

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN NEGARA
NOMOR KEP-40/KN/2024
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DI LINGKUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA

DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN NEGARA,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Diktum KEDUA PULUH SATU Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412/KMK.01/2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan, masing-masing pimpinan unit Eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan dan pimpinan unit organisasi non Eselon yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan dapat menetapkan ketentuan pelaksanaan mengenai pusat kontak layanan pada masing-masing unit;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan untuk mendukung pelayanan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara yang adil, tepat, efisien, transparan, dan aman melalui layanan informasi kepada pengguna layanan, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Informasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;
- Mengingat : 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509);
2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1031) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 135 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 977);
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.01/2021 Tahun 2021 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1213);
4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 649);

5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 205/PMK.09/2022 tentang Pengelolaan Pelaporan Pelanggaran dan Perlindungan Pelapor di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1328);
6. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412/KMK.01/2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
7. Keputusan Direktur Jenderal Keuangan Negara Nomor KEP-60/KN/2023 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN NEGARA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA.
- KESATU : Menetapkan pedoman pengelolaan layanan informasi di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara yang selanjutnya disebut Pedoman, sebagai acuan untuk mengelola layanan informasi di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara.
- KEDUA : Direktorat Jenderal Kekayaan Negara yang selanjutnya disingkat DJKN, menetapkan Pedoman sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dengan tujuan untuk:
- a. mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
 - b. melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. mewujudkan layanan informasi yang adil, tepat, efisien, transparan, dan aman kepada pengguna layanan.
- KETIGA : Pedoman sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dilaksanakan untuk mengelola:
- a. Layanan Informasi Kekayaan Negara; dan
 - b. Layanan Informasi Publik, di lingkungan DJKN.
- KEEMPAT : Layanan Informasi Kekayaan Negara sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA huruf a dilaksanakan dalam bentuk:
- a. Layanan Tatap Muka; dan
 - b. Layanan Digital.
- KELIMA : Pedoman sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdiri atas:
- a. kanal layanan informasi dan waktu layanan;
 - b. penyelenggara layanan;
 - c. standar pengelolaan layanan;

- d. tata kelola layanan;
 - e. sarana dan prasarana layanan;
 - f. pemantauan dan evaluasi layanan,
- sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.

- KEENAM : Layanan informasi di lingkungan DJKN sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dilaksanakan oleh:
- a. Kantor Pusat DJKN yang dilaksanakan dan dikoordinasikan oleh Direktorat Hukum dan Hubungan Masyarakat;
 - b. Kantor Wilayah DJKN; dan
 - c. Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang yang selanjutnya disebut Kantor Pelayanan.
- KETUJUH : Pengguna layanan sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Direktur Jenderal ini, terdiri atas:
- a. orang perseorangan;
 - b. badan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan informasi publik;
 - c. badan hukum; dan/atau
 - d. organisasi kemasyarakatan,
- yang menggunakan layanan informasi di lingkungan DJKN.
- KEDELAPAN : Penyelenggaraan layanan informasi di lingkungan DJKN, harus menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi terkait:
- a. pengguna layanan; dan
 - b. pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Kementerian Keuangan,
- sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.
- KESEMBILAN : Direktorat Hukum dan Hubungan Masyarakat didukung dan bersinergi dengan unit Eselon II pada Kantor Pusat DJKN untuk mengembangkan layanan informasi secara berkesinambungan di lingkungan DJKN.
- KESEPULUH : Keputusan Direktur Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Keuangan;
3. Sekretaris Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;
4. Para Direktur di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;
5. Para Tenaga Pengkaji di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;
6. Direktur Utama Lembaga Manajemen Aset Negara;
7. Para Kepala Kantor Wilayah di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara; dan

8. Para Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 20 Maret 2024

DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN NEGARA,



Ditandatangani secara elektronik
RIONALD SILABAN



LAMPIRAN
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN
NEGARA
NOMOR KEP-40/KN/2024
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DI
LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN
NEGARA

PEDOMAN PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI DI LINGKUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA

A. KETENTUAN UMUM

1. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.
2. Informasi Publik adalah Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh Kementerian Keuangan selaku badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.
3. Layanan Informasi Kekayaan Negara adalah segala upaya yang dilakukan oleh pejabat dan pegawai di lingkungan DJKN dalam memberikan, menyediakan, dan menyampaikan Informasi kepada pengguna layanan sebagai tanggapan atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai Katalog Layanan, dan/atau Keluhan mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi DJKN berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Layanan Informasi Publik yaitu segala upaya yang dilakukan oleh pejabat dan pegawai di lingkungan DJKN dalam memberikan, menyediakan, dan menyampaikan Informasi Publik kepada pengguna layanan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan Informasi Publik.
5. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola Pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
6. Keluhan adalah penyampaian ketidakpuasan dan/atau ketidaknyamanan atas pelayanan secara spontan dan tidak terarah oleh pengguna layanan yang dapat dikarenakan ketidaktahuan terhadap prosedur kerja atau pihak berwenang dalam sistem tersebut.
7. Kanal Layanan Informasi adalah saluran atau media yang dapat digunakan oleh pengguna layanan dalam mengajukan permohonan informasi.

8. Layanan Tatap Muka adalah Kanal Layanan Informasi yang membutuhkan kehadiran fisik dari pengguna layanan.
9. Layanan Digital adalah Kanal Layanan Informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
10. Pimpinan Layanan adalah pejabat di lingkungan DJKN yang memiliki wewenang untuk mengelola layanan informasi dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan informasi di unit kerjanya.
11. Kelompok Layanan adalah pejabat dan pegawai di lingkungan DJKN yang berkolaborasi untuk menerima dan menyampaikan tanggapan atas permohonan informasi dari pengguna layanan.
12. Petugas Layanan Informasi adalah penyelenggara layanan informasi yang pertama menerima permohonan informasi dari pengguna layanan.
13. Kelompok Dukungan Layanan adalah kelompok yang mendukung pelaksanaan layanan informasi dapat berjalan dengan baik meliputi dukungan sarana prasarana, penjadwalan, pelaporan, pengetahuan, pengembangan dan proses bisnis, teknologi informasi dan komunikasi.
14. Kelompok Penjamin Kualitas Layanan adalah kelompok yang melaksanakan tugas penilaian proses layanan sesuai dengan standar dengan menggunakan metode dan parameter yang telah ditetapkan.
15. Area Pelayanan Terpadu yang selanjutnya disingkat APT adalah tempat pelayanan dengan sistem yang terintegrasi untuk mendukung terwujudnya tertib administrasi dan kelancaran pelayanan kepada pengguna layanan.
16. Area Pelayanan Terpadu Bersama yang selanjutnya disebut APT Bersama adalah APT yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah DJKN dan Kantor Pelayanan secara bersamaan.
17. Pramusapa adalah petugas yang menyambut, menyapa dan mengatur alur pengguna layanan serta menjaga keamanan di APT atau APT Bersama.
18. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
19. Katalog Layanan adalah dokumen yang memuat daftar, deskripsi, dan norma waktu layanan informasi.
20. Kompensasi adalah bentuk tanggung jawab DJKN atas layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku kepada pengguna layanan.
21. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan.
22. Kelompok Rentan adalah orang lanjut usia, anak-anak, perempuan hamil, dan orang dengan disabilitas.
23. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disingkat PPID adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik.

24. Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan adalah Informasi yang wajib disediakan dan/atau diumumkan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan Informasi Publik.
25. Informasi Publik yang Dikecualikan adalah Informasi Publik yang tidak dapat diakses oleh Pemohon Informasi Publik sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan Informasi Publik.
26. Daftar Informasi Publik adalah catatan yang berisi keterangan secara sistematis mengenai seluruh Informasi Publik yang berada di bawah penguasaan Kementerian Keuangan selaku badan publik, tidak termasuk Informasi Publik yang Dikecualikan.
27. Pengujian Konsekuensi adalah pengujian tentang konsekuensi yang timbul dalam hal suatu Informasi diberikan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan secara saksama bahwa menutup Informasi Publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.
28. Permintaan Informasi Publik adalah permohonan untuk memperoleh Informasi Publik dari Kementerian Keuangan selaku badan publik.
29. Pemohon Informasi Publik adalah warga negara Indonesia dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan Permintaan Informasi Publik.
30. Sistem Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang selanjutnya disebut Sistem Informasi PPID adalah sistem berbasis jaringan yang berfungsi sebagai media informasi dalam pelayanan, pengelolaan, dan pendokumentasian Informasi Publik.
31. Sengketa Informasi Publik adalah sengketa yang terjadi antara Kementerian Keuangan selaku badan publik dengan Pemohon Informasi Publik dan/atau orang perseorangan, kelompok orang, atau badan hukum yang berkaitan dengan hak memperoleh dan menggunakan Informasi Publik berdasarkan peraturan perundang-undangan.
32. Atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana DJKN yang selanjutnya disebut Atasan PPID Pelaksana DJKN adalah pejabat yang menjadi atasan langsung PPID Tingkat I DJKN.
33. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pelaksana yang selanjutnya disebut PPID Pelaksana DJKN adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan Informasi Publik di lingkungan DJKN.
34. Komisi Informasi adalah Komisi Informasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan Informasi Publik.

B. PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI KEKAYAAN NEGARA

1. Kanal Layanan Informasi dan Waktu Layanan
 - a. Kanal Layanan Informasi
Ketentuan pemberian Layanan Informasi Kekayaan Negara kepada pengguna layanan

- 1) Kantor Pusat DJKN, minimal diselenggarakan melalui:
 - a. Layanan Tatap Muka melalui APT;
 - b. Layanan Digital melalui kanal:
 - (1) telepon;
 - (2) surat elektronik;
 - (3) aplikasi untuk berkirim pesan instan yang menggunakan jaringan internet;
 - (4) *live chat* pada situs web Layanan Digital DJKN; dan
 - (5) web formulir pada situs web Layanan Digital DJKN;
- 2) Kantor Wilayah DJKN, minimal diselenggarakan melalui:
 - a. Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama;
 - b. Layanan Digital melalui kanal:
 - (1) telepon; dan
 - (2) aplikasi untuk berkirim pesan instan yang menggunakan jaringan internet;
- 3) Kantor Pelayanan, minimal diselenggarakan melalui:
 - a. Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama;
 - b. Layanan Digital melalui kanal:
 - (1) telepon; dan
 - (2) aplikasi untuk berkirim pesan instan yang menggunakan jaringan internet;
- 4) Penambahan, perubahan, atau penonaktifan Kanal Layanan Informasi Kekayaan Negara ditetapkan dengan surat keputusan oleh:
 - a. Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat untuk Layanan Informasi Kekayaan Negara pada Kantor Pusat DJKN;
 - b. masing-masing Kepala Kantor Wilayah DJKN untuk Layanan Informasi Kekayaan Negara pada Kantor Wilayah DJKN; atau
 - c. masing-masing Kepala Kantor Pelayanan untuk Layanan Informasi Kekayaan Negara pada Kantor Pelayanan;
- 5) Penambahan, perubahan, atau penonaktifan Kanal Layanan Informasi Kekayaan Negara yang ditetapkan dengan surat keputusan masing-masing pimpinan unit kerja sebagaimana dimaksud pada angka 4) huruf b) dan huruf c), harus disampaikan kepada Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat.
- 6) Penambahan, perubahan, atau penonaktifan Kanal Layanan informasi Kekayaan Negara sebagaimana dimaksud pada angka 5), dipublikasikan melalui saluran komunikasi resmi yang dimiliki masing-masing unit kerja.

b. Waktu Layanan

- 1) Layanan Informasi Kekayaan Negara dilaksanakan pada hari kerja mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00 waktu setempat;

- 2) Waktu Layanan Informasi Kekayaan Negara pada bulan Ramadan disesuaikan dengan jam kerja yang ditetapkan Menteri Keuangan dengan ketentuan:
 - a) dimulai 30 menit setelah jam masuk bekerja; dan
 - b) ditutup 30 menit sebelum jam pulang bekerja.
- 3) Dalam hal terdapat perubahan waktu layanan, seluruh unit kerja di lingkungan DJKN mengumumkannya melalui saluran komunikasi resmi yang dimiliki.

2. Penyelenggara Layanan

a. Struktur penyelenggara layanan

Layanan Informasi Kekayaan Negara diselenggarakan oleh unit kerja di lingkungan DJKN, dengan ketentuan sebagai berikut:

1) Kantor Pusat DJKN

a. Pimpinan Layanan, terdiri atas:

- (1) Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat selaku penanggung jawab; dan
- (2) Kepala Subdirektorat Hubungan Masyarakat selaku koordinator.

b. Kelompok Layanan, terdiri atas:

- (1) Layanan Tatap Muka melalui APT dilakukan oleh:
 - (a) Kepala Seksi Hubungan Masyarakat III selaku Supervisor Layanan Tatap Muka melalui APT;
 - (b) pegawai aparatur sipil negara yang ditunjuk oleh Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat, selaku petugas inti Layanan Tatap Muka melalui APT;
 - (c) pegawai non aparatur sipil negara yang ditunjuk oleh Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat, selaku petugas pendukung Layanan Tatap Muka melalui APT; dan
 - (d) pegawai non aparatur sipil negara yang ditunjuk oleh Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat, selaku Pramusapa Layanan Tatap Muka melalui APT;

- (2) Layanan Digital dilakukan melalui pusat kontak layanan DJKN dengan nama publikasi Halo DJKN, yang memiliki struktur tim penyelenggara sebagai berikut:

(a) Kelompok agen tingkat I, terdiri atas:

- i. Kepala Seksi Hubungan Masyarakat III selaku koordinator operasional;
- ii. pegawai pada Subdirektorat Hubungan Masyarakat yang ditunjuk oleh Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat selaku ketua kelompok layanan; dan
- iii. pegawai pada Subdirektorat Hubungan Masyarakat yang ditunjuk oleh Direktur

Hukum dan Hubungan Masyarakat selaku agen tingkat I;

(b) Departemen Layanan, terdiri atas:

- i. Pimpinan unit eselon II Kantor Pusat DJKN dan Direktur Utama Badan Layanan Umum Lembaga Manajemen Aset Negara selaku penanggung jawab departemen layanan;
- ii. pejabat administrator atau pejabat pengawas pada unit eselon II Kantor Pusat DJKN dan Kepala Divisi pada Badan Layanan Umum Lembaga Manajemen Aset Negara yang ditunjuk oleh penanggung jawab departemen layanan selaku koordinator agen tingkat II;
- iii. pejabat administrator atau pejabat pengawas pada unit eselon II Kantor Pusat DJKN yang memiliki tugas dan fungsi di bidang sistem informasi dan ditunjuk oleh penanggung jawab departemen layanan selaku koordinator agen tingkat III;
- iv. pejabat dan/atau pegawai pada unit eselon II Kantor Pusat DJKN dan Badan Layanan Umum Lembaga Manajemen Aset Negara yang ditunjuk oleh penanggung jawab departemen layanan dan unit kantor vertikal di lingkungan DJKN selaku agen tingkat II; dan
- v. pejabat dan/atau pegawai pada unit eselon II Kantor Pusat DJKN yang memiliki tugas dan fungsi di bidang sistem informasi dan ditunjuk oleh penanggung jawab departemen layanan selaku agen tingkat III.

