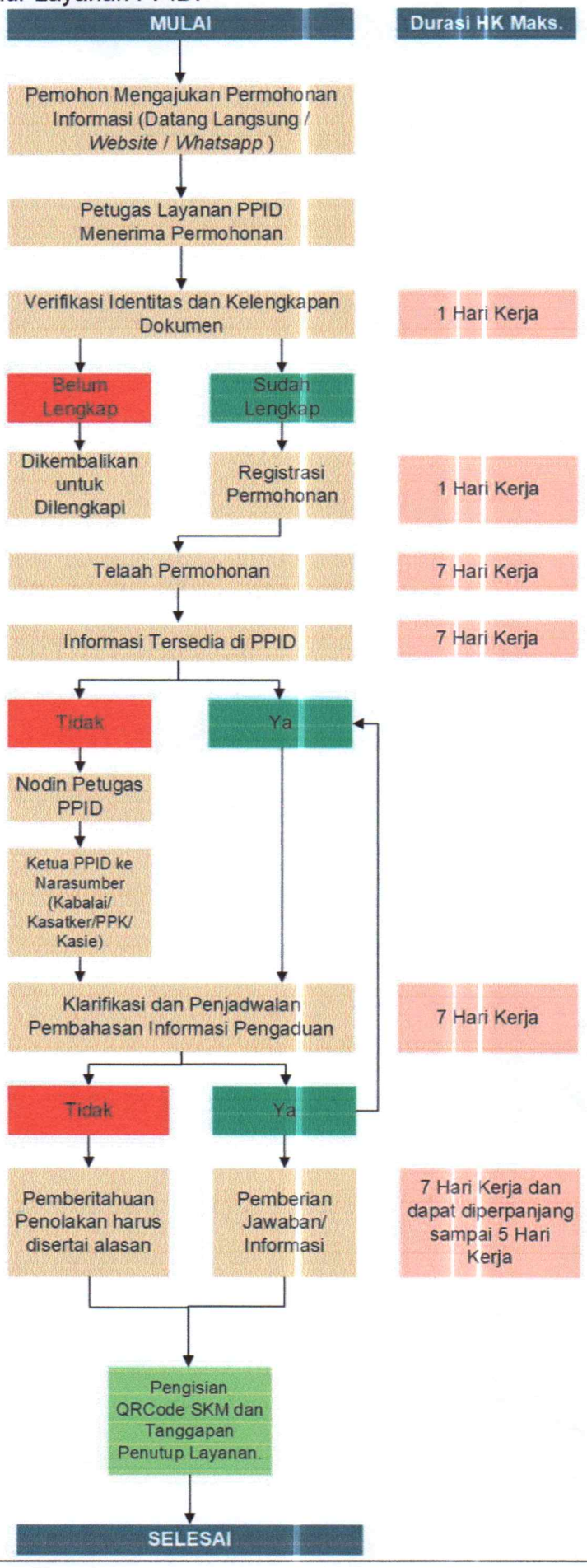
Lampiran I
Keputusan Kepala Balai Pelaksana
Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman
Sulawesi III
Nomor : 63.2/KPTS/Bp16/2026
Tanggal : 21 September 2026

**STANDAR PELAYANAN TERPADU BALAI PELAKSANA PENYEDIAAN PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN SULAWESI III TAHUN ANGGARAN 2026**

