



Yth.

1. Pimpinan Tinggi Madya;
2. Pimpinan Tinggi Pratama;
3. Pimpinan Unit Pelaksana Teknis; dan
4. Para Kepala Satuan Kerja;

di lingkungan Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman.

SURAT EDARAN
NOMOR 01/SE/Dt/2025
TENTANG
PETUNJUK TEKNIS PENYELENGGARAAN
KLINIK PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN

A. UMUM

Undang-Undang Nomor 1 tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, Pasal 13 huruf g mengamanatkan Pemerintah dalam melaksanakan pembinaan mempunyai tugas memfasilitasi penyediaan perumahan dan permukiman bagi masyarakat, terutama bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah (selanjutnya disebut MBR). Dalam rangka menindaklanjuti upaya tersebut, Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman menyelenggarakan kegiatan Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman.

Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 10 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Bantuan Pembangunan Perumahan Dan Penyediaan Rumah Khusus mengatur penyelenggaraan kebijakan Bantuan Pembangunan Perumahan di lingkungan Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman, di mana terhadap bantuan tersebut dapat diberikan layanan informasi dan bantuan teknis berupa Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman.

Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman juga dimaksudkan sebagai upaya meningkatkan kapasitas masyarakat untuk mewujudkan rumah layak huni dan memberikan layanan informasi serta bantuan teknis untuk pembangunan dan peningkatan kualitas rumah bagi Masyarakat dalam mewujudkan rumah layak huni.

Untuk melaksanakan amanat dalam Pasal 2 ayat (12) Peraturan Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman Nomor 10 Tahun 2025 tentang Pelaksanaan Bantuan Pembangunan Perumahan dan Penyediaan Rumah Khusus, serta dalam rangka penyelenggaraan Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman yang efisien, efektif, dan akuntabel, perlu menetapkan Surat Edaran Direktur Jenderal Tata Kelola dan Pengendalian Risiko tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman.

B. DASAR PEMBENTUKAN

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 Indonesia Tahun 2023 Nomor 238 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6841);
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);
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);
4. Peraturan Presiden Nomor 140 Tahun 2024 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 250);
5. Peraturan Presiden Nomor 191 Tahun 2024 tentang Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 388);
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);
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);
 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);
 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).

C. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Surat Edaran ini dimaksudkan sebagai petunjuk teknis bagi seluruh Unit Organisasi dan Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman dalam menyelenggarakan layanan Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman.
2. Surat Edaran ini bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman yang efisien, efektif, dan akuntabel.

D. RUANG LINGKUP

Lingkup Surat Edaran ini meliputi:

1. Pengertian;
2. Jenis Layanan;
3. Pemantauan dan Evaluasi; dan
4. Penutup.

E. PENGERTIAN

Dalam surat edaran ini yang dimaksud dengan:

1. Klinik Perumahan dan Kawasan Permukiman yang selanjutnya disebut Klinik PKP adalah bantuan pemerintah berupa layanan informasi dan bantuan teknis bagi masyarakat untuk meningkatkan kesadaran, kapasitas masyarakat dalam pemenuhan rumah layak huni, terjangkau,

dan berkelanjutan.

2. Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman yang selanjutnya disingkat Balai P3KP adalah UPT yang melaksanakan tugas teknis operasional di bidang penyediaan perumahan dan kawasan permukiman.
3. Masyarakat Berpenghasilan Rendah yang selanjutnya disingkat MBR adalah masyarakat yang mempunyai keterbatasan daya beli sehingga perlu mendapat dukungan pemerintah untuk memperoleh rumah.
4. Pembangunan adalah serangkaian kegiatan perancangan, pelaksanaan konstruksi, dan pengawasan yang dilakukan secara teknis dan partisipatif oleh masyarakat atau pelaku pembangunan dengan dukungan informasi, konsultasi, dan bantuan teknis dari pemerintah untuk mewujudkan rumah layak huni, sederhana, dan berkelanjutan.
5. Pemeliharaan adalah kegiatan menjaga keandalan bangunan gedung beserta prasarana dan sarannya agar selalu laik fungsi.
6. Perawatan adalah kegiatan memperbaiki dan/atau mengganti bagian bangunan gedung, komponen, bahan bangunan, dan/atau prasarana dan sarana agar bangunan gedung tetap laik fungsi.
7. Pembiayaan adalah setiap penerimaan yang perlu dibayar kembali dan/atau setiap pengeluaran yang akan diterima kembali untuk kepentingan penyelenggaraan perumahan dan kawasan permukiman baik yang berasal dari dana masyarakat, tabungan perumahan, maupun sumber dana lainnya.
8. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang perumahan dan subrusan pemerintahan kawasan permukiman yang merupakan lingkup urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum.
9. Direktorat Jenderal adalah direktorat jenderal yang melaksanakan tugas di bidang perumahan dan kawasan permukiman berdasarkan delineasi lokasi dan/atau kewenangannya.

F. JENIS LAYANAN

Jenis Layanan dalam Klinik PKP adalah:

1. Informasi;
2. Konsultasi; dan
3. Pendampingan dan bantuan teknis.

G. PEMANTAUAN DAN EVALUASI

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.

Ketentuan lebih rinci mengenai ketentuan teknis, tahapan penyelenggaraan kegiatan, pemantauan dan evaluasi layanan Klinik PKP tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran ini.

H. PENUTUP

1. Dengan diterbitkannya Surat Edaran ini, Lampiran V Surat Edaran Direktur Jenderal Perumahan Nomor 14/SE/Dr/2022 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Bantuan Pembangunan Rumah Swadaya dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
2. Surat Edaran ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Demikian disampaikan atas perhatian Saudara disampaikan terima kasih.

Tembusan:

1. Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman;
2. Wakil Menteri Perumahan dan Kawasan Permukiman;
3. Sekretaris Jenderal Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman;
4. Inspektur Jenderal Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman;
5. Arsip.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 21 Juli 2025
DIREKTUR JENDERAL TATA KELOLA
DAN PENGENDALIAN RISIKO,



Brigjen Pol. Dr. Azis Andriansyah

Salinan sesuai dengan aslinya.
SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL TATA KELOLA DAN
PENGENDALIAN RISIKO
Kepala Bagian Sumber Daya Manusia, Hukum dan Kerja Sama,

Setya Pramusita, S.H., LL.M.
NIP. 197605312002121006



LAMPIRAN I
SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL
TATA KELOLA DAN PENGENDALIAN
RISIKO
NOMOR : 01/SE/Dt/2025
TENTANG PETUNJUK TEKNIS
PENYELENGGARAAN KLINIK
PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN

BAB I KETENTUAN TEKNIS

A. TUJUAN KEGIATAN

Tujuan dari penyelenggaraan Klinik PKP meliputi:

1. Memberikan layanan informasi Perumahan dan Kawasan Permukiman;
2. Memberikan layanan pendampingan berupa bantuan teknis kepada masyarakat;
3. Pemberdayaan dan peningkatan kapasitas masyarakat dalam pemenuhan rumah layak huni;

B. LOKASI KEGIATAN

Layanan Klinik PKP diselenggarakan oleh Balai Pelaksana Penyediaan Perumahan dan Kawasan Permukiman (Balai P3KP) di provinsi yang menjadi wilayah kerjanya. Penyelenggaraan layanan di provinsi dapat dilakukan berdasarkan prioritas lokasi dan kebutuhan dengan mempertimbangkan ketersediaan anggaran.