(c) Kelompok Dukungan Layanan, terdiri atas:

- (1) pegawai pada Subdirektorat Hubungan Masyarakat yang ditunjuk oleh Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat, selaku petugas penjamin kualitas layanan;
- (2) pegawai pada Subdirektorat Hubungan Masyarakat yang ditunjuk oleh Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat, selaku petugas dukungan pengembangan sumber daya manusia;
- (3) pegawai pada Subdirektorat Hubungan Masyarakat yang ditunjuk oleh Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat, selaku petugas dukungan penjadwalan;

- (4) pegawai pada Subdirektorat Hubungan Masyarakat yang ditunjuk oleh Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat, selaku petugas dukungan pelaporan;
 - (5) pegawai pada Subdirektorat Hubungan Masyarakat yang ditunjuk oleh Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat, selaku petugas dukungan pengetahuan;
 - (6) pegawai pada Subdirektorat Hubungan Masyarakat yang ditunjuk oleh Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat, selaku petugas dukungan pengembangan dan proses bisnis; dan
 - (7) pegawai pada Subdirektorat Hubungan Masyarakat yang ditunjuk oleh Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat, selaku petugas dukungan teknologi informasi dan komunikasi.
- 2) Kantor Wilayah DJKN
- a) Pimpinan Layanan, terdiri atas:
 - (1) Kepala Kantor Wilayah DJKN selaku penanggung jawab; dan
 - (2) Kepala Bidang Kepatuhan Internal, Hukum dan Informasi selaku koordinator.
 - b) Kelompok Layanan, terdiri atas:
 - (1) Kepala Seksi Informasi selaku koordinator Kelompok Layanan;
 - (2) Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama dilakukan oleh:
 - (a) pejabat pengawas yang ditugaskan sesuai jadwal, selaku supervisor Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama;
 - (b) pegawai aparatur sipil negara yang ditunjuk Kepala Kantor Wilayah DJKN atau ditugaskan sesuai jadwal, selaku petugas inti Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama; dan
 - (c) pegawai non aparatur sipil negara yang ditunjuk Kepala Kantor Wilayah DJKN atau ditugaskan sesuai jadwal, selaku petugas pendukung Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama;
 - (3) Layanan Digital dilakukan oleh:
 - (a) pegawai yang ditunjuk sebagai sekretaris Kepala Kantor Wilayah DJKN, selaku petugas layanan telepon; dan/atau

- (b) pegawai yang ditunjuk Kepala Kantor Wilayah DJKN atau ditugaskan sesuai jadwal, selaku petugas layanan aplikasi untuk berkirim pesan instan yang menggunakan jaringan internet.
 - c) Kelompok Dukungan Layanan
Penyelenggaraan tugas dukungan layanan dilaksanakan dan dikoordinasikan oleh Subbagian Tata Usaha dan Rumah Tangga.
 - d) Kelompok Penjamin Kualitas Layanan
Penyelenggaraan tugas penjaminan kualitas layanan dilaksanakan dan dikoordinasikan oleh Seksi Kepatuhan Internal.
 - e) Petugas dukungan pengembangan sumber daya manusia
yaitu pegawai Kantor Wilayah DJKN yang telah mendapatkan sertifikat pendidikan dan pelatihan mengenai pengelolaan Layanan Informasi Kekayaan Negara DJKN.
- 3) Kantor Pelayanan
 - a) Pimpinan Layanan
Kepala Kantor Pelayanan selaku penanggung jawab dan koordinator.
 - b) Kelompok Layanan, terdiri atas:
 - (1) Kepala Seksi Hukum dan Informasi selaku koordinator Kelompok Layanan;
 - (2) Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama dilakukan oleh:
 - (a) pejabat pengawas yang ditugaskan sesuai jadwal, selaku supervisor Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama;
 - (b) pegawai aparatur sipil negara yang ditunjuk Kepala Kantor Pelayanan atau ditugaskan sesuai jadwal, selaku petugas inti Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama;
 - (c) pegawai non aparatur sipil negara yang ditunjuk Kepala Kantor Pelayanan atau ditugaskan sesuai jadwal, selaku petugas pendukung Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama; dan/atau
 - (d) pegawai non aparatur sipil negara yang ditunjuk Kepala Kantor Pelayanan atau ditugaskan sesuai jadwal, selaku Pramusapa Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama;
 - (3) Layanan Digital dilakukan oleh:
 - (a) pegawai yang ditunjuk sebagai sekretaris Kepala Kantor Pelayanan, selaku petugas layanan telepon; dan/atau

- (b) pegawai yang ditunjuk Kepala Kantor Pelayanan atau ditugaskan sesuai jadwal, selaku petugas layanan aplikasi untuk berkirim pesan instan yang menggunakan jaringan internet.
 - (c) Kelompok Dukungan Layanan
Penyelenggaraan tugas dukungan layanan dilaksanakan dan dikoordinasikan oleh Subbagian Umum.
 - (d) Kelompok Penjamin Kualitas Layanan
Penyelenggaraan tugas penjaminan kualitas layanan dilaksanakan dan dikoordinasikan oleh Seksi Kepatuhan Internal.
 - (e) Petugas pengembangan sumber daya manusia yaitu pegawai Kantor Pelayanan yang telah mendapatkan sertifikat pendidikan dan pelatihan mengenai pengelolaan Layanan Informasi Kekayaan Negara.
- 4) Dalam hal pemenuhan petugas inti dan pendukung Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama belum dapat ditunjuk pegawai yang khusus bertugas memberi Layanan Informasi Kekayaan Negara maka Kepala Kantor Wilayah DJKN atau Kepala Kantor Pelayanan dapat menugaskan pegawai secara bergantian dengan sistem penjadwalan.
- 5) Penunjukan penyelenggara Layanan Informasi Kekayaan Negara dilakukan dengan surat keputusan oleh masing-masing penanggung jawab Layanan Informasi Kekayaan Negara.
- b. Tugas penyelenggara Layanan Informasi Kekayaan Negara
- 1) Penanggung jawab pada Kantor Pusat DJKN bertugas:
 - a) menyediakan Kanal Layanan;
 - b) menyusun dan menetapkan perencanaan dan melaksanakan program kerja untuk peningkatan kualitas pengelolaan layanan informasi;
 - c) menyusun dan menetapkan Katalog Layanan;
 - d) menyusun dan menandatangani perjanjian tingkat operasional;
 - e) menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan;
 - f) menyusun parameter kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan;
 - g) mengusulkan pelatihan kepada unit yang bertugas melaksanakan pengelolaan sumber daya manusia;
 - h) melakukan evaluasi atas penyelenggaraan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - i) melaksanakan tanggung jawab atas penyelenggaraan layanan informasi di Kantor Pusat DJKN; dan
 - j) menyusun dan menyampaikan laporan operasional bulanan dan laporan tahunan Layanan Informasi

Kekayaan Negara kepada Direktur Jenderal Kekayaan Negara.

- 2) Penanggung jawab pada Kantor Wilayah DJKN atau Kantor Pelayanan bertugas:
 - a) menyediakan Kanal Layanan;
 - b) menyusun dan menetapkan perencanaan dan melaksanakan program kerja untuk peningkatan kualitas pengelolaan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - c) menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan;
 - d) melakukan evaluasi atas penyelenggaraan Layanan Informasi Kekayaan Negara pada unit kerja yang dipimpin; dan
 - e) melaksanakan tanggung jawab atas penyelenggaraan Layanan Informasi Kekayaan Negara di unit kerja yang dipimpin.
- 3) Penanggung jawab departemen layanan pusat kontak layanan DJKN bertugas:
 - a) mendukung pelaksanaan tugas pusat kontak layanan DJKN;
 - b) menandatangani perjanjian tingkat operasional;
 - c) melaksanakan tanggung jawab atas penyelenggaraan layanan pusat kontak layanan DJKN pada unit kerja yang menjadi kewenangannya; dan
 - d) melakukan penugasan lain dari Direktur Jenderal Kekayaan Negara terkait dengan pusat kontak layanan DJKN;
- 4) Koordinator bertugas:
 - a) mengoordinasikan dan memberikan dukungan teknis dalam proses Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - b) memastikan Informasi yang disampaikan kepada pengguna layanan sesuai dengan tugas dan fungsi DJKN, serta kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - c) melakukan pemantauan dan pembinaan atas pengendalian internal, pengelolaan kinerja dan manajemen risiko dalam proses Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - d) memberikan bimbingan dan petunjuk kepada pegawai yang bertugas memberikan Layanan Informasi Kekayaan Negara atas pertanyaan yang belum terjawab;
 - e) memantau tindak lanjut hasil pengawasan, pemberian rekomendasi perbaikan kepada penanggung jawab dan pengembangan proses bisnis;
 - f) merencanakan dan melaksanakan program peningkatan kualitas operasional Layanan Informasi Kekayaan Negara; dan

- g) melakukan penugasan lain dari penanggung jawab Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 5) Koordinator Kelompok Layanan bertugas:
- a) memimpin, mengoordinasikan, dan memberikan petunjuk dalam penyelenggaraan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - b) melakukan pengawasan atas tindak lanjut pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh Pengguna Layanan, serta menindaklanjuti umpan balik dari pengguna layanan;
 - c) memberikan bantuan kepada Petugas Layanan Informasi dalam memberikan informasi sesuai tugas dan fungsi DJKN, serta kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - d) melakukan koordinasi dengan unit teknis dalam memberikan informasi sesuai tugas dan fungsi DJKN, serta kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e) mengatur dan mengontrol ketersediaan Petugas Layanan Informasi pada waktu layanan yang telah ditetapkan;
 - f) melaporkan, memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan Layanan Informasi Kekayaan Negara kepada koordinator Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - g) melakukan langkah korektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hal terdapat kesalahan dalam memberikan informasi;
 - h) memastikan penyelenggaraan Layanan Informasi Kekayaan Negara sesuai dengan standar pelayanan; dan
 - i) melakukan penugasan lain dari penanggung jawab Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 6) Koordinator operasional pusat kontak layanan DJKN, bertugas:
- a) memimpin, mengoordinasikan, dan memberikan petunjuk dalam penyelenggaraan kegiatan pusat kontak layanan DJKN;
 - b) melakukan pengawasan atas tindak lanjut pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan, serta menindaklanjuti umpan balik dari pengguna layanan;
 - c) memberikan bantuan kepada agen tingkat I dan ketua Kelompok Layanan dalam memberikan informasi sesuai tugas dan fungsi DJKN, serta kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;

- d) melakukan koordinasi dengan unit teknis dalam memberikan informasi sesuai tugas dan fungsi DJKN, serta kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e) melaporkan, memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan tugas pusat kontak layanan DJKN kepada koordinator layanan;
 - f) melakukan langkah korektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hal terdapat kesalahan dalam pemberian informasi;
 - g) memastikan penyelenggaraan pusat kontak layanan DJKN sesuai dengan standar pelayanan;
 - h) melakukan pemantauan tindak lanjut hasil pengawasan, pemberian rekomendasi kepada Koordinator pusat kontak layanan DJKN, dan pengembangan proses bisnis pusat kontak layanan DJKN;
 - i) menindaklanjuti penyelesaian kendala dari pengguna layanan sesuai dengan manajemen risiko; dan
 - j) melakukan penugasan lain dari koordinator pusat kontak layanan DJKN;
- 7) Koordinator agen tingkat II pada unit kerja yang mendukung penyelenggaraan kegiatan pusat kontak layanan DJKN, bertugas:
- a) memimpin, mengoordinasikan, dan memberikan petunjuk dalam pelaksanaan tugas agen tingkat II;
 - b) melakukan koordinasi dengan koordinator operasional, ketua Kelompok Layanan dan/atau koordinator agen tingkat III dalam rangka memberikan informasi kepada pengguna layanan sebagai tanggapan atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan, serta menindaklanjuti laporan permasalahan;
 - c) menyelenggarakan kegiatan administrasi pada pusat kontak layanan DJKN dan melaporkan kegiatan layanan agen tingkat II kepada penanggung jawab departemen layanan, dalam hal diperlukan;
 - d) melakukan pengawasan atas tindak lanjut penerusan pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan, serta menindaklanjuti umpan balik dari pengguna layanan;
 - e) memastikan informasi yang disampaikan melalui pusat kontak layanan sesuai dengan tugas dan fungsi DJKN, serta kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;

- f) memberikan pembinaan kepada agen tingkat II untuk memberikan informasi sesuai dengan tugas dan fungsi Kementerian Keuangan, serta kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - g) melakukan pemantauan atas pengendalian internal, pengelolaan kinerja, serta kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin dari agen tingkat II dalam rangka pelaksanaan tugas pusat kontak layanan DJKN;
 - h) menyediakan narasumber beserta materi terkait tugas dan fungsi unit kerja yang menjadi kewenangannya untuk agen tingkat I pada pusat kontak layanan DJKN; dan
 - i) melakukan penugasan lain dari penanggung jawab departemen layanan;
- 8) Koordinator agen tingkat III pada unit kerja yang mendukung penyelenggaraan kegiatan pusat kontak layanan DJKN, bertugas:
- a) memimpin, mengoordinasikan, dan memberikan petunjuk dalam pelaksanaan tugas agen tingkat III;
 - b) melakukan koordinasi dengan koordinator operasional, ketua Kelompok Layanan dan/atau koordinator agen tingkat II pada departemen layanan di unit kerja yang menjadi kewenangannya untuk memberikan informasi kepada pengguna layanan sebagai tanggapan atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan, serta menindaklanjuti laporan permasalahan;
 - c) menyelenggarakan kegiatan administrasi pada pusat kontak layanan DJKN dan melaporkan kegiatan layanan agen tingkat III kepada penanggung jawab departemen layanan, dalam hal diperlukan;
 - d) melakukan pengawasan atas tindak lanjut penerusan pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan, serta menindaklanjuti umpan balik dari pengguna layanan;
 - e) memastikan informasi yang disampaikan melalui pusat kontak layanan sesuai dengan tugas dan fungsi DJKN, serta kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - f) memberikan pembinaan kepada agen tingkat III untuk memberikan informasi sesuai dengan tugas fungsi Kementerian Keuangan, serta kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - g) melakukan pemantauan atas pengendalian internal, pengelolaan kinerja, serta kepatuhan terhadap kode etik