## 1. Standar Pelayanan Informasi Publik (PPID) (*Service Delivery*)

| No. | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan | Untuk mengajukan permohonan informasi publik Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III, pemohon harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:<br>a. Permohonan informasi publik dapat dilakukan secara tertulis atau tidak tertulis;<br>b. Dalam hal permohonan informasi publik diajukan secara tidak tertulis, Sekretariat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) mencatat permohonan informasi publik dalam formulir permohonan informasi publik;<br>c. Permohonan informasi publik harus dilengkapi dengan dokumen:<br>1. Identitas Pemohon<br>a) Kartu tanda penduduk, surat izin mengemudi, atau paspor bagi pemohon perseorangan atau anggaran dasar/anggaran rumah tangga badan hukum yang telah disahkan oleh Kementerian Hukum bagi pemohon berbadan hukum;<br>b) Surat kuasa dan fotokopi kartu tanda penduduk pemberi kuasa dalam hal Pemohon bertindak atas nama pihak lain atau mewakili kelompok;<br>2. Formulir permohonan informasi publik yang tersedia dalam bentuk digital dalam laman website https://e-ppid.pkp.go.id/ |
| 2. | Prosedur | Layanan informasi publik dapat menggunakan pilihan sebagai berikut:<br>a. Hadir langsung ke kantor Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III yang beralamat di Jl. Penjernihan Raya No. 22 Komp. PDAM Panakkukang Makassar.<br>b. Melalui kanal https://e-ppid.pkp.go.id/;<br>c. Menyampaikan permohonan informasi melalui Nomor *Whatsapp* Layanan BP3KP Sulawesi III di 0821-5691-7513 |

Alur Layanan PPID:



| | | |
|---|---|---|
| 3. | Waktu Pelayanan | Komitmen peningkatan kualitas layanan informasi publik dengan mempersingkat waktu layanan pemberitahuan tertulis atas permohonan informasi publik disampaikan kepada Pemohon paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak diterimanya permohonan dengan persyaratan lengkap.<br>Pemberitahuan dapat diperpanjang paling lama 5 (lima) hari kerja dengan memberikan alasan secara tertulis dan tidak dapat diperpanjang lagi. |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk | Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan yang terdiri atas:<br>a. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala;<br>b. Informasi yang wajib tersedia setiap saat;<br>c. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan, saran dan masukan pelayanan dapat disampaikan melalui:<br>a. Nomor whatsapp BENAR-PKP pada nomor 0812-8888-911;<br>b. SP4N LAPOR! melalui https://lapor.go.id;<br>c. *Link Whistle Blowing System* melalui https://wbs.pkp.go.id/;<br>d. e-Mail: bp3kp.sulawesi3@pkp.go.id.<br>e. WA: 0821-5691-7513<br><br>I. Setiap pengaduan yang masuk melalui kanal resmi tingkat balai akan ditindaklanjuti dengan ketentuan sebagai berikut:<br>a. Respon awal diberikan paling lambat 1 (satu) hari kerja;<br>b. Penyelesaian pengaduan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari kerja atau sesuai kompleksitas permasalahan dan apabila memerlukan penanganan lebih lanjut, pemohon akan diberitahukan perkembangan penanganannya.<br>c. Pengaduan diproses secara objektif, transparan, dan tidak diskriminatif.<br><br>II. Pengaduan melalui kanal resmi tingkat Pusat/Kementerian akan ditindaklanjuti sesuai prosedur pengelolaan pengaduan yang ditetapkan oleh Kementerian. |