C. MENU KEGIATAN

Menu kegiatan layanan Klinik PKP berupa:

1. Informasi;
2. Konsultasi; dan
3. Pendampingan dan bantuan teknis.

Substansi layanan yang diberikan dalam pelaksanaan Klinik PKP kepada masyarakat pengguna meliputi:

1. Program, kebijakan/regulasi dan jenis bantuan perumahan dan kawasan permukiman dari Kementerian PKP.

2. Perencanaan rumah, meliputi:
 - 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:
 - 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:
 - 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:
 - 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:
 - a. tata cara pemeliharaan;
 - b. tata cara perawatan;
 - c. tata cara pengelolaan;

- d. pengembangan kawasan;
 - e. pemberdayaan masyarakat;
 - f. layanan pemanfaatan.
7. Penanganan dan pencegahan kawasan kumuh
 - a. konsultasi Rencana Pencegahan dan Peningkatan Kualitas Permukiman Kumuh Perkotaan (RP2KPKP) kepada Pemda;
 - b. pemberdayaan masyarakat;
 - c. informasi upaya-upaya pencegahan kumuh;
 - d. layanan penanganan dan pencegahan kawasan kumuh lainnya.
 8. Fasilitasi penanganan pengaduan masyarakat
 - a. sosialisasi pemakaian aplikasi BENAR-PKP;
 - b. layanan fasilitasi penanganan pengaduan masyarakat lainnya.

Layanan yang diberikan dalam pelaksanaan Klinik PKP dilengkapi dengan modul/pedoman.

D. PENERIMA LAYANAN KLINIK PKP

Penerima layanan Klinik PKP merupakan masyarakat yang memerlukan informasi dan pendampingan dalam pemenuhan kebutuhan rumah layak huni, terjangkau, dan berkelanjutan, serta masyarakat penerima bantuan Pemerintah atau bantuan lembaga lainnya seperti CSR perusahaan, BAZNAS atau lembaga lainnya.

Dalam rangka memberikan layanan untuk kepentingan masyarakat di daerahnya, Pemerintah Daerah dapat turut serta menerima layanan Klinik PKP seperti konsultasi mengenai kelembagaan daerah, kemitraan, perencanaan (misalnya penyusunan RP3KP, RP2KPKP, RKPD) dan kegiatan terkait lainnya.

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.

E. PERSYARATAN PENYELENGGARAAN LAYANAN KLINIK PKP

Dalam penyelenggaraan Klinik PKP, persyaratan yang harus dipenuhi meliputi:

1. Tersedianya ruangan beserta perabotan untuk menjadi tempat konsultasi.
2. Terdapat Tim Klinik PKP yang bertindak sebagai tenaga ahli, asisten tenaga ahli serta petugas pendukung yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala Balai P3KP.
3. Tersedianya perangkat pendukung untuk melaksanakan pelayanan, seperti komputer, akses internet, brosur/leaflet, modul klinik, dan lain-lain.
4. Tersusunnya jadwal layanan untuk pemberian informasi, konsultasi, bantuan teknis dan kunjungan lapangan.

F. METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan Layanan Klinik PKP dilakukan melalui dua metode, yaitu:

1. Secara *offline* (luring)

Layanan Klinik PKP secara *offline* dilakukan di ruang konsultasi masyarakat yang disiapkan oleh Balai P3KP atau dengan cara kunjungan lapangan. Masyarakat yang dilayani Tim Klinik PKP di ruang konsultasi Balai P3KP wajib mengisi Buku Tamu dan mengisi data identitas diri, nomor telepon yang dapat dihubungi dan informasi yang ingin ditanyakan.

Kunjungan lapangan dilaksanakan berdasarkan penugasan dari Kepala Balai P3KP sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Layanan Klinik PKP yang dilaksanakan secara *offline* antara lain berupa pemberian informasi, konsultasi, pendampingan dan bantuan teknis rumah umum, rumah susun, rumah swadaya, rumah khusus, kawasan permukiman, dan pembiayaan perumahan.

2. Secara *online* (daring)

Layanan Klinik PKP secara *online* dilakukan melalui *website* pada laman klinik.pkp.go.id ataupun aplikasi lainnya. Layanan Klinik PKP yang dilaksanakan secara *online* antara lain pemberian informasi dan konsultasi.