- dan disiplin dari agen tingkat III dalam rangka pelaksanaan tugas pusat kontak layanan DJKN; dan
- h) melakukan penugasan lain dari penanggung jawab departemen layanan;
- 9) Kelompok Dukungan Layanan bertugas:
- a) menyediakan sarana dan prasarana Layanan Informasi Kekayaan Negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b) memastikan kelayakan dan kelengkapan sarana dan prasarana Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - c) mengoordinasikan pemeliharaan teknologi informasi dan komunikasi;
 - d) menyusun dan melaksanakan program pengembangan pegawai yang bertugas memberikan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - e) menyusun dan mengoordinasikan jadwal penugasan operasional supervisor, petugas inti, petugas pendukung dan Pramusapa Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama serta petugas Layanan Digital;
 - f) memastikan kebersihan dan kerapian APT atau APT Bersama;
 - g) mengoordinasikan pengembangan proses bisnis;
 - h) menyusun dan menyampaikan laporan operasional dan laporan tahunan ke penanggung jawab Layanan Informasi Kekayaan Negara masing-masing unit kerja; dan
 - i) melakukan penugasan lain terkait dukungan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 10) Kelompok Penjamin Kualitas Layanan bertugas:
- a) melakukan pemantauan terhadap proses pelayanan, kualitas pelayanan, dan faktor-faktor yang mendukung tercapainya kualitas layanan;
 - b) memastikan kesesuaian standar pelayanan;
 - c) memberi masukan untuk perbaikan Layanan Informasi Kekayaan Negara; dan
 - d) melakukan penugasan lain terkait penjaminan kualitas layanan;
- 11) Supervisor Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama bertugas:
- a) memastikan petugas inti dan pendukung serta Pramusapa Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama hadir sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan;
 - b) memastikan kembali kelayakan sarana dan prasarana, peralatan teknologi informasi dan komunikasi, kebersihan dan kerapian APT atau APT Bersama;

- c) memastikan petugas inti dan pendukung mencatat data pengguna dan jenis layanan pada aplikasi yang telah disediakan secara lengkap dan benar;
 - d) memberikan bantuan kepada petugas layanan dalam memberikan informasi sesuai tugas dan fungsi DJKN, serta kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - e) melakukan koordinasi dengan unit teknis dalam memberikan informasi sesuai tugas dan fungsi DJKN, serta kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - f) melakukan penugasan lain terkait penjaminan kualitas layanan APT atau APT Bersama;
- 12) Ketua Kelompok Layanan pada pusat kontak layanan DJKN, bertugas:
- a) memimpin, mengoordinasikan, dan memberikan petunjuk dalam pelaksanaan tugas agen tingkat I;
 - b) memastikan agen tingkat I memaksimalkan penggunaan sumber daya dan kompetensi yang dimiliki dalam memberikan pelayanan yang berkualitas;
 - c) memastikan agen tingkat I mampu menggunakan kewenangan dan informasi;
 - d) memastikan kebijakan kualitas atau standar kualitas yang ditetapkan pada pusat kontak layanan DJKN tercapai;
 - e) memastikan kesesuaian standar pelayanan pada pusat kontak layanan DJKN;
 - f) melakukan koordinasi dengan koordinator operasional, koordinator agen tingkat II dan koordinator agen tingkat III untuk memberikan informasi kepada pengguna layanan sebagai tanggapan atas pertanyaan, Pengaduan terkait pelayanan dan sarana prasarana, saran, dan/atau permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan pengguna layanan, serta menindaklanjuti laporan permasalahan;
 - g) melakukan pengawasan atas tindak lanjut penerusan pertanyaan, Pengaduan terkait pelayanan dan sarana prasarana, saran, dan/atau permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan, serta menindaklanjuti umpan balik dari pengguna layanan sesuai dengan manajemen risiko;
 - h) melakukan kolaborasi dengan agen tingkat I untuk memberikan informasi sesuai dengan:
 - (1) tugas dan fungsi DJKN, serta kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - (2) standar interaksi pusat kontak layanan DJKN; dan

- i) melakukan penugasan lain dari koordinator operasional, yang terkait dengan pusat kontak layanan DJKN.
- 13) Petugas inti dan petugas pendukung Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama serta petugas layanan telepon bertugas:
- a) hadir dan siap memberikan layanan informasi 5 (lima) menit sebelum waktu layanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan;
 - b) melakukan interaksi dengan pengguna layanan sesuai dengan standar interaksi dan standar operasional prosedur;
 - c) melakukan analisis atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan;
 - d) memberikan tanggapan atas pertanyaan, Pengaduan, saran, Permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan kepada Pengguna Layanan;
 - e) melakukan koordinasi dengan supervisor dan/atau koordinator departemen layanan, dalam hal pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan; membutuhkan analisis lebih lanjut;
 - f) meminta bantuan unit teknis dalam hal pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan membutuhkan penjelasan teknis yang terinci;
 - g) meneruskan Pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan;
 - h) mencatat data pengguna dan jenis layanan pada aplikasi yang telah disediakan secara lengkap dan benar;
 - i) menaati kode etik dan disiplin termasuk memenuhi standar penampilan yang telah ditetapkan; dan
 - j) melakukan penugasan lain terkait Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 14) Agen tingkat I pada pusat kontak layanan DJKN, bertugas:
- a) pada tahap pertama menerima pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan;
 - b) melakukan interaksi dengan pengguna layanan sesuai dengan standar interaksi dan standar operasional prosedur;

- c) melakukan analisis atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan;
 - d) melakukan pencatatan interaksi atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan;
 - e) melakukan koordinasi dengan departemen layanan, dalam hal pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan membutuhkan analisis lebih lanjut;
 - f) meneruskan pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan kepada agen tingkat II sesuai dengan tugas dan fungsinya;
 - g) menyesuaikan kebutuhan data yang sudah tercatat pada sistem manajemen pengguna layanan (*customer relationship management*) dengan memperbaiki dan/atau melengkapi:
 - (1) data pengguna layanan; dan/atau
 - (2) atribut pada sistem manajemen pengguna layanan (*customer relationship management*);
 - h) melakukan penyebarluasan informasi dan/atau panggilan keluar kepada pengguna layanan melalui pusat kontak layanan DJKN;
 - i) menaati kode etik dan disiplin dalam rangka pelaksanaan tugas pusat kontak layanan DJKN; dan
 - j) melakukan penugasan lain dari koordinator operasional, yang terkait dengan pusat kontak layanan DJKN;
- 15) Agen tingkat II pada pusat kontak layanan DJKN, bertugas:
- a) memberikan informasi kepada pengguna layanan melalui sistem manajemen pengguna layanan (*customer relationship management*) sebagai tanggapan atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan, mengacu pada tugas dan fungsi DJKN, serta kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b) melakukan analisis atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan;
 - c) melakukan koordinasi dengan koordinator agen tingkat II, ketua Kelompok Layanan, atau agen tingkat I, dalam

- hal pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan membutuhkan analisis lebih lanjut;
- d) meneruskan pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan kepada agen tingkat III sesuai dengan tugas dan fungsi unit kerja yang menjadi kewenangannya;
 - e) menerima dan memberikan tanggapan atas penerusan pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan;
 - f) menyesuaikan kebutuhan data yang sudah tercatat pada sistem manajemen pengguna layanan (*customer relationship management*) dengan memperbaiki dan/atau melengkapi:
 - (1) data pengguna layanan; dan/atau
 - (2) atribut pada sistem manajemen pengguna layanan (*customer relationship management*);
 - g) menaati kode etik dan disiplin dalam rangka pelaksanaan tugas pusat kontak layanan DJKN; dan
 - h) melakukan penugasan lain dari koordinator agen tingkat II terkait dengan pusat kontak layanan DJKN;
- 16) Agen tingkat III pada pusat kontak layanan DJKN, bertugas:
- a) memberikan informasi kepada pengguna layanan melalui sistem manajemen pengguna layanan (*customer relationship management*) sebagai tanggapan atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan di bidang sistem informasi mengacu pada tugas dan fungsi DJKN, serta kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b) melakukan koordinasi dengan koordinator agen tingkat III atau agen tingkat II, dalam hal pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan membutuhkan analisis lebih lanjut;
 - c) menerima dan memberikan tanggapan atas penerusan pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan;
 - d) menyetujui permintaan data, perubahan basis data pada aplikasi yang menjadi kewenangan unit eselon II pada Kantor Pusat DJKN, untuk agen Tingkat III yang memiliki tugas persetujuan;

- e) menaati kode etik dan disiplin dalam rangka pelaksanaan tugas pusat kontak layanan DJKN; dan
 - f) melakukan penugasan lain dari koordinator agen tingkat III terkait dengan pusat kontak layanan DJKN;
- 17) Petugas layanan aplikasi untuk berkirim pesan instan yang menggunakan jaringan internet bertugas:
- a) memberikan Layanan Informasi Kekayaan Negara sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan;
 - b) melakukan interaksi dengan pengguna layanan sesuai dengan standar interaksi dan standar operasional prosedur;
 - c) melakukan analisis atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh Pengguna Layanan;
 - d) memberikan tanggapan atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan kepada Pengguna Layanan;
 - e) melakukan koordinasi dengan koordinator departemen layanan, dalam hal pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh Pengguna Layanan, membutuhkan analisis lebih lanjut;
 - f) meneruskan pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh Pengguna Layanan, dalam hal membutuhkan penjelasan yang terinci;
 - g) meneruskan Pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan;
 - h) mencatat data pengguna dan jenis layanan pada aplikasi yang telah disediakan secara lengkap dan benar;
 - i) melakukan penyebarluasan informasi kepada pengguna layanan;
 - j) menaati kode etik dan disiplin; dan
 - k) melakukan penugasan lain terkait Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 18) Pramusapa bertugas:
- a) hadir dan siap memberikan layanan informasi 5 (lima) menit sebelum waktu layanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan;
 - b) mengarahkan pengunjung untuk mengisi aplikasi pencatatan data dan Survei Kepuasan Masyarakat;
 - c) mengarahkan pengunjung ke meja pelayanan;
 - d) menjaga keamanan dan ketertiban proses Layanan Informasi Kekayaan Negara;

- e) menaati kode etik dan disiplin termasuk memenuhi standar penampilan yang telah ditetapkan; dan
 - f) melakukan penugasan lain terkait Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 19) Petugas penjamin kualitas layanan bertugas:
- a) melakukan pengawasan terhadap proses pelayanan, kualitas pelayanan, dan faktor-faktor yang mendukung tercapainya kualitas pelayanan;
 - b) melakukan validasi kesesuaian pelayanan dengan cara pengambilan sampel transaksi, observasi langsung, dan telepon rahasia (*mystery call*);
 - c) menilai kualitas pelayanan dari Petugas Layanan Informasi sesuai dengan parameter kualitas;
 - d) memberikan umpan balik dan pembinaan kepada Petugas Layanan Informasi terkait ketidaksesuaian standar kualitas pelayanan;
 - e) melakukan pemeriksaan ulang terhadap pengukuran kualitas pelayanan;
 - f) memberi masukan terhadap naskah percakapan yang berkualitas;
 - g) memaksimalkan penggunaan sumber daya dan kompetensi yang dimiliki oleh Petugas Layanan Informasi dalam memberi pelayanan berkualitas; dan
 - h) melakukan penugasan lain dari koordinator terkait dengan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 20) Petugas dukungan pengembangan sumber daya manusia bertugas:
- a) melakukan pelatihan kepada seluruh Petugas Layanan Informasi;
 - b) melakukan evaluasi atas pelatihan yang telah dilakukan;
 - c) membuat rencana pengembangan pegawai yang bertugas memberikan Layanan Informasi Kekayaan Negara; dan
 - d) melakukan penugasan lain dari koordinator terkait Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 21) Petugas dukungan penjadwalan bertugas:
- a) melaksanakan manajemen penjadwalan pelaksanaan tugas:
 - (1) petugas inti, petugas pendukung, dan Pramusapa Layanan Tatap Muka melalui APT Kantor Pusat DJKN; atau
 - (2) agen tingkat I pusat kontak layanan DJKN; dan
 - b) melakukan penugasan lain dari Koordinator terkait dengan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 22) Petugas dukungan pelaporan bertugas:
- a) mengumpulkan data Layanan Informasi Kekayaan Negara;

- b) melakukan analisa data Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - c) menyusun laporan operasional dan laporan tahunan yang disampaikan kepada Koordinator Layanan; dan
 - d) melakukan penugasan lain dari Koordinator terkait dengan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 23) Petugas dukungan pengetahuan bertugas:
- a) melaksanakan kegiatan manajemen basis pengetahuan sebagai acuan Petugas Layanan Informasi memberikan tanggapan atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai Katalog Layanan dan/atau Keluhan, sesuai dengan tugas dan fungsi DJKN, serta kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - b) melakukan penugasan lain dari Koordinator terkait Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 24) Petugas dukungan pengembangan dan proses bisnis bertugas:
- a) menyusun proses bisnis Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - b) melakukan evaluasi proses bisnis Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - c) memberikan rekomendasi tindak lanjut atas ketidaksesuaian proses bisnis Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - d) menyusun konsep pengembangan Layanan Informasi Kekayaan Negara; dan
 - e) melakukan penugasan lain dari koordinator terkait dengan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 25) Petugas dukungan teknologi informasi dan komunikasi bertugas:
- a) melakukan pemantauan dan evaluasi kualitas infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk operasional Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - b) menyelesaikan permasalahan terkait kualitas infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk operasional Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - c) melakukan pemantauan dan evaluasi kelayakan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk operasional Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - d) mengusulkan pengembangan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk operasional Layanan Informasi Kekayaan Negara; dan
 - e) melakukan penugasan lain dari Koordinator terkait dengan Layanan Informasi Kekayaan Negara.

c. Kualifikasi penyelenggara layanan

Kualifikasi pengetahuan dan keahlian pegawai yang bertugas memberikan Layanan Informasi Kekayaan Negara