## 2. Standar Pelayanan Informasi Publik (PPID) (*Manufacturing*)

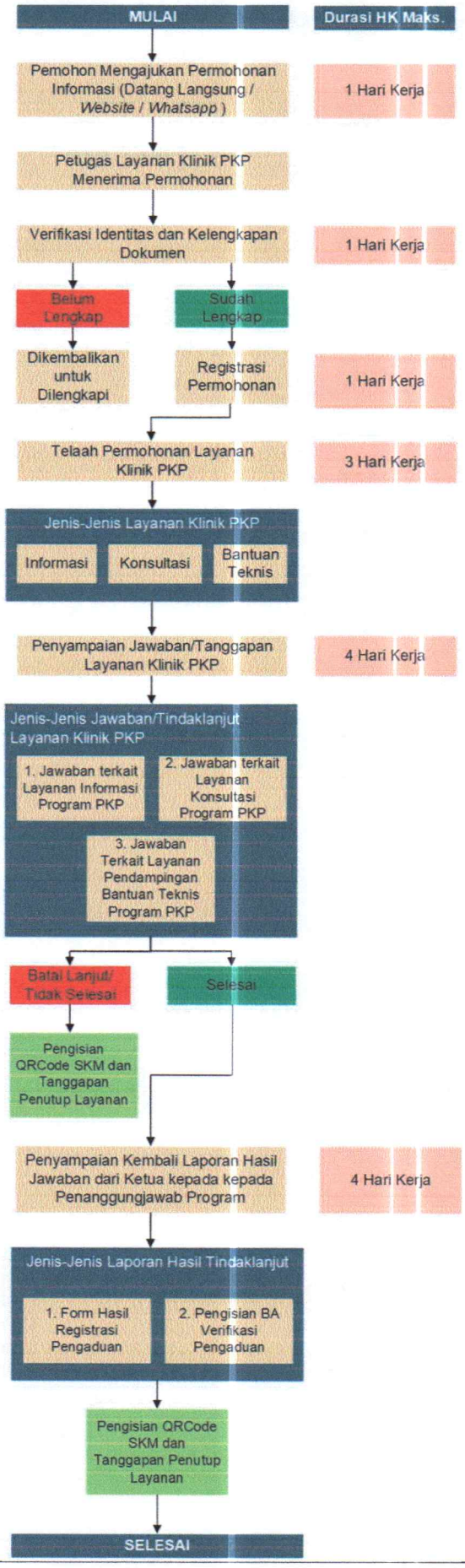
| No. | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.<br>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.<br>3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan yang diubah melalui UU No. 6 Tahun 2023 Peraturan BPK tentang Penetapan Perppu Cipta Kerja.<br>4. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman 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.<br>5. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman.<br>6. SE Menteri PKP Nomor 9 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Publik Terpadu.<br>7. Keputusan Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III Nomor 51/KPTS/Bp16/2026 tentang Perubahan Lampiran Nomor 14/KPTS/Bp16/2026 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III.<br>8. Keputusan Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III Nomor 54/KPTS/Bp16/2026 tentang Penetapan Tim Layanan Publik dan Komunikasi Publik pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | 1. Ruang Pelayanan Publik Terpadu yang dilengkapi dengan pendingin udara, meja, kursi tamu dan ramah untuk masyarakat berkebutuhan khusus;<br>2. Komputer dengan akses internet;<br>3. *Printer;*<br>4. *Smartphone*/Tablet. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Dalam penyelenggaraan layanan informasi publik, PPID harus memenuhi standar kompetensi sebagai berikut:<br>1. Memiliki integritas;<br>2. Memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perundang-undangan yang terkait dengan keterbukaan informasi publik dan layanan publik;<br>3. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik;<br>4. Memiliki kemampuan memberikan layanan publik yang berkualitas;<br>5. Menguasai teknologi informasi. |

| | | |
|---|---|---|
| 4. | Pengawasan Internal | a. Pengawasan terhadap penerapan komponen standar layanan informasi publik dilakukan oleh atasan langsung pelaksana PPID dan PPID utama;<br>b. Laporan kegiatan kepada atasan;<br>c. Pemantauan proses dan produk. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Balai P3KP Sulawesi III tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Menjamin pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;<br>b. Layanan informasi secara konsultasi tatap muka diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;<br>c. Layanan informasi diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>d. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman selama berada di lingkungan Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman;<br>b. Jaminan keamanan terkait data pribadi pengguna layanan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan Standar Pelayanan Informasi Publik. |

### 3. Standar Pelayanan Klinik PKP (*Service Delivery*)

| No. | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan | Pemohon harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:<br>a. Identitas Pemohon: Kartu tanda penduduk, surat izin mengemudi, atau paspor bagi pemohon perseorangan atau anggaran dasar/anggaran rumah tangga badan hukum yang telah disahkan oleh Kementerian Hukum bagi pemohon berbadan hukum.<br>b. Mengisi formulir layanan Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman. |
| 2. | Prosedur | Untuk menggunakan layanan Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III.<br>a. Hadir langsung ke kantor Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III yang beralamat di Jl. Penjernihan Raya No. 22 Komp. PDAM Panakkukang Makassar.<br>b. Menunjukkan identitas diri dan mengisi formulir layanan Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman serta mengisi substansi konsultansi;<br>c. Menghubungi *Whatsapp* layanan Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III pada nomor 0821-5691-7513 dengan menyampaikan identitas dan substansi konsultasi; |