Website ataupun aplikasi lainnya dikembangkan dan dikelola oleh Direktorat Jenderal Kawasan Permukiman untuk dapat digunakan oleh Tim Klinik PKP dan masyarakat.

G. ORGANISASI PENYELENGGARA KEGIATAN

Pelaksanaan Klinik PKP dilakukan dengan melibatkan beberapa pihak di lingkungan Kementerian PKP yang memiliki peran masing-masing:

1. Direktorat Jenderal Kawasan Permukiman
 - a. Mengembangkan dan mengelola sistem informasi Layanan Klinik PKP.
 - b. Menyeleksi pertanyaan yang akan ditampilkan dalam halaman *Frequently Asked Question (FAQ)*.
 - c. Monitoring dan evaluasi kinerja Klinik PKP di masing-masing Balai P3KP.
 - d. Menyusun, memfasilitasi dan mengoordinasikan penyusunan modul informasi Layanan Klinik PKP;
 - e. Melakukan kerja sama dengan Asosiasi Profesi, Akademisi, Perguruan Tinggi, Pemerintah Daerah, Asosiasi Pengembang, pelaku pembangunan, lembaga jasa keuangan, media massa, dan Kementerian/lembaga Lain dalam rangka pengembangan Layanan Klinik PKP.
2. Direktorat Jenderal Tata Kelola dan Pengendalian Risiko
 - a. Menyusun petunjuk teknis penyelenggaraan Klinik PKP.
 - b. Mendampingi dan mengawasi penyelenggaraan Klinik PKP.
 - c. Memberikan masukan terhadap pengembangan layanan Klinik PKP dalam hal keterbukaan publik, transparansi dan akuntabilitas.
3. Balai P3KP
 - a. Menunjuk Tim Klinik PKP yang terdiri atas:
 - 1) Tenaga Ahli;
 - 2) Asisten Tenaga Ahli; dan
 - 3) Petugas pendukung lainnya.
 - b. Menyetujui jadwal layanan Klinik PKP dan Jadwal Petugas Klinik PKP yang disusun oleh Tenaga Ahli.
 - c. Mengevaluasi kinerja Tim Klinik PKP.
 - d. Mengevaluasi capaian Layanan Klinik PKP.
 - e. Melaporkan pelaksanaan dan evaluasi kinerja klinik ke Direktorat Jenderal Kawasan Permukiman dan Direktorat Jenderal Tata Kelola dan Pengendalian Risiko.
 - f. Menjalin kerja sama dengan Asosiasi Profesi, Akademisi, Perguruan Tinggi, Pemerintah Daerah, media massa, dan lembaga lain dalam rangka pengembangan Layanan Klinik PKP dalam bentuk Perjanjian Kerja Sama.
4. Tim Klinik PKP yang terdiri atas:
 - a. Tenaga Ahli (selanjutnya disingkat TA)

Tugas-tugas TA adalah:

 - 1) Menjawab pertanyaan dari masyarakat baik secara *online* melalui

website Klinik PKP maupun aplikasi lainnya.

- 2) Membantu masyarakat menggunakan aplikasi Klinik PKP untuk mendapatkan layanan.
- 3) Memberikan layanan konsultasi secara *offline* (tatap muka langsung).
- 4) Mendampingi masyarakat dalam memperbaiki/membangun rumah.
- 5) Memberikan pertanyaan tindak lanjut layanan Klinik PKP kepada masyarakat.
- 6) Memberikan pertanyaan tingkat kepuasan atas layanan.
- 7) Menyusun rekapitulasi data laporan layanan untuk Balai P3KP.
- 8) Melaporkan hasil capaian kinerja setiap bulan ke Balai P3KP.
- 9) Menentukan kriteria pertanyaan dan jawaban yang layak ke *website*.
- 10) Menyusun daftar pertanyaan yang sering diajukan (FAQ).