- 1) Koordinator agen tingkat II pada pusat kontak layanan DJKN memiliki kualifikasi pengetahuan dan keahlian sebagai berikut:
 - a) kemampuan bekerja sama dalam tim yang baik;
 - b) daya tahan terhadap tekanan yang tinggi;
 - c) kemampuan bernegosiasi dan bersikap persuasif;
 - d) kemampuan memimpin;
 - e) daya verbal yang baik;
 - f) kemampuan pengambilan keputusan yang baik;
 - g) kemampuan menggunakan aplikasi perkantoran;
 - h) kemampuan memberikan layanan yang baik melalui pusat kontak layanan DJKN;
 - i) kemampuan menganalisis proses bisnis layanan dan kebutuhan pengguna layanan;
 - j) kemampuan memahami kaidah maupun standar interaksi sesuai dengan Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan;
 - k) kemampuan manajemen waktu yang baik; dan
 - l) pengetahuan dan keahlian lainnya yang mendukung penyelenggaraan kegiatan pusat kontak layanan DJKN;
- 2) Koordinator agen tingkat III pada pusat kontak layanan DJKN memiliki kualifikasi pengetahuan dan keahlian sebagai berikut:
 - a) kemampuan bekerja sama tim yang baik;
 - b) daya tahan terhadap tekanan yang tinggi;
 - c) kemampuan bernegosiasi dan bersikap persuasif;
 - d) kemampuan memimpin;
 - e) daya verbal yang baik;
 - f) kemampuan mengambil keputusan yang baik;
 - g) kemampuan menggunakan aplikasi perkantoran;
 - h) kemampuan memberikan layanan yang baik melalui pusat kontak layanan DJKN;
 - i) kemampuan menganalisis proses bisnis layanan dan kebutuhan pengguna layanan;
 - j) kemampuan memahami kaidah maupun standar interaksi sesuai dengan Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan;
 - k) kemampuan manajemen waktu yang baik; dan
 - l) pengetahuan dan keahlian lainnya yang mendukung penyelenggaraan kegiatan pusat kontak layanan DJKN;
- 3) Ketua Kelompok Layanan pada pusat kontak layanan DJKN memiliki kualifikasi pengetahuan dan keahlian sebagai berikut:
 - a) kemampuan bekerja sama dalam tim yang baik;
 - b) daya tahan terhadap tekanan yang tinggi;

- c) kemampuan bernegosiasi dan bersikap persuasif;
 - d) kemampuan memimpin;
 - e) daya verbal yang baik;
 - f) kemampuan mengambil keputusan yang baik;
 - g) kemampuan menggunakan aplikasi perkantoran;
 - h) kemampuan memberikan layanan yang baik melalui pusat kontak layanan DJKN;
 - i) kemampuan menganalisis proses bisnis layanan dan kebutuhan pengguna layanan;
 - j) kemampuan memahami kaidah maupun standar interaksi sesuai dengan Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan;
 - k) kemampuan manajemen mengelola waktu yang baik;
 - l) kemampuan manajemen sumber daya manusia dan proses bisnis yang baik; dan
 - m) pengetahuan dan keahlian lainnya yang mendukung penyelenggaraan kegiatan pusat kontak layanan DJKN;
- 4) Petugas inti dan petugas pendukung Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama, petugas layanan telepon, petugas layanan aplikasi untuk berkirim pesan instan yang menggunakan jaringan internet memiliki kualifikasi pengetahuan dan keahlian sebagai berikut:
- a) kemampuan memberikan Layanan Informasi Kekayaan Negara yang baik;
 - b) kemampuan mendengar yang baik;
 - c) kemampuan memahami kaidah maupun standar interaksi dengan menggunakan bahasa sesuai Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia;
 - d) kemampuan mengetik cepat dan cermat;
 - e) kemampuan mengerjakan beberapa penugasan secara simultan dalam waktu bersamaan;
 - f) kemampuan bertanya, menyimak, menganalisis permasalahan dan keterampilan menulis;
 - g) kemampuan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang baik;
 - h) kemampuan berkomunikasi dengan baik berupa intonasi, pemilihan kata, kecepatan bicara, serta kejelasan pengucapan;
 - i) kemampuan memberikan layanan khusus Kelompok Rentan;
 - j) kemampuan bekerja sama dalam tim yang baik; dan
 - k) pengetahuan dan keahlian lainnya yang dibutuhkan dalam memberikan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 5) Petugas penjamin kualitas layanan memiliki kualifikasi pengetahuan dan keahlian sebagai berikut:
- a) kemampuan memberikan Layanan Informasi Kekayaan Negara yang baik;

- b) kemampuan menganalisis pemberian informasi kepada pengguna layanan;
 - c) kemampuan memahami kaidah maupun standar interaksi dengan menggunakan bahasa sesuai Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia;
 - d) kemampuan menganalisa proses bisnis layanan dan kebutuhan pengguna layanan;
 - e) kemampuan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang baik;
 - f) kemampuan berkomunikasi dengan baik berupa intonasi, pemilihan kata, kecepatan bicara, serta kejelasan pengucapan;
 - g) kemampuan bekerja sama dengan baik dalam tim;
 - h) kemampuan melakukan pendampingan dan konseling;
 - i) kemampuan mengolah data dan menyusun laporan kinerja serta kualitas Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - j) kemampuan menyusun rekomendasi perbaikan Layanan Informasi Kekayaan Negara; dan
 - k) pengetahuan dan keahlian lainnya yang dibutuhkan dalam memberikan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 6) Petugas dukungan pengembangan sumber daya manusia memiliki kualifikasi pengetahuan dan keahlian sebagai berikut:
- a) kemampuan melayani Layanan Informasi Kekayaan Negara dengan baik;
 - b) kemampuan mendengar yang baik;
 - c) kemampuan bekerja sama dalam tim yang baik;
 - d) daya tahan terhadap tekanan yang tinggi;
 - e) kemampuan belajar dengan cepat dan cermat;
 - f) kemampuan membuat presentasi yang baik;
 - g) kemampuan berkomunikasi yang baik;
 - h) kemampuan memahami etika layanan dan berorientasi kepada kebutuhan pengguna layanan;
 - i) kemampuan melakukan pendampingan dan konseling;
 - j) daya verbal yang baik;
 - k) kemampuan menggunakan aplikasi perkantoran;
 - l) kemampuan memahami konsep serta memberikan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia;
 - m) kemampuan presentasi yang baik;
 - n) kemampuan mengerjakan beberapa penugasan secara simultan dalam waktu bersamaan (*multitasking*);
 - o) kemampuan berpikir kreatif dan bersikap proaktif; dan
 - p) pengetahuan dan keahlian lainnya yang mendukung penyelenggaraan kegiatan Layanan Informasi Kekayaan Negara;

- 7) Petugas dukungan penjadwalan memiliki kualifikasi pengetahuan dan keahlian sebagai berikut:
 - a) kemampuan melayani dengan baik;
 - b) kemampuan mendengar yang baik;
 - c) kemampuan bekerja sama dalam tim yang baik;
 - d) daya tahan terhadap tekanan yang tinggi;
 - e) kemampuan berkomunikasi yang baik;
 - f) kemampuan menggunakan aplikasi perkantoran;
 - g) kemampuan menggunakan aplikasi manajemen penjadwalan (*workforce management*);
 - h) kemampuan melakukan presentasi yang baik;
 - i) kemampuan belajar dengan cepat dan cermat;
 - j) kemampuan mengerjakan beberapa penugasan secara simultan dalam waktu bersamaan (*multitasking*); dan
 - k) pengetahuan dan keahlian lainnya yang mendukung penyelenggaraan kegiatan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 8) Petugas dukungan pelaporan memiliki kualifikasi pengetahuan dan keahlian sebagai berikut:
 - a) kemampuan bekerja sama dengan baik dalam tim;
 - b) kemampuan menganalisis pemberian informasi kepada pengguna layanan;
 - c) kemampuan menganalisis proses bisnis terkait manajemen pengetahuan;
 - d) kemampuan mengolah data dan numerik yang baik;
 - e) kemampuan menyusun laporan dengan parameter yang telah ditetapkan; dan
 - f) pengetahuan dan keahlian lainnya yang dibutuhkan dalam memberikan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 9) Petugas dukungan pengetahuan memiliki kualifikasi pengetahuan dan keahlian sebagai berikut:
 - a) kemampuan bekerja sama dengan baik dalam tim;
 - b) kemampuan menganalisis pemberian informasi kepada pengguna layanan;
 - c) kemampuan menganalisis proses bisnis terkait manajemen pengetahuan;
 - d) kemampuan mengolah data dan manajemen pengetahuan;
 - e) kemampuan menyusun konten basis pengetahuan; dan
 - f) pengetahuan dan keahlian lainnya yang dibutuhkan dalam memberikan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 10) Petugas dukungan pengembangan dan proses bisnis memiliki kualifikasi pengetahuan dan keahlian sebagai berikut:
 - a) kemampuan bekerja sama dalam tim yang baik;
 - b) daya tahan terhadap tekanan yang tinggi;

- c) kemampuan memahami kaidah maupun standar interaksi sesuai dengan Ejaan Bahasa Indonesia yang Disempurnakan;
 - d) kemampuan berkomunikasi yang baik;
 - e) kemampuan bernegosiasi;
 - f) kemampuan menggunakan aplikasi perkantoran;
 - g) kemampuan menggunakan aplikasi proses bisnis di antaranya aplikasi perkantoran untuk mengolah diagram alur;
 - h) daya verbal yang baik;
 - i) kemampuan menganalisis dan mendokumentasikan proses bisnis Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - j) kemampuan membuat presentasi yang baik;
 - k) orientasi terhadap proses;
 - l) kemampuan mengerjakan beberapa penugasan secara simultan dalam waktu bersamaan (*multitasking*);
 - m) kemampuan berpikir kreatif dan bersikap proaktif; dan
 - n) pengetahuan dan keahlian lainnya yang mendukung penyelenggaraan kegiatan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 11) Petugas dukungan teknologi informasi dan komunikasi memiliki kualifikasi pengetahuan dan keahlian sebagai berikut:
- a) kemampuan memberikan Layanan Informasi Kekayaan Negara yang baik;
 - b) kemampuan menganalisis proses bisnis layanan dan kebutuhan pengguna layanan;
 - c) kemampuan berkomunikasi yang baik;
 - d) kemampuan menggunakan aplikasi perkantoran;
 - e) kemampuan mengenai teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk operasional pusat kontak layanan DJKN;
 - f) kemampuan belajar dengan cepat dan cermat;
 - g) kemampuan mengerjakan beberapa penugasan secara simultan dalam waktu bersamaan (*multitasking*); dan
 - h) pengetahuan dan keahlian lainnya yang mendukung penyelenggaraan kegiatan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- 12) Agen tingkat I memiliki kualifikasi pengetahuan dan keahlian sebagai berikut:
- a) kemampuan mendengar yang baik;
 - b) kemampuan bekerja sama dalam tim yang baik;
 - c) daya tahan terhadap tekanan yang tinggi;
 - d) kemampuan menggunakan aplikasi perkantoran;
 - e) kemampuan belajar dengan cepat dan cermat;
 - f) kemampuan manajemen waktu yang baik;
 - g) kemampuan interpersonal yang baik;

- h) kemampuan memberikan layanan yang baik melalui pusat kontak layanan DJKN;
 - i) kemampuan memahami kaidah maupun standar interaksi sesuai dengan Ejaan Bahasa Indonesia Yang Disempurnakan;
 - j) kemampuan mengerjakan beberapa penugasan secara simultan dalam waktu bersamaan (*multitasking*);
 - k) kemampuan bertanya, menyimak, menganalisis permasalahan dan keterampilan menulis;
 - l) kemampuan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk operasional pusat kontak layanan DJKN;
 - m) kemampuan berkomunikasi dengan baik berupa pemilihan intonasi, pemilihan kata, kecepatan bicara, dan kejelasan pengucapan; dan
 - n) pengetahuan dan keahlian lainnya yang mendukung penyelenggaraan kegiatan pusat kontak layanan DJKN;
- 13) Pramusapa memiliki kualifikasi pengetahuan dan keahlian sebagai berikut:
- a) kemampuan memberikan Layanan Informasi Kekayaan Negara yang baik;
 - b) kemampuan mendengar yang baik;
 - c) kemampuan memahami kaidah maupun standar interaksi dengan menggunakan bahasa sesuai Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia;
 - d) kemampuan mengerjakan beberapa penugasan secara simultan dalam waktu bersamaan;
 - e) kemampuan bertanya, menyimak, menganalisis permasalahan dan keterampilan menulis;
 - f) kemampuan memberikan layanan khusus Kelompok Rentan;
 - g) kemampuan menjaga keamanan dan ketertiban; dan
 - h) pengetahuan dan keahlian lainnya yang dibutuhkan dalam memberikan Layanan Informasi Kekayaan Negara.

3. Standar Pengelolaan Layanan

Standar Layanan Informasi Kekayaan Negara, terdiri atas:

a. Standar umum

- 1) standar interaksi, sebagai berikut:
 - a) berupa salam pembuka dan salam penutup, gerak tubuh, penampilan yang digunakan oleh penyelenggara layanan dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan;
 - b) standar interaksi sebagaimana dimaksud pada huruf a) disusun sesuai dengan Kanal Layanan;

- 2) standar interaksi ditetapkan lebih lanjut melalui standar operasional prosedur mengenai Layanan Informasi Kekayaan Negara di lingkungan DJKN.
- b. Standar pelaksanaan
- Penyelenggaraan Layanan Informasi Kekayaan Negara dilaksanakan sesuai dengan standar pelaksanaan, meliputi:
- 1) Pemberian informasi atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan dilakukan mengacu pada:
 - a. Katalog Layanan;
 - b. basis pengetahuan;
 - c. Maklumat Pelayanan; dan/atau
 - d. sumber data lain yang valid,dengan memperhatikan standar pelayanan dan/atau standar operasional prosedur di lingkungan DJKN.
 - 2) Informasi kekayaan negara yang disampaikan kepada pengguna layanan memenuhi kriteria:
 - a. bukan merupakan penafsiran dan/atau penegasan terhadap kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - b. tidak termasuk informasi yang bersifat terbatas, rahasia, dan sangat rahasia berdasarkan klasifikasi keamanan arsip sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pengelolaan kearsipan di lingkungan Kementerian Keuangan;
 - c. tidak termasuk informasi yang belum diatur/atau ditetapkan sebagai kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan; dan/atau
 - d. tidak termasuk informasi yang dikecualikan dalam klasifikasi informasi yang dikecualikan pada Kementerian Keuangan.
 - 3) Petugas Layanan Informasi yang menerima pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan melakukan:
 - a. identifikasi pengguna layanan dan detail informasi yang dimohonkan; dan
 - b. penginputan data pada Sistem Manajemen Pengguna Layanan (*Customer Relationship Management*) berupa:
 - (1) klasifikasi Pengguna Layanan, yaitu:
 1. *Government-to-Citizen* (G2C);
 2. *Government-to-Business* (G2B);
 3. *Government-to-Government* (G2G); atau
 4. *Government-to-Employees* (G2E);
 - (2) informasi pribadi; dan/atau
 - (3) data lain yang dibutuhkan untuk penyelenggaraan kegiatan layanan.

- 4) Pemberian informasi atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh Pengguna Layanan, meliputi:
 - a. informasi mengenai kinerja Kementerian Keuangan dan/atau DJKN;
 - b. informasi mengenai peraturan perundang-undangan dan/atau kebijakan Kementerian Keuangan dan/atau DJKN;
 - c. informasi mengenai layanan dan/atau penggunaan aplikasi yang disediakan oleh Kementerian Keuangan dan/atau DJKN;
 - d. informasi proses bisnis di Kementerian Keuangan dan/atau DJKN; dan/atau
 - e. informasi lainnya di Kementerian Keuangan dan/atau DJKN, yang tidak termasuk informasi sebagaimana dimaksud pada angka 2).
- 5) Penerusan pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan.
 - a) Petugas Layanan Informasi menerima pertanyaan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan, dapat melakukan penerusan kepada:
 - (1) unit teknis pada masing-masing unit kerja atau departemen layanan pada pusat kontak layanan DJKN, dalam hal pertanyaan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan belum terdapat pada basis pengetahuan dan/atau membutuhkan analisis yang lebih mendalam;
 - (2) Penyelenggara Layanan Informasi Kekayaan Negara Kantor Pusat DJKN, dalam hal pertanyaan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan terkait dengan tugas dan fungsi Kantor Pusat DJKN;
 - (3) Penyelenggara Layanan Informasi Kantor Wilayah DJKN, dalam hal pertanyaan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan terkait dengan tugas dan fungsi Kantor Wilayah DJKN;
 - (4) Penyelenggara Layanan Informasi Kantor Pelayanan, dalam hal pertanyaan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh

- pengguna layanan terkait dengan tugas dan fungsi Kantor Pelayanan; atau
- (5) Pusat kontak layanan di Kementerian Keuangan, dalam hal pertanyaan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan terkait dengan tugas dan fungsi unit eselon I Kementerian Keuangan lain;
- b) Dalam hal Petugas Layanan Informasi menerima Pengaduan yang disampaikan oleh pengguna layanan atau yang diteruskan dari unit kerja lain, dapat meneruskan Pengaduan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - (1) Kantor Pusat DJKN
 - (a) Dalam hal Pengaduan oleh masyarakat berupa dugaan pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kekayaan negara, penilaian, dan lelang oleh masyarakat serta pelayanan dan sarana prasarana, Petugas Layanan Informasi meneruskan ke unit teknis pada Kantor Pusat DJKN;
 - (b) Dalam hal Pengaduan berupa pelanggaran kode etik dan/atau disiplin pegawai DJKN, Petugas Layanan Informasi meneruskan ke unit kepatuhan internal Kantor Pusat DJKN;
 - (2) Kantor Wilayah DJKN atau Kantor Pelayanan Petugas Layanan Informasi meneruskan kepada unit kepatuhan internal di masing-masing unit kerja;
 - c) Penerusan pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan sebagaimana dimaksud pada huruf a) dan huruf b), dilakukan oleh Petugas Layanan Informasi melalui koordinasi lisan, media surat elektronik, aplikasi elektronik, dan/atau sistem manajemen pengguna layanan (*customer relationship management*);
 - d) Dalam hal Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT Bersama, penerusan pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan kepada unit teknis ditindaklanjuti dengan layanan konsultasi kepada pengguna layanan.
- 6) Dalam hal Layanan Tatap Muka melalui APT atau APT bersama menerima pengguna layanan dari Kelompok Rentan maka Petugas Layanan Informasi mengutamakan dalam antrean;

- 7) Pengaduan dari Pengguna Layanan ditindaklanjuti dengan memperhatikan ketentuan mengenai pengelolaan pelaporan pelanggaran dan perlindungan pelapor.
- c. Survei Kepuasan Masyarakat
- 1) Pengguna layanan memberikan penilaian atas kualitas Layanan Informasi Kekayaan Negara yang diterima melalui Survei Kepuasan Masyarakat;
 - 2) Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara:
 - a) menyampaikan formulir daring kepada pengguna layanan; atau
 - b) menyediakan formulir tertulis serta kotak saran dan Pengaduan di APT atau APT Bersama;
 - 3) Parameter Survei Kepuasan Masyarakat minimal meliputi:
 - a) Layanan Tatap Muka:
 - (1) persyaratan administrasi layanan;
 - (2) prosedur layanan;
 - (3) waktu penyelesaian;
 - (4) biaya layanan;
 - (5) kompetensi petugas layanan;
 - (6) kesopanan petugas layanan;
 - (7) kualitas sarana dan prasarana;
 - (8) ketersediaan Kanal Layanan Pengaduan; dan
 - (9) saran dan kritik;
 - b) Layanan Digital:
 - (1) kualitas keseluruhan layanan; dan
 - (2) saran dan kritik;
 - 4) Mekanisme Survei Kepuasan Masyarakat ditetapkan oleh Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat.
- d. Kompensasi
- 1) Penerapan pemberian Kompensasi Layanan Informasi Kekayaan Negara kepada pengguna layanan merupakan komitmen DJKN untuk melakukan dan memberikan pelayanan prima, meningkatkan kualitas pelayanan serta perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan;
 - 2) Kompensasi layanan diberikan kepada pengguna layanan dalam hal berdasarkan hasil pemantauan internal atau tindak lanjut Pengaduan dari pengguna layanan yang dilakukan oleh unit kepatuhan internal pada masing-masing unit kerja, ditemukan adanya layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
 - 3) Kompensasi layanan informasi diberikan kepada pengguna layanan berupa permohonan maaf dari Penanggung jawab Layanan Informasi Kekayaan Negara disertai pemberian souvenir yang pengadaannya dilakukan masing-masing unit kerja; dan
 - 4) Pegawai yang tidak memberikan layanan sesuai dengan standar pelayanan dengan unsur kesengajaan atau kelalaian

maka atasan langsung melakukan *coaching*, *mentoring*, dan *counseling*.

e. Standar Pelaporan dan Tindaklanjut Permasalahan

Dalam hal terdapat permasalahan dan/atau insiden baik berupa kendala lapangan maupun berupa gangguan teknis terkait teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan pemberian Layanan Informasi Kekayaan Negara dilakukan pelaporan sebagai berikut:

- 1) Petugas Layanan Informasi secara berjenjang memberikan informasi permasalahan dan/atau insiden kepada koordinator Layanan Informasi Kekayaan Negara masing-masing unit layanan;
- 2) Koordinator Layanan Informasi Kekayaan Negara pada Kantor Wilayah DJKN dan/atau Kantor Pelayanan berkoordinasi dengan unit teknis terkait untuk mencari solusi atas permasalahan dan/atau insiden yang disampaikan;
- 3) Dalam hal permasalahan dan/atau insiden tidak dapat diselesaikan, koordinator Layanan Informasi Kekayaan Negara pada Kantor Wilayah DJKN dan/atau Kantor Pelayanan memberikan informasi kepada koordinator Layanan Informasi Kekayaan Negara Kantor Pusat DJKN; dan
- 4) Koordinator Layanan Informasi Kekayaan Negara Kantor Pusat DJKN berkoordinasi dengan unit teknis terkait untuk mencari solusi atas permasalahan dan/atau insiden yang disampaikan.

4. Tata Kelola Layanan

a. Program Kerja

- 1) Penanggung jawab pada Kantor Pusat DJKN menyusun rencana pengembangan Layanan Informasi Kekayaan Negara, dengan memperhatikan kebijakan dan/atau desain layanan informasi di lingkungan Kementerian Keuangan;
- 2) Untuk merealisasikan rencana pengembangan Layanan Informasi Kekayaan Negara sebagaimana dimaksud pada angka 1), penanggung jawab pada masing-masing unit kerja menetapkan program kerja tahunan pada setiap tahun anggaran;
- 3) Dalam rangka mendukung pelaksanaan program kerja tahunan sebagaimana dimaksud pada angka 2), penanggung jawab pada masing-masing unit kerja menyusun rencana anggaran, dengan memperhatikan pada:
 - a) kebijakan penganggaran yang didasarkan pada bobot program atau kegiatan yang memberikan kemanfaatan tinggi (*money follow program*) dengan penyederhanaan rincian keluaran (*output*) kegiatan untuk memudahkan perolehan informasi mengenai keluaran (*output*) dan hasil (*outcome*) kegiatan; dan

- b) komponen anggaran Layanan Informasi Kekayaan Negara dapat masuk ke rincian keluaran (*output*) unit kerja minimal meliputi:
 - (1) teknologi dan infrastruktur;
 - (2) telekomunikasi;
 - (3) pengembangan proses bisnis;
 - (4) pengembangan kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang bertugas pada Layanan Informasi Kekayaan Negara; dan
 - (5) operasional kantor.
- b. Target Kinerja Operasional
 - 1) Target kinerja operasional pada masing-masing unit kerja di lingkungan DJKN meliputi:
 - a) kecepatan layanan;
 - b) efisiensi layanan;
 - c) efektivitas layanan; dan
 - d) target kinerja operasional lain yang ditetapkan pada masing-masing unit kerja;
 - 2) Upaya memenuhi target kinerja operasional sebagaimana dimaksud pada angka 1), dilakukan dengan:
 - a) memperhatikan batas waktu layanan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan dan/atau standar operasional prosedur; dan
 - b) merumuskan Indikator Kinerja Utama Petugas Layanan Informasi Kekayaan Negara, dengan manual dan target Indikator Kinerja Utama yang sesuai dengan target kinerja operasional masing-masing unit kerja.
- c. Jadwal layanan
 - 1) Jadwal layanan merupakan pembagian waktu untuk pegawai yang terlibat pada Layanan Informasi Kekayaan Negara berdasarkan rencana pengaturan operasional pada masing-masing unit kerja, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan;
 - 2) Dalam Layanan Tatap Muka melalui APT pada Kantor Wilayah DJKN dijadwalkan minimal 1 (satu) orang petugas inti;
 - 3) Dalam Layanan Tatap Muka melalui APT pada Kantor Pelayanan dijadwalkan minimal 2 (dua) orang petugas Layanan Tatap Muka melalui APT, salah satunya adalah petugas inti;
 - 4) Dalam Layanan Tatap Muka melalui APT Bersama dijadwalkan minimal 2 (dua) orang petugas Layanan Tatap Muka melalui APT Bersama dari Kantor Pelayanan dan 1 (satu) orang petugas Layanan Tatap Muka melalui APT Bersama dari Kantor Wilayah DJKN, salah satunya adalah petugas inti;

- 5) Jadwal layanan disusun setiap bulan dapat dilakukan dengan sistem setengah hari kerja atau 1 (satu) hari kerja penuh, menyesuaikan jumlah dan komposisi pegawai serta dapat dilakukan penyesuaian pada bulan berjalan;
 - 6) Jadwal layanan sebagaimana dimaksud pada angka 5) dilakukan pemantauan dan evaluasi oleh Kelompok Layanan dan Kelompok Penjamin Kualitas Layanan;
 - 7) Hasil evaluasi jadwal layanan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menyusun jadwal layanan bulan berikutnya.
- d. Teknologi Informasi dan Komunikasi
- 1) Teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk operasional Layanan Informasi Kekayaan Negara:
 - a) Sistem manajemen pengguna layanan (*customer relationship management*)
 - (1) Penyelenggaraan Layanan Informasi Kekayaan Negara di lingkungan DJKN menggunakan sistem manajemen pengguna layanan (*customer relationship management*) yang sama dan terintegrasi dengan pusat kontak layanan di lingkungan Kementerian Keuangan;
 - (2) Sistem manajemen pengguna layanan (*customer relationship management*) oleh Penyelenggara Layanan Informasi Kekayaan Negara di lingkungan DJKN, digunakan sebagai:
 - (a) sarana untuk memberikan tanggapan atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang diterima dari pengguna layanan;
 - (b) sarana penerusan memberikan tanggapan atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang diterima dari pengguna layanan; dan
 - (c) sarana koordinasi antara penyelenggara Layanan Informasi Kekayaan Negara di lingkungan DJKN;
 - (3) Pengelolaan sistem manajemen pengguna layanan (*customer relationship management*) dikoordinasikan oleh Direktorat Hukum dan Hubungan Masyarakat, dengan manajemen meliputi:
 - (a) akses agen;
 - (b) kanal komunikasi yang terhubung dengan sistem manajemen pengguna layanan (*customer relationship management*);
 - (c) departemen layanan;

- (d) pengaturan basis pengetahuan; dan
 - (e) fitur dan pengaturan lain pada sistem manajemen pengguna layanan (*customer relationship management*);
- (4) Layanan Informasi Kekayaan Negara di lingkungan DJKN tercatat pada sistem manajemen pengguna layanan (*customer relationship management*) dan dikelompokkan dengan menggunakan kategori:
- (a) pertanyaan;
 - (b) Pengaduan terhadap:
 - i. dugaan pelanggaran peraturan perundang-undangan bidang kekayaan negara, lelang dan penilaian oleh masyarakat;
 - ii. pelayanan dan sarana prasarana; dan
 - iii. pelanggaran kode etik dan/atau disiplin pegawai DJKN;
 - (c) saran;
 - (d) permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan; dan/atau
 - (e) Keluhan,
- yang disampaikan oleh pengguna layanan, dengan memperhatikan ketentuan mengenai Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan Informasi Publik;
- (5) setelah dilakukan pengelompokan sesuai kategori layanan sebagaimana dimaksud pada angka (4), ditentukan topik dan subtopik sesuai tugas dan fungsi unit kerja di lingkungan DJKN, yang dicatat pada Sistem Manajemen Pengguna Layanan (*Customer Relationship Management*) dan dijadikan acuan dalam menyusun laporan dan basis pengetahuan;
- b) Sistem telepon
Sistem telepon yang digunakan harus dapat dihubungi melalui sambungan tetap atau melalui telepon seluler;
- c) Basis pengetahuan
- (1) Basis pengetahuan merupakan sistem yang berfungsi untuk manajemen pengetahuan terkait tugas dan fungsi DJKN yang dapat dijadikan acuan dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan, Pengaduan, saran, permintaan atas layanan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan;
 - (2) Basis pengetahuan yang digunakan dalam penyelenggaraan Layanan Informasi Kekayaan Negara mengacu pada ketentuan manajemen

- pengetahuan di lingkungan Kementerian Keuangan.
- d) Aplikasi penyaji data (*dashboard*) Layanan Informasi Kekayaan Negara merupakan aplikasi yang dapat dimanfaatkan untuk memantau proses layanan informasi, umpan balik, topik yang menjadi perhatian pengguna layanan dan data histori topik tertentu;
 - 2) Dalam hal terdapat kebutuhan aplikasi sebagaimana dimaksud pada angka 1) huruf a), huruf b), huruf c), dan huruf d), penanggung jawab Layanan Informasi Kekayaan Negara Kantor Pusat DJKN dapat membangun aplikasi pendukung dengan optimalisasi Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Kementerian Keuangan.
- e. Instrumen koordinasi pelayanan
- 1) Instrumen koordinasi Layanan Informasi Kekayaan Negara, terdiri atas:
 - a) Katalog Layanan;
 - b) Perjanjian Tingkat Operasional dengan ketentuan sebagai berikut:
 - (1) diselenggarakan oleh DJKN; dan
 - (2) disusun dan ditetapkan antara pimpinan unit eselon II Kantor Pusat DJKN dan Direktur Utama Badan Layanan Umum Lembaga Manajemen Aset Negara dengan Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat selaku penanggung jawab Layanan Informasi Kekayaan Negara Kantor Pusat DJKN.
 - 2) Katalog Layanan dan perjanjian tingkat operasional dievaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- f. Manajemen penyelenggara Layanan Informasi Kekayaan Negara
- 1) Pelatihan untuk penyelenggara Layanan Informasi Kekayaan Negara
 - a) Untuk mendukung pelaksanaan Layanan Informasi Kekayaan Negara, penyelenggara layanan mendapatkan pelatihan manajerial, sosial kultural, dan teknis yang diselenggarakan oleh:
 - (1) unit Eselon 1 yang menyelenggarakan fungsi pelaksanaan pendidikan dan pelatihan di lingkungan Kementerian Keuangan;
 - (2) Sekretariat DJKN;
 - (3) unit pemilik proses bisnis layanan; dan/atau
 - (4) pihak eksternal Kementerian Keuangan.
 - b) Pelatihan sebagaimana dimaksud pada huruf a) diselenggarakan secara berkala dari masing-masing unit layanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dan/atau disesuaikan dengan kebutuhan.
 - c) Pelatihan sebagaimana dimaksud pada huruf b) terdiri atas:

- (1) pelatihan tugas dan fungsi unit terkait di lingkungan DJKN;
 - (2) pelatihan teknis pelaksanaan tugas Layanan Informasi Kekayaan Negara, di antaranya terkait pengetahuan pelayanan prima, pelayanan berkualitas, standar interaksi layanan, dan aplikasi yang digunakan;
 - (3) pelatihan keterampilan interpersonal; atau
 - (4) pelatihan lainnya sesuai dengan kebutuhan.
- d) Direktorat Hukum dan Hubungan Masyarakat berkolaborasi dengan Sekretariat DJKN menyusun rencana pelatihan sesuai kebutuhan Layanan Informasi Kekayaan Negara di lingkungan DJKN serta panduan pelatihan untuk petugas Kelompok Layanan.
- e) Pegawai baru yang bertugas memberikan Layanan Informasi Kekayaan Negara kepada Pengguna Layanan, diberikan:
- (1) pelatihan mengenai tugas dan fungsi unit terkait di lingkungan Kementerian Keuangan dan DJKN;
 - (2) pelatihan teknis pelaksanaan Layanan Informasi Kekayaan Negara di lingkungan DJKN; dan
 - (3) pendampingan pelaksanaan tugas oleh pegawai yang sudah memiliki pengalaman memberikan Layanan Informasi Kekayaan Negara.
- 2) Penugasan penyelenggara Layanan Informasi Kekayaan Negara
- a) Penugasan pegawai aparatur sipil negara yang khusus bertugas memberi Layanan Informasi Kekayaan Negara dengan ketentuan:
- (1) jangka waktu paling singkat 2 (dua) tahun dan paling lama 5 (lima) tahun, kecuali terdapat kebutuhan organisasi dengan tetap memperhatikan ketentuan mengenai pedoman pelaksanaan mutasi dan promosi internal dan antarunit bagi aparatur sipil negara di lingkungan Kementerian Keuangan; atau
 - (2) memperhatikan kebijakan pengembangan karir di lingkungan Kementerian Keuangan;
- b) Dalam penyelenggaraan Layanan Informasi Kekayaan Negara, pegawai yang khusus bertugas memberi Layanan Informasi Kekayaan Negara dapat:
- (1) diberikan tanggung jawab pada penugasan lain dalam penyelenggara Layanan Informasi Kekayaan Negara melalui mekanisme penugasan; atau
 - (2) melaksanakan mutasi antarunit di lingkungan Kementerian Keuangan yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan mengenai pedoman pelaksanaan mutasi dan promosi internal dan antarunit bagi

aparatur sipil negara di lingkungan Kementerian Keuangan;

- 3) Pemeriksaan kesehatan dan pemberian penambah daya tahan tubuh
 - a) Pegawai yang khusus bertugas memberi Layanan Informasi Kekayaan Negara diberikan pemeriksaan kesehatan dan penambah daya tahan tubuh;
 - b) Pemeriksaan kesehatan sebagaimana dimaksud pada huruf a) terdiri atas:
 - (1) pemeriksaan kesehatan secara rutin, di antaranya:
 - (a) pemeriksaan mata, minimal 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan, yang dilaksanakan oleh tenaga medis spesialis mata;
 - (b) pemeriksaan telinga, hidung, dan tenggorokan (THT), minimal 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan yang dilaksanakan oleh tenaga medis spesialis telinga, hidung, dan tenggorokan (THT);
 - (c) pemeriksaan mental, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun, yang dilaksanakan oleh psikolog; dan
 - (d) pemeriksaan tulang belakang/punggung, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh tenaga medis spesialis ortopedi; dan
 - (2) pemanfaatan fasilitas kesehatan di lingkungan Kementerian Keuangan, dalam hal terdapat Keluhan atas kesehatan mata, kesehatan telinga, hidung, dan tenggorokan (THT), kesehatan mental dan kesehatan tulang belakang/punggung;
 - c) Penambah daya tahan tubuh sebagaimana dimaksud pada huruf a) diberikan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
 - d) Pelaksanaan pemeriksaan kesehatan dan pemberian daya tahan tubuh kepada pegawai yang khusus bertugas memberi Layanan Informasi Kekayaan Negara memperhatikan ketersediaan anggaran.
- g. Pengelolaan basis pengetahuan
 - 1) Penyelenggara basis pengetahuan
Pengelolaan basis pengetahuan Layanan Informasi Kekayaan Negara di lingkungan DJKN dilakukan oleh:
 - a) kontributor basis data pengetahuan yang selanjutnya disebut sebagai Kontributor merupakan pegawai yang ditunjuk oleh Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat untuk melakukan pengajuan perekaman, perubahan, dan/atau penonaktifan konten kepada editor;
 - b) editor basis data pengetahuan yang selanjutnya disebut sebagai Editor merupakan pegawai yang ditunjuk oleh Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat untuk:

- (1) memberikan persetujuan atau penolakan atas perekaman, perubahan, dan/atau penonaktifkan konten yang diajukan oleh kontributor; dan
 - (2) meminta Kontributor untuk melakukan perbaikan atas konten yang belum sesuai;
 - c) penerbit basis data pengetahuan yang selanjutnya disebut sebagai Penerbit merupakan pegawai yang ditunjuk oleh Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat yang memiliki kewenangan untuk menerbitkan konten dan memilah konten yang dapat ditujukan bagi masyarakat luas atau internal Kementerian Keuangan berdasarkan persetujuan dari Editor;
- 2) Mekanisme pengelolaan basis data pengetahuan, meliputi:
 - a) Pegawai di lingkungan DJKN dapat memberikan usul kepada Kontributor berkenaan dengan pengelolaan basis data pengetahuan;
 - b) Kontributor melakukan perekaman, perubahan, dan/atau penonaktifan konten basis pengetahuan;
 - c) Editor memberikan persetujuan atau penolakan atas konten basis pengetahuan yang diajukan oleh Kontributor;
 - d) Dalam hal diperlukan, Editor dapat meminta Kontributor untuk melakukan perbaikan atas konten yang belum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - e) Editor menyampaikan konten yang telah disetujui kepada Penerbit; dan
 - f) Dalam hal disetujui, Penerbit menerbitkan konten dan menentukan konten dapat ditujukan bagi masyarakat luas atau internal DJKN atau internal Kementerian Keuangan;
- 3) Pengelolaan basis data pengetahuan meliputi data dan/atau informasi mengenai:
 - a) kinerja DJKN;
 - b) peraturan, keputusan, dan/atau kebijakan yang ditetapkan oleh DJKN; dan
 - c) data dan/atau informasi lainnya mengenai DJKN.
- h. Visi, misi, dan logo pusat kontak layanan Halo DJKN
 - 1) Visi pusat kontak layanan Halo DJKN
"Menjadi pusat kontak layanan yang mampu memberikan pelayanan prima dan berkualitas".
 - 2) Misi pusat kontak layanan Halo DJKN
 - a) memberikan pelayanan yang cepat, tepat, tanggap dan solutif;
 - b) meningkatkan profesionalitas dan kompetensi sumber daya manusia sesuai tuntutan kebutuhan masyarakat; dan

- c) mengembangkan sistem pelayanan terpadu berbasis teknologi informasi dan komunikasi;
- 3) Logo pusat kontak layanan Halo DJKN
 - 1) Bentuk logo baku

Gambar	Keterangan Gambar
 <p>The image shows the logo for 'halo DJKN'. The word 'halo' is in a smaller, green, lowercase font with a small yellow arrow pointing up and to the right. Below it, 'DJKN' is written in a larger, bold, green font. The 'J' and 'K' are connected, and the 'N' is separate.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Logo Halo DJKN terdiri dari logo tulisan Halo DJKN dan simbol anak panah yang saling bertemu. b. Konfigurasi logo baku Halo DJKN menggunakan konfigurasi logo tulisan Halo lebih kecil dari Logo DJKN lebih besar sebagai organisasi induk merupakan satu kesatuan logo yang tidak terpisahkan.

- 2) Warna logo baku

Gambar	Keterangan Gambar
 <p>The image shows two overlapping circles representing the primary colors of the logo. The left circle is green with the hex code #098D44. The right circle is yellow with the hex code #FFCC00. The circles overlap in the middle, creating a gradient effect.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Warna logo Halo DJKN mengambil dua warna utama yaitu hijau dan kuning. b. Warna hijau melambangkan rasa nyaman dan kepuasan pengguna layanan Halo DJKN dan Warna Kuning melambangkan keramahan dan optimisme dalam memberikan pelayanan. c. Pemilihan warna hijau mengacu pada warna Unit Eselon I Kementerian Keuangan Untuk DJKN dan Pemilihan warna kuning mengacu pada warna kuning pada logo kementerian keuangan.

- 3) Makna bentuk logo

Gambar	Keterangan Gambar
	<ol style="list-style-type: none">a. Bentuk anak panah yang saling bertemu berarti layanan informasi diberikan sesuai kebutuhan dari pengguna layanan.b. Bentuk anak panah yang saling bertemu diartikan seperti kupu-kupu yang terus berkembang mencapai bentuk yang sempurna dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada pengguna layanan.

4) Warna logo sekunder

Gambar	Keterangan Gambar
	<ol style="list-style-type: none">a. Warna logo sekunder digunakan apabila warna latar belakang tidak dapat mengakomodir kebutuhan visual dan tata letak logo dengan warna baku (hijau kuning).b. Warna logo hijau dapat digunakan untuk penempatan logo pada latar berwarna kuning atau masalah teknis lainnya.

i. Pemetaan Risiko

Kantor Pusat DJKN, Kantor Wilayah DJKN, dan Kantor Pelayanan melakukan pemetaan risiko dalam pengelolaan Layanan Informasi Kekayaan Negara melalui tahapan-

- 1) tahapan dan dokumen yang disusun dalam manajemen risiko;
- 2) Tahapan dan dokumen yang disusun sebagaimana dimaksud pada angka 1) mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai manajemen risiko pengelolaan keuangan negara dan petunjuk pelaksanaannya.

j. Manajemen keberlangsungan bisnis

- 1) Kantor Pusat DJKN, Kantor Wilayah DJKN, dan Kantor Pelayanan menyusun manajemen keberlangsungan bisnis untuk menjamin keberlangsungan Layanan Informasi Kekayaan Negara setelah terjadi gangguan;
 - 2) Penyusunan manajemen keberlangsungan bisnis sebagaimana dimaksud pada angka 1) mengacu pada ketentuan mengenai pedoman manajemen keberlangsungan bisnis Kementerian Keuangan.
- k. Audit mutu layanan
- 1) Audit mutu Layanan Informasi Kekayaan Negara di lingkungan DJKN terdiri dari:
 - a) evaluasi menyeluruh Layanan Informasi Kekayaan Negara, antara lain dapat dilakukan melalui kegiatan asesmen operasional Pusat Kontak Layanan DJKN; dan
 - b) audit manajemen mutu, antara lain dapat dilakukan melalui kegiatan Sertifikasi Operasional Layanan Informasi (ISO).
 - 2) Evaluasi mutu Layanan Informasi Kekayaan Negara dapat dilaksanakan secara mandiri dan/atau dengan dukungan dari pihak ketiga dengan memperhatikan ketersediaan anggaran.

5. Sarana dan Prasarana Layanan

Sarana dan prasarana Layanan Informasi Kekayaan Negara di lingkungan DJKN diantaranya:

a. APT atau APT Bersama

1) Sarana dan Prasarana Utama

No	Uraian	Keterangan
1	Meja, kursi, printer (dengan fungsi cetak, penggandaan dan <i>scanner</i>), papan nama, personal komputer dan/atau laptop yang diperlukan petugas layanan	Disesuaikan dengan ruangan APT dan jumlah petugas
2	Meja, kursi, personal komputer dan/atau laptop yang diperlukan untuk layanan konsultasi	Disesuaikan dengan ruangan APT dan jumlah petugas
3	Meja, kursi, personal komputer dan/atau laptop yang disediakan untuk pengguna layanan	Disesuaikan dengan ruangan APT dan kebutuhan pengguna layanan
4	Informasi dipublikasikan melalui papan tempel, minimal terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> a. Informasi mengenai visi dan misi DJKN serta motto layanan masing-masing unit kerja; b. Maklumat Pelayanan; 	Agar terbaca dengan jelas oleh pengunjung.

	c. Janji layanan yang terdiri atas informasi jenis layanan, norma waktu dan biaya layanan; dan d. Informasi Pegawai Teladan.	
5	Informasi yang dapat dipublikasikan melalui papan tempel atau penayangan media digital minimal terdiri atas: a. Informasi prosedur dan dokumen persyaratan layanan; b. Alur pelayanan dan Pengaduan serta saluran Informasi Pelayanan dan Pengaduan; c. Poster Anti Korupsi dan Tolak Gratifikasi; dan d. Informasi kanal layanan informasi dan Pengaduan.	Agar terbaca dengan jelas oleh pengunjung.
6	Brosur layanan dan tempatnya	Brosur layanan yang sering dimohon pengunjung
7	Kotak Pengaduan dan blanko Pengaduan	Diletakkan pada tempat yang mudah dijangkau pengguna
8	Dispenser	Menyediakan air minum dan gelas
9	Tempat majalah dan koran	Majalah dan koran terkini
10	Televisi untuk menayangkan informasi	Ukuran minimal 40 (empat puluh) inch
11	<i>Closed Circuit Television</i> (CCTV)	minimal 2 (dua) titik dan menjangkau seluruh APT
12	Jam dinding	
13	Petunjuk arah evakuasi	
14	Alat tulis kantor	
15	Alat pemadam kebakaran	
16	Tempat sampah	
17	<i>Hotspot/wifi</i> dan informasi untuk pengguna layanan	

2) Sarana dan Prasarana Pendukung

No	Uraian	Keterangan
1	Toilet yang ramah Kelompok Rentan	Disesuaikan dengan ketersediaan pada kantor

2	Ruang laktasi	Disesuaikan dengan ketersediaan pada kantor
3	Ruang bermain anak	Disesuaikan dengan ketersediaan pada kantor
4	<i>Charging box</i>	
5	Bunga atau tanaman	Tanaman asli
6	Tisu dan tempatnya	

3) Sarana dan prasarana ramah Kelompok Rentan, meliputi:

No	Uraian	Keterangan
1	Kursi roda	
2	Kruk	
3	Kursi tunggu prioritas	
4	Jalan landai dengan pegangan rambat	Disesuaikan dengan ketersediaan pada kantor
5	<i>guiding block</i>	Disesuaikan dengan ketersediaan pada kantor
6	parkir khusus	Disesuaikan dengan ketersediaan pada kantor
7	alat bantu tuna netra/panduan layanan dalam huruf braille	
8	lift yang ramah Kelompok Rentan	Disesuaikan dengan ketersediaan pada kantor
9	kacamata baca	
10	fasilitas lain pendukung Kelompok Rentan seperti video alur layanan dengan tambahan bahasa isyarat	

4) Spesifikasi, warna, tata letak dan bentuk APT atau APT Bersama akan ditetapkan melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Kekayaan Negara;

b. Layanan Digital Kantor Pusat DJKN yang dilakukan oleh Pusat kontak layanan DJKN

Sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung operasional pusat kontak layanan DJKN di antaranya:

- 1) ruang kerja khusus, berupa ruang kerja untuk operasional pusat kontak layanan dengan memperhatikan ketentuan:
 - a) ruangan, dengan kriteria:
 - (1) ruangan yang digunakan untuk operasional pusat kontak layanan terpisah dari ruang kerja pegawai yang tidak terkait dengan operasional pusat kontak layanan;
 - (2) ruangan dilengkapi dengan sarana/ atau ruangan pendukung di antaranya:

- (a) tempat penyimpanan barang pegawai;
 - (b) ruang pertemuan/zona kolaborasi;
 - (c) ruang istirahat;
 - (d) ruang makan;
 - (e) ruang ibadah; dan
 - (f) toilet,
- yang berdekatan dengan ruangan yang digunakan untuk operasional pusat kontak layanan;
- (3) ruangan mengakomodasi jalur evakuasi, pemasangan alat pemadam api, tata letak yang memudahkan pergerakan, dan mendukung inisiatif ramah lingkungan;
- b) udara ruangan, dengan kriteria:
 - (1) suhu ruangan minimal 18 °C dan maksimal 28 °C;
 - (2) kelembaban udara ruangan minimal 40% dan maksimal 60%;
 - (3) kandungan debu di dalam udara ruangan memenuhi persyaratan kesehatan; dan
 - (4) pertukaran udara ruangan berjalan dengan baik.
 - c) pencahayaan ruangan, dengan intensitas cahaya di ruangan minimal 100 lux; dan
 - d) kebisingan ruangan, dengan tingkat kebisingan di ruangan maksimal 85 dBA;
- 2) laptop, dengan spesifikasi:
 - a) ukuran monitor minimal 15 (lima belas) inci; dan
 - b) sesuai dengan standar spesifikasi perangkat pengguna mengacu pada ketentuan mengenai standar spesifikasi perangkat pengguna di lingkungan Kementerian Keuangan;
 - 3) headset, yang memiliki fitur minimal berupa:
 - a) *noise cancelling*;
 - b) dapat dihubungkan dengan laptop;
 - c) dapat dihubungkan dengan internet protocol-phone;
 - d) tombol untuk mute; dan
 - e) tombol untuk mengatur volume suara; dan
 - 4) kursi kerja yang ergonomis, yang memiliki fitur minimal berupa:
 - a) memiliki sandaran leher dan kepala;
 - b) memiliki sandaran lengan;
 - c) memiliki sandaran punggung yang dapat diatur; dan
 - d) memiliki ketinggian yang dapat diatur;
- c. Layanan Informasi Kekayaan Negara melalui telepon, sarana dan prasarana yang digunakan meliputi:
 - 1) perangkat telepon dan meja; dan
 - 2) personal komputer atau laptop untuk mencatat pengguna dan jenis layanan.

- d. Layanan Informasi Kekayaan Negara melalui aplikasi untuk berkirim pesan instan yang menggunakan jaringan internet, sarana dan prasarana yang digunakan meliputi:
 - 1) perangkat *smartphone* yang dapat terhubung dengan internet baik melalui jaringan seluler maupun jaringan nirkabel, dengan spesifikasi maksimal prosesor *octa-core*, kecepatan *central processsing unit* 2.200 MHz, media penyimpanan internal 128 GB, RAM 8 GB; dan
 - 2) personal komputer atau laptop untuk mencatat pengguna dan jenis layanan serta mengoperasikan aplikasi untuk berkirim pesan instan yang menggunakan jaringan internet versi situs.
 - e. Penyediaan sarana dan prasarana dilakukan dengan memperhatikan ketersediaan anggaran.
 - f. Spesifikasi personal komputer, laptop, printer serta peralatan teknologi informasi dan komunikasi lainnya mengacu pada ketentuan mengenai spesifikasi peralatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Keuangan.
6. Pemantauan dan Evaluasi Layanan
- Dalam rangka menjaga kualitas Layanan Informasi Kekayaan Negara dilakukan pemantauan dan evaluasi layanan dalam bentuk sebagai berikut:
- a. Penjaminan Kualitas Layanan
 - 1) Penjaminan kualitas Layanan Informasi Kekayaan Negara merupakan proses pemantauan yang dilakukan pada masing-masing unit kerja untuk memastikan layanan diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan.
 - 2) Penjaminan kualitas Layanan Informasi Kekayaan Negara dapat dilakukan dengan:
 - a) pemantauan langsung;
 - b) menilai hasil rekaman proses pelayanan;
 - c) menganalisis data pengguna dan jenis layanan yang telah dihasilkan oleh proses pelayanan;
 - d) menganalisis atas Survei Kepuasan Masyarakat;
 - e) menganalisis atas Pengaduan yang disampaikan pengguna layanan;
 - f) wawancara langsung dengan pengguna layanan; dan/atau
 - g) menilai sebagai pengunjung misterius;
 - 3) Penjaminan kualitas Layanan Informasi Kekayaan Negara dilakukan oleh:
 - a) petugas Penjaminan kualitas masing-masing unit kerja;
 - b) penyelenggara layanan Kantor Wilayah DJKN kepada unit layanan Kantor Pelayanan di wilayah kerjanya;
 - c) penyelenggara layanan Kantor Pusat DJKN kepada unit layanan Kantor Wilayah DJKN dan Kantor Pelayanan;

- d) pihak eksternal atas permintaan dari penanggung jawab Layanan Informasi Kekayaan Negara Kantor Pusat DJKN;
 - 4) Penjaminan kualitas layanan oleh petugas penjaminan kualitas masing-masing unit kerja dilakukan setiap awal bulan dalam rangka:
 - a) menilai kualitas pelayanan dari pegawai yang khusus bertugas memberi Layanan Informasi Kekayaan Negara pada APT atau APT Bersama dan Layanan Digital sesuai parameter kualitas yang akan ditetapkan oleh penanggung jawab Layanan Informasi Kekayaan Negara Kantor Pusat DJKN dan dilakukan kalibrasi untuk pemeriksaan ulang;
 - b) menilai kualitas Layanan Informasi Kekayaan Negara yang dilakukan oleh Kantor Wilayah DJKN dan Kantor Pelayanan sebagai unit kerja sesuai parameter yang akan ditetapkan oleh penanggung jawab Layanan Informasi Kekayaan Negara Kantor Pusat DJKN;
 - 5) Hasil Penjaminan kualitas layanan dan/atau kalibrasi dilaporkan kepada penanggung jawab Layanan Informasi Kekayaan Negara masing-masing unit kerja paling lambat 12 (dua belas) hari kerja setelah bulan berjalan berakhir;
 - 6) Penjaminan kualitas layanan yang dilakukan oleh pihak eksternal dalam rangka menilai kualitas layanan masing-masing unit kerja sesuai parameter yang akan ditetapkan oleh penanggung jawab Layanan Informasi Kekayaan Negara Kantor Pusat DJKN.
- b. Laporan Operasional
- 1) Penanggung jawab Layanan Informasi Kekayaan Negara Kantor Pusat DJKN menyusun laporan operasional setiap bulan yang disampaikan kepada Direktur Jenderal Kekayaan Negara paling lambat 15 (lima belas) hari kerja setelah bulan berjalan berakhir, minimal memuat:
 - a) jumlah layanan pada setiap kanal dan identifikasi pengguna layanan;
 - b) rata-rata waktu penyelesaian layanan pada setiap kanal;
 - c) data capaian perjanjian tingkat operasional, antara lain data persentase tiket yang waktu penyelesaiannya \leq perjanjian tingkat operasional;
 - d) data tiket yang berhasil dijawab oleh Agen Tingkat I/*First Contact Resolution* (FCR), yaitu data tiket yang kewenangannya berada di Agen Tingkat I;
 - e) topik terbanyak yang ditanyakan pengguna layanan; dan
 - f) data umpan balik dari pengguna layanan;
 - 2) Kelompok Dukungan Layanan Kantor Wilayah DJKN dan Kantor Pelayanan menyusun dan menyampaikan laporan

operasional kepada penanggung jawab Layanan Informasi Kekayaan Negara pada unit kerjanya paling lambat 15 (lima belas) hari kerja setelah bulan berjalan berakhir, minimal memuat:

- a) jumlah layanan pada setiap kanal dan identifikasi pengguna layanan;
 - b) rata-rata waktu penyelesaian layanan pada setiap kanal;
 - c) topik terbanyak yang ditanyakan pengguna layanan; dan
 - d) data umpan balik dari pengguna layanan;
- c. Pembahasan
- 1) Berdasarkan laporan operasional dan hasil penjaminan kualitas layanan, masing-masing unit layanan melakukan pembahasan terhadap Layanan Informasi Kekayaan Negara yang telah diberikan kepada pengguna layanan;
 - 2) Pembahasan dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) pembahasan penyebab minimal 2 (dua) topik terbanyak yang disampaikan pengguna layanan untuk mencari solusi dalam mengantisipasi apabila terdapat pertanyaan yang sama dan memperkecil atau mencegah kemungkinan menjadi topik terbanyak ke depannya untuk jenis layanan yang sama;
 - b) pembahasan penyebab umpan balik netral dan negatif dari pengguna layanan serta data Kompensasi layanan untuk mencari solusi dalam memperkecil atau mencegah kemungkinan pengguna layanan memberikan umpan balik netral dan negatif untuk jenis layanan yang sama; dan
 - c) pembahasan hasil penjaminan kualitas layanan yang digunakan sebagai upaya perbaikan dan pengembangan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - 3) Analisa dan pembahasan oleh seluruh penyelenggara layanan dilakukan minimal 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun dan dilaporkan kepada penanggung jawab Layanan Informasi Kekayaan Negara.
- d. Laporan Tahunan
- 1) Laporan tahunan Layanan Informasi Kekayaan Negara merupakan laporan yang disusun sebagai bahan pemantauan dan evaluasi layanan informasi yang telah diberikan periode bulan Januari sampai dengan bulan Desember setiap tahun.
 - 2) Laporan tahunan sebagaimana dimaksud pada angka 1), minimal memuat:
 - a) gambaran umum Layanan Informasi Kekayaan Negara;
 - b) rincian layanan pada Layanan Informasi Kekayaan Negara masing-masing unit kerja, meliputi:
 - (1) statistik pengguna layanan;

- (2) jumlah layanan pada setiap Kanal Layanan;
 - (3) waktu penyelesaian layanan pada setiap Kanal Layanan;
 - (4) topik dan subtopik terbanyak;
 - (5) data capaian perjanjian tingkat operasional; dan
 - (6) pemeliharaan dan pemutakhiran konten basis pengetahuan;
- c) rincian Pengaduan layanan masing-masing unit kerja, meliputi:
- (1) statistik Pengguna Layanan yang menyampaikan Pengaduan;
 - (2) jumlah Pengaduan;
 - (3) waktu penyelesaian Pengaduan; dan
 - (4) topik dan subtopik Pengaduan;
- d) kendala eksternal dan internal dalam memberikan Layanan Informasi Kekayaan Negara;
- e) rekomendasi; dan
- f) rencana pengembangan Layanan Informasi Kekayaan Negara.
- 3) Laporan tahunan disusun secara berjenjang dengan ketentuan sebagai berikut:
- a) Kantor Pelayanan menyampaikan data layanan informasi dalam 1 (satu) tahun kepada Kantor Wilayah DJKN paling lambat pada tanggal 20 Januari setiap tahun berjalan atau hari kerja berikutnya dalam hal tanggal 20 Januari merupakan hari libur;
 - b) Kantor Wilayah DJKN menggabungkan data layanan informasi pada Kantor Wilayah DJKN dan layanan informasi pada Kantor Pelayanan di wilayah kerjanya dalam 1 (satu) tahun dan menyampaikan kepada Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat, paling lambat tanggal 30 Januari setiap tahun berjalan atau hari kerja berikutnya dalam hal tanggal 30 Januari merupakan hari libur;
 - c) Direktorat Hukum dan Hubungan Masyarakat menyusun laporan tahunan layanan informasi di lingkungan DJKN dan menyampaikan kepada Direktur Jenderal Kekayaan Negara, paling lambat tanggal 15 Februari setiap tahun berjalan atau hari kerja berikutnya dalam hal tanggal 15 Februari merupakan hari libur.

C. PENGELOLAAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

1. Kanal Layanan Informasi dan Waktu Layanan

a) Kanal layanan

Pemberian Informasi Publik kepada pengguna layanan harus melalui kanal resmi dengan ketentuan:

- 1) Pengguna layanan dapat mengajukan Permintaan Informasi Publik secara tertulis kepada PPID Tingkat I DJKN melalui kanal:
 - a) surat yang ditujukan ke alamat Kantor Pusat DJKN;
 - b) surat elektronik yang ditujukan ke alamat surat elektronik ppid.djkn@kemenkeu.go.id ;
 - c) situs dengan alamat <http://e-ppid.kemenkeu.go.id/>;
 - d) Aplikasi PPID Kementerian Keuangan yang dapat diunduh di *App store* dan *Play store*; dan/atau
 - e) APT dengan mengisi formulir Permintaan Informasi Publik;
- 2) Pengguna layanan dapat mengajukan Permintaan Informasi Publik secara tertulis kepada PPID Tingkat II DJKN melalui kanal:
 - a) surat yang ditujukan ke alamat kantor masing-masing PPID Tingkat II DJKN;
 - b) surat elektronik yang ditujukan ke alamat surat elektronik PPID Tingkat II DJKN;
 - c) situs dengan alamat <http://e-ppid.kemenkeu.go.id/>;
 - d) aplikasi PPID Kementerian Keuangan yang dapat diunduh di *App store* dan *Play store*; dan/atau
 - e) APT dengan mengisi formulir Permintaan Informasi Publik;
- 3) Pengguna layanan dapat mengajukan Permintaan Informasi Publik secara tertulis kepada PPID Tingkat III DJKN melalui kanal:
 - a) surat ditujukan ke alamat kantor masing-masing PPID Tingkat III DJKN;
 - b) surat elektronik yang ditujukan ke alamat surat elektronik PPID Tingkat III DJKN;
 - c) situs dengan alamat <http://e-ppid.kemenkeu.go.id/>;
 - d) aplikasi PPID Kementerian Keuangan yang dapat diunduh di *App store* dan *Play store*; dan/atau
 - e) APT dengan mengisi formulir Permintaan Informasi Publik;
- 4) Surat atau surat elektronik sebagaimana dimaksud pada angka 1) huruf a) dan huruf b), angka 2) huruf a) dan huruf b), dan angka 3) huruf a) dan huruf b) harus memenuhi kriteria sebagai berikut:
 - a) ditujukan kepada PPID;
 - b) mencantumkan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan Informasi Publik;
 - c) substansi surat memuat keterbukaan Informasi Publik; atau
 - d) ditembuskan ke Komisi Informasi.
- 5) Permintaan Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada angka 1), angka 2), atau angka 3) harus disertai dokumen sebagai berikut:

- a) bukti identitas diri warga negara Indonesia, berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari instansi yang menyelenggarakan urusan kependudukan, yang sah dan dapat membuktikan Pemohon Informasi Publik sebagai warga negara Indonesia, dalam hal Pemohon Informasi Publik perorangan;
 - b) bukti pengesahan badan hukum yang diterbitkan oleh kementerian/lembaga yang berwenang, dalam hal Pemohon Informasi Publik badan hukum;
 - c) surat kuasa dan fotokopi kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan pemberi kuasa, dalam hal Pemohon Informasi Publik kelompok orang; dan/atau
 - d) dalam hal Permintaan Informasi Publik dikuasakan kepada pihak lain yang cakap di hadapan hukum, dokumen pada huruf a), huruf b), atau huruf c) dilengkapi dengan dokumen surat kuasa khusus dengan dibubuhi meterai yang cukup sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan bukti identitas diri warga negara Indonesia, berupa kartu tanda penduduk atau surat keterangan kependudukan dari instansi yang menyelenggarakan urusan kependudukan, yang sah dan dapat membuktikan Pemohon Informasi Publik sebagai warga negara Indonesia.
- b. Waktu layanan
- 1) Layanan Informasi Publik dilaksanakan pada hari kerja mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 15.00 waktu setempat.
 - 2) Dalam hal terdapat Permintaan Informasi Publik diterima setelah pukul 15.00 waktu setempat, maka permintaan tersebut didaftarkan dan diberikan nomor register pada hari kerja berikutnya.

2. Penyelenggara Layanan

a. Struktur PPID

Layanan Informasi Publik di lingkungan DJKN diselenggarakan oleh:

- 1) Direktur Jenderal Kekayaan Negara selaku atasan PPID Pelaksana DJKN;
- 2) PPID Pelaksana DJKN terdiri atas:
 - a) Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat selaku PPID Tingkat I DJKN;
 - b) Kepala Kantor Wilayah DJKN dan Direktur Utama Badan Layanan Umum Lembaga Manajemen Aset Negara selaku PPID Tingkat II DJKN;
 - c) Kepala Kantor Pelayanan selaku PPID Tingkat III DJKN;

- 3) Dalam rangka membantu pelaksanaan tugas, PPID Pelaksana DJKN menugaskan dan menetapkan tim koordinasi layanan Informasi Publik di masing-masing unit kerjanya.
- b. Tugas dan Wewenang PPID
- 1) PPID Tingkat I DJKN bertugas sebagai berikut:
 - a) menyediakan dan mengamankan Informasi Publik;
 - b) memberikan pelayanan Informasi Publik yang cepat, tepat, dan sederhana;
 - c) melaksanakan Pengujian Konsekuensi;
 - d) mengoordinasikan pengumpulan seluruh Informasi Publik meliputi:
 - (1) Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan secara berkala;
 - (2) Informasi Publik yang wajib tersedia setiap saat; dan
 - (3) Informasi Publik lainnya yang diminta Pemohon Informasi Publik;
 - e) mengoordinasikan pengumuman Informasi Publik melalui media yang secara efektif dan efisien dapat menjangkau seluruh pemangku kepentingan;
 - f) mengoordinasikan pemberian Informasi Publik di lingkungan Kementerian Keuangan agar berjalan dengan baik dan menggunakan bahasa Indonesia yang benar serta mudah dipahami;
 - g) mengoordinasikan pemenuhan Permintaan Informasi Publik yang dapat diakses oleh publik;
 - h) mengoordinasikan permohonan keberatan diproses berdasarkan prosedur;
 - i) melakukan penghitaman atau pengaburan materi Informasi Publik yang Dikecualikan dan memberikan alasannya;
 - j) melakukan pengembangan kompetensi Petugas Pelayanan Informasi untuk meningkatkan kualitas layanan Informasi Publik;
 - k) menggunakan Sistem Informasi PPID dalam pengelolaan Layanan Informasi Publik;
 - l) melakukan verifikasi dan menentukan dokumen dan/atau Informasi Publik yang dapat diakses publik dan layak untuk dipublikasikan;
 - m) mengoordinasikan proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan Informasi Publik di lingkungan wilayah kerja PPID Tingkat I DJKN;
 - n) mendukung penyediaan Informasi Publik yang mutakhir pada situs web Kementerian Keuangan;
 - o) menyediakan Informasi Publik yang mutakhir pada situs web unit eselon I/unit yang dipimpin oleh pejabat

- pimpinan tinggi madya dan unit organisasi non eselon yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri;
- p) memelihara dan/atau memutakhirkan Informasi Publik pada situs web unit eselon I/unit yang dipimpin oleh pejabat pimpinan tinggi madya dan unit organisasi non eselon yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan;
 - q) mengajukan usul Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan kepada PPID Kementerian Keuangan, setelah mendapatkan persetujuan tertulis dari Atasan PPID Pelaksana DJKN sebagai bahan pembahasan Daftar Informasi Publik untuk dilakukan Pengujian Konsekuensi;
 - r) melakukan pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan monitoring atas pelaksanaan kebijakan teknis Informasi Publik yang dilakukan oleh PPID Tingkat II DJKN, PPID Tingkat III DJKN, dan/atau Petugas Pelayanan Informasi di wilayah kerja PPID Tingkat I DJKN;
 - s) membuat laporan Layanan Informasi Publik dan menyampaikan kepada Atasan PPID Pelaksana DJKN dan PPID Kementerian Keuangan;
 - t) memenuhi Permintaan Informasi Publik dari PPID Kementerian Keuangan; dan
 - u) menetapkan dan menugaskan Petugas Pelayanan Informasi untuk membantu pelaksanaan tugas PPID Tingkat I DJKN;
- 2) PPID Tingkat II DJKN bertugas sebagai berikut:
- a) menyediakan dan mengamankan Informasi Publik;
 - b) memberikan pelayanan Informasi Publik yang cepat, tepat, dan sederhana;
 - c) mengoordinasikan pengumpulan seluruh Informasi Publik meliputi:
 - 1. Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan secara berkala;
 - 2. Informasi Publik yang wajib tersedia setiap saat; dan
 - 3. Informasi Publik lainnya yang diminta Pemohon Informasi Publik;
 - d) mengoordinasikan pengumuman Informasi Publik melalui media yang secara efektif dan efisien dapat menjangkau seluruh pemangku kepentingan;
 - e) mengoordinasikan pemberian Informasi Publik di lingkungan Kementerian Keuangan agar berjalan dengan baik dan menggunakan bahasa Indonesia yang benar serta mudah dipahami;

- f) mengoordinasikan pemenuhan Permintaan Informasi Publik yang dapat diakses oleh publik;
 - g) melakukan penghitaman atau pengaburan materi Informasi Publik yang Dikecualikan dan memberikan alasannya;
 - h) melakukan pengembangan kompetensi Petugas Pelayanan Informasi untuk meningkatkan kualitas layanan Informasi Publik;
 - i) menggunakan Sistem Informasi PPID dalam pengelolaan Layanan Informasi Publik;
 - j) melakukan verifikasi dan menentukan dokumen dan/atau Informasi Publik yang dapat diakses publik dan layak untuk dipublikasikan;
 - k) mengoordinasikan proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan Informasi Publik di lingkungan wilayah kerja PPID Tingkat II DJKN;
 - l) mengajukan kepada PPID Tingkat I DJKN usul Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan sebagai bahan pembahasan Daftar Informasi Publik dan usul Informasi Publik yang Dikecualikan untuk dilakukan Pengujian Konsekuensi oleh PPID Kementerian Keuangan dan PPID Tingkat I DJKN;
 - m) membuat laporan Layanan Informasi Publik kepada PPID Tingkat I DJKN secara berjenjang; dan
 - n) menyampaikan formulir keberatan beserta kelengkapannya kepada PPID Tingkat I DJKN dengan ditembuskan kepada PPID Tingkat II DJKN, dalam hal PPID Tingkat III DJKN menerima pengajuan keberatan yang ditujukan kepada Atasan PPID Pelaksana DJKN;
- 3) PPID Tingkat III DJKN bertugas sebagai berikut:
- a) menyediakan dan mengamankan Informasi Publik;
 - b) memberikan pelayanan Informasi Publik yang cepat, tepat, dan sederhana;
 - c) mengoordinasikan pengumpulan seluruh Informasi Publik meliputi:
 - 1. Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan secara berkala;
 - 2. Informasi Publik yang wajib tersedia setiap saat; dan
 - 3. Informasi Publik lainnya yang diminta Pemohon Informasi Publik;
 - d) mengoordinasikan pengumuman Informasi Publik melalui media yang secara efektif dan efisien dapat menjangkau seluruh pemangku kepentingan;
 - e) mengoordinasikan pemberian Informasi Publik di lingkungan Kementerian Keuangan agar berjalan

- dengan baik dan menggunakan bahasa Indonesia yang benar serta mudah dipahami;
- f) mengoordinasikan pemenuhan Permintaan Informasi Publik yang dapat diakses oleh publik;
 - g) melakukan penghitaman atau pengaburan materi Informasi Publik yang Dikecualikan dan memberikan alasannya;
 - h) melakukan pengembangan kompetensi Petugas Pelayanan Informasi untuk meningkatkan kualitas layanan Informasi Publik;
 - i) menggunakan Sistem Informasi PPID dalam pengelolaan Layanan Informasi Publik;
 - j) melakukan verifikasi dan menentukan dokumen dan/atau Informasi Publik yang dapat diakses publik dan layak untuk dipublikasikan;
 - k) mengoordinasikan proses penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan Informasi Publik di lingkungan wilayah kerja PPID Tingkat III DJKN;
 - l) mengajukan kepada PPID Tingkat II DJKN secara berjenjang usul Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan sebagai bahan pembahasan Daftar Informasi Publik dan usul Informasi Publik yang Dikecualikan untuk dilakukan Pengujian Konsekuensi oleh PPID Kementerian Keuangan dan PPID Tingkat I DJKN;
 - m) membuat dan menyampaikan laporan Layanan Informasi Publik kepada Pejabat PPID Tingkat II DJKN secara berjenjang;
 - n) memenuhi Permintaan Informasi Publik PPID Kementerian Keuangan, PPID Tingkat I DJKN dan PPID Tingkat II DJKN; dan
 - o) menyampaikan formulir keberatan beserta kelengkapannya kepada PPID Tingkat I DJKN dengan ditembuskan kepada PPID Tingkat II DJKN, dalam hal PPID Tingkat III DJKN menerima pengajuan keberatan yang ditujukan kepada Atasan PPID Pelaksana DJKN;
- 4) PPID Pelaksana DJKN memiliki wewenang:
- a) menolak Permintaan Informasi Publik secara tertulis dalam hal Informasi Publik yang Dikecualikan yang telah mendapatkan persetujuan dari Atasan PPID Kementerian Keuangan;
 - b) mengusulkan Informasi Publik yang Dikecualikan; dan
 - c) melakukan koordinasi terkait penyelesaian Sengketa Informasi Publik.

3. Standar Pengelolaan Layanan

a. Tindaklanjut Permintaan Informasi Publik

PPID beserta Petugas Layanan Informasi Publik menindaklanjuti Permintaan Informasi Publik dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) melakukan pencatatan Permintaan Informasi Publik dalam kertas kerja register Permintaan Informasi Publik dan memberikan nomor register Permintaan Informasi Publik;
- 2) memeriksa kelengkapan Permintaan Informasi Publik paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak Permintaan Informasi Publik diterima, dengan ketentuan:
 - a) Dalam hal Permintaan Informasi Publik tidak lengkap, PPID menerbitkan surat ketidaklengkapan Permintaan Informasi Publik kepada Pemohon Informasi Publik dan menyampaikan bahwa pemenuhan kekurangan dokumen paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak surat ketidaklengkapan Permintaan Informasi Publik diterima Pemohon Informasi Publik;
 - b) Dalam hal Pemohon Informasi Publik tidak menyerahkan kekurangan dokumen, PPID menindaklanjuti dengan:
 - (1) memberikan catatan pada register Permintaan Informasi Publik bahwa Permintaan Informasi Publik tidak dapat ditindaklanjuti; dan
 - (2) menyampaikan surat kepada Pemohon Informasi Publik bahwa Permintaan Informasi Publik tidak dapat ditindaklanjuti;
- 3) PPID harus menyampaikan pemberitahuan tertulis paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya Permintaan Informasi Publik;
- 4) Penyampaian pemberitahuan tertulis sebagaimana dimaksud angka 3) dapat diperpanjang 1 (satu) kali dengan waktu perpanjangan