## Alur Layanan Klinik PKP



| | | |
|---|---|---|
| 3. | Waktu Pelayanan | Hari : Senin – Kamis<br>Pukul : 08.00 – 15.30 WITA<br>Istirahat : 12.00 – 12.30 WITA<br><br>Hari : Jumat<br>Pukul : 08.00 – 16.00 WITA<br>Istirahat : 11.30 – 13.00 WITA |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk | a. Informasi<br>b. Konsultasi<br>c. Layanan Pengaduan |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan, saran dan masukan pelayanan dapat disampaikan melalui:<br>a. Nomor whatsapp BENAR-PKP pada nomor 0812-8888-911;<br>b. SP4N LAPOR! melalui https://lapor.go.id;<br>c. *Link Whistle Blowing System* melalui https://wbs.pkp.go.id/;<br>d. e-Mail: bp3kp.sulawesi3@pkp.go.id.<br><br>I. Setiap pengaduan yang masuk melalui kanal resmi tingkat balai akan ditindaklanjuti dengan ketentuan sebagai berikut:<br>a. Respon awal diberikan paling lambat 1 (satu) hari kerja;<br>b. Penyelesaian pengaduan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari kerja atau sesuai kompleksitas permasalahan dan apabila memerlukan penanganan lebih lanjut, pemohon akan diberitahukan perkembangan penanganannya.<br>c. Pengaduan diproses secara objektif, transparan, dan tidak diskriminatif.<br><br>II. Pengaduan melalui kanal resmi tingkat Pusat/Kementerian akan ditindaklanjuti sesuai prosedur pengelolaan pengaduan yang ditetapkan oleh Kementerian.<br><br>III. Identitas pelapor dan informasi yang disampaikan dijaga kerahasiaannya sesuai ketentuan perundang-undangan. |

## 4. Standar Pelayanan Klinik PKP (*Manufacturing*)

| No. | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 01 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman.<br>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.<br>3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan yang diubah melalui UU No. 6 Tahun 2023 Peraturan BPK tentang Penetapan Perppu Cipta Kerja.<br>4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.<br>5. Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman 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.<br>6. Surat Edaran Direktur Jenderal Tata Kelola dan Pengendalian Risiko Nomor 01/SE/Dt/2025 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman.<br>7. Surat Keputusan Kepala Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III Nomor 54/KPTS/Bp16/2026 tentang Penetapan Tim Layanan Publik dan Komunikasi Publik pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | a. Ruang Layanan Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman yang dilengkapi dengan pendingin udara, meja, kursi tamu dan ramah untuk masyarakat berkebutuhan khusus;<br>b. Komputer dengan akses internet;<br>c. *Printer*;<br>d. *Smartphone*/Tablet;<br>e. Brosur Layanan Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | Dalam penyelenggaraan Klinik PKP, Pelaksana harus memenuhi standar kompetensi sebagai berikut:<br>a. Memiliki integritas;<br>b. Memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai kebijakan dan regulasi perumahan;<br>c. Memiliki kemampuan dibidang teknis sipil/arsitek;<br>d. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik;<br>e. Memiliki kemampuan memberikan layanan publik yang berkualitas; dan<br>f. Menguasai teknologi informasi.<br>Peningkatan kemampuan pelaksana Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman dilakukan secara berkala dengan mengikuti kegiatan pelatihan, sosialisasi, bimbingan teknis, atau kegiatan serupa. |

| | | |
|---|---|---|
| 4. | Pengawasan Internal | a. Pengawasan terhadap penerapan komponen standar Klinik PKP dilakukan oleh atasan langsung pelaksana Klinik PKP dan PPID utama;<br>b. Laporan kegiatan kepada atasan;<br>c. Pemantauan proses dan produk. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Balai P3KP Sulawesi III tentang Penetapan Tim Layanan Publik dan Komunikasi Publik pada Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman Sulawesi III. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Menjamin pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan;<br>b. Layanan informasi/konsultasi secara konsultasi tatap muka diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;<br>c. Layanan informasi/konsultasi diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung;<br>d. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Keamanan dan keselamatan pengguna layanan konsultasi menjadi tanggung jawab Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman selama berada di lingkungan Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman;<br>b. Jaminan keamanan terkait data pribadi pengguna layanan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan Standar Pelayanan Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman. |

Kepala Balai,




**Bakhtiar**

NIP. 197110092002121003