b. Asisten Tenaga Ahli (selanjutnya disingkat ATA)

Tugas-tugas ATA adalah:

- 1) Memfasilitasi proses layanan Klinik PKP.
- 2) Membantu masyarakat dalam menginput pertanyaan pada aplikasi Klinik PKP.
- 3) Meneruskan pertanyaan kepada TA yang sesuai dengan kualifikasi/keahliannya.
- 4) Merekap data laporan dari sistem untuk Balai P3KP.
- 5) Menyeleksi pertanyaan dan jawaban yang layak ke *website*.
- 6) Bersama dengan TA, menyusun daftar pertanyaan yang sering diajukan (*Frequently Asked Question*, FAQ).

c. Petugas pendukung lainnya

Petugas pendukung bertugas membantu dan mendukung pelaksanaan tugas TA dan ATA.

BAB II TAHAPAN PENYELENGGARAAN KEGIATAN

A. PERSIAPAN KEGIATAN

Persiapan kegiatan meliputi:

1. Perencanaan Program

Perencanaan Program Klinik PKP mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN), Rencana Strategis Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman, dan Rencana Strategis setiap Unit Organisasi.

2. Penganggaran

Pengalokasian anggaran Program Klinik PKP memperhatikan ketersediaan anggaran Kementerian Perumahan dan Kawasan Permukiman.

B. PERENCANAAN KEGIATAN

1. Penunjukan Tenaga Ahli

Penunjukan Tenaga Ahli dilakukan oleh Kepala Balai P3PKP berdasarkan kualifikasi kompetensi yang ditentukan dan mampu untuk melakukan pelayanan Klinik PKP.

2. Penunjukan Asisten Tenaga Ahli

Penunjukan Asisten Tenaga Ahli dilakukan oleh Kepala Balai P3PKP berdasarkan kualifikasi kompetensi yang ditentukan dan mampu untuk mengelola layanan Klinik PKP.

Tabel 1 Persyaratan/Kualifikasi Pelaksana Klinik

No	Pihak	Persyaratan/Kualifikasi
1.	Tenaga Ahli	<ul 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

No	Pihak	Persyaratan/Kualifikasi
		<p>kawasan kumuh dan aspek terkait lainnya.</p> <p>d. Memiliki kemampuan dan pengalaman memfasilitasi pemberdayaan dan pendampingan masyarakat di bidang perumahan dan kawasan permukiman.</p> <p>e. Mampu mengoperasikan komputer minimal program MS Office dan menggunakan aplikasi berbasis internet.</p> <p>f. Bersedia melayani masyarakat pengguna di wilayah Balai maupun di luar Balai secara <i>offline</i>.</p> <p>g. Mampu berkomunikasi secara verbal dan non-verbal, berkelakuan baik, dapat bekerja dalam tim.</p> <p>h. Mampu menyusun laporan secara berkala</p>
2.	Asisten Tenaga Ahli	<p>a. Pendidikan minimal Sarjana (S1) Arsitektur/Teknik Sipil/Perencanaan Wilayah dan Kota.</p> <p>b. Lebih diutamakan PNS atau P3K. Bila dibutuhkan, dapat direkrut Konsultan Individu.</p> <p>c. Membantu Tenaga Ahli dalam melayani masyarakat pengguna di wilayah Balai maupun di luar balai secara <i>offline</i>.</p> <p>d. Memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk mengoperasikan komputer.</p> <p>e. Menguasai tata cara/prosedur pelaksanaan Layanan Klinik PKP.</p> <p>f. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik.</p> <p>g. Membantu Tenaga Ahli dalam menyusun laporan secara berkala.</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.

Kepala Balai P3KP selanjutnya menerbitkan Surat Keputusan Tim Klinik PKP Balai P3KP yang terdiri atas:

- a. Pengarah yang beranggotakan Kepala Balai P3KP, Kepala Satuan Kerja Provinsi dan Kepala Seksi terkait;
- b. Pelaksana yang beranggotakan Tenaga Ahli, Asisten Tenaga Ahli dan Tenaga Pendukung; dan
- c. Sekretariat yang beranggotakan Kepala Subbagian Umum dan Tata Usaha dan Tenaga Pendukung.

Surat Keputusan tersebut berlaku untuk 1 (satu) tahun anggaran dan susunan keanggotaan dapat disesuaikan dengan kondisi Sumber Daya Manusia (SDM) Balai P3KP dengan memperhatikan prinsip keefektifan dan efisiensi Tim.

3. Penyusunan Rencana Kerja

Balai P3KP dibantu tenaga ahli menyusun rencana kerja dalam 1 (satu) tahun yang dirinci per bulan. Penyusunan rencana kerja mengacu pada target yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Kawasan Permukiman. Rencana kerja layanan Klinik PKP memuat antara lain: target, sasaran, strategi pelayanan, dan sumber daya yang dibutuhkan. Rencana kerja menjadi acuan penyelenggaraan layanan Klinik PKP di wilayah kerja balai.

C. PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Layanan Informasi

Informasi melalui sistem aplikasi Klinik PKP diberikan dalam bentuk artikel, video, infografis, poster atau bentuk lainnya sesuai kebutuhan. Informasi dalam layanan tatap muka langsung diberikan dalam bentuk pelayanan diskusi/tanya jawab, penyediaan brosur, *leaflet*, *booklet* atau media lainnya.

Penyebarluasan informasi dilaksanakan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat mengenai program, kebijakan dan capaian kinerja Kementerian PKP. Penyebarluasan informasi dapat dilakukan dengan menghadiri acara yang mempunyai akses luas kepada masyarakat umum seperti: *bazaar*, pameran perumahan, acara kedinasan Pemda, acara di lembaga pendidikan, *Car Free Day*, dan lain-lain.

2. Layanan Konsultasi

Layanan konsultasi diberikan kepada masyarakat pengguna, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Masyarakat mengajukan pertanyaan atau permintaan konsultasi atas permasalahan terkait perumahan melalui *offline/online*.
- b. Penyampaian pertanyaan/permasalahan dilengkapi identitas pengguna atau penerima layanan antara lain nama, alamat, nomor telepon.
- c. Tenaga ahli menjawab dan memberikan solusi atas pertanyaan/permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja.
- d. Jawaban atas pertanyaan/permasalahan, diberikan sesuai dengan kaidah keilmuan atau praktik Arsitektur/Teknik bangunan Gedung, pembiayaan serta memperhatikan situasi, kearifan lokal, dan kondisi fisik lingkungan.
- e. Layanan konsultasi dicatat dan didokumentasikan dengan rapi sebagai bahan laporan kinerja layanan Klinik PKP.

3. Pendampingan dan Bantuan Teknis

Pendampingan dan Bantuan teknis merupakan tindak lanjut dari layanan konsultasi. Pendampingan dan Bantuan teknis dapat diberikan dalam bentuk sebagai berikut:

- a. Pendampingan dalam perancangan pembangunan/perbaikan rumah sederhana.
- b. Pendampingan penyusunan rencana anggaran biaya pembangunan/ perbaikan rumah sederhana.
- c. Advis teknis penggunaan bahan bangunan sesuai standar serta metode aplikasinya.
- d. Advis teknis perhitungan cicilan bank, pemilihan skema pembiayaan sesuai kemampuan masyarakat.
- e. Pemberian masukan teknis pelaksanaan pembangunan/perbaikan rumah sederhana.
- f. Pendampingan dalam pengawasan konstruksi rumah.
- g. Pemberdayaan masyarakat.
- h. Layanan pendampingan dan bantuan teknis dicatat dan didokumentasikan dengan rapi sebagai bahan laporan kinerja layanan Klinik PKP.

D. PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN

1. Mekanisme Pengawasan dan Pengendalian

Pengawasan dan pengendalian dimaksudkan untuk menjaga pelaksanaan kegiatan layanan Klinik PKP sesuai dengan target yang ditetapkan. Target yang dimaksud meliputi jumlah dan kualitas layanan. Kualitas layanan dinilai berdasarkan ketepatan waktu, tingkat kepuasan pengguna, dan kualitas layanan.

Pengawasan dan pengendalian dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengawasan dan pengendalian secara langsung dilakukan dengan supervisi lapangan, sedangkan tidak langsung melalui aplikasi sistem informasi yang dilakukan secara terus menerus.

2. Penilaian Kinerja Layanan Klinik PKP

Penilaian kinerja layanan Klinik PKP dilakukan berdasarkan indikator sebagai berikut:

- a. Jumlah masyarakat pengguna yang mengakses layanan informasi;
- b. Jumlah layanan konsultasi;
- c. Jumlah layanan bantuan teknis; dan
- d. Kualitas layanan yang didasarkan dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan (melalui umpan balik/*feedback*).

3. Indeks Kepuasan Masyarakat

a. Untuk mencapai kualitas pelayanan publik, diperlukan penilaian berdasarkan pendapat masyarakat melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat.

b. Dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, meliputi:

- 1) prosedur pelayanan;
- 2) persyaratan pelayanan;
- 3) kejelasan petugas pelayanan;
- 4) kedisiplinan petugas pelayanan;
- 5) tanggung jawab petugas pelayanan;
- 6) kemampuan petugas pelayanan;
- 7) kecepatan pelayanan;
- 8) keadilan mendapatkan pelayanan;
- 9) kesopanan dan keramahan petugas;
- 10) kepastian jadwal pelayanan;

- 11) kenyamanan lingkungan;
 - 12) keamanan pelayanan.
- c. Hal penilaian atas pendapat masyarakat terhadap indeks kepuasan masyarakat wajib dipublikasikan.
 - d. Penilaian kepuasan masyarakat dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.
4. Pelaporan

Laporan bulanan dari TA dan ATA atas layanan Klinik PKP berupa:

 - a. capaian target layanan;
 - b. kendala dan tindak lanjut;
 - c. rekapitulasi layanan keseluruhan meliputi layanan *online*, layanan *offline* baik di kantor maupun di lapangan;
 - d. dokumentasi kegiatan; dan
 - e. media informasi yang diakses pengguna.

Laporan Balai P3KP disampaikan kepada Direktur Jenderal Kawasan Permukiman untuk dievaluasi dan ditembuskan kepada Direktur Jenderal Tata Kelola dan Pengendalian Risiko.

BAB III PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pemantauan dan evaluasi bertujuan untuk memastikan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana dan mengetahui tingkat keberhasilan pencapaian kegiatan serta memberikan rekomendasi peningkatan kinerja ke depan. Rekomendasi dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan Klinik PKP.

Pemantauan dan evaluasi dilakukan secara berjenjang mulai dari Balai P3KP di tingkat daerah hingga Direktorat Jenderal. Pemantauan dan Evaluasi oleh Direktorat Jenderal Kawasan Permukiman bersama dengan Direktorat Jenderal Tata Kelola dan Pengendalian Risiko pada tingkat Pusat dan Balai P3KP di tingkat daerah. Evaluasi dilakukan pada seluruh tahap penyelenggaraan Klinik PKP mulai dari persiapan, perencanaan, pelaksanaan, hingga pengawasan dan pengendalian.

DIREKTUR JENDERAL TATA KELOLA
DAN PENGENDALIAN RISIKO,



Brigjen Pol. Dr. Azis Andriansyah

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL TATA KELOLA DAN
PENGENDALIAN RISIKO
Kepala Bagian Sumber Daya Manusia, Hukum dan Kerja Sama,

Setya Pramusinta, S.H., LL.M.
NIP. 197605312002121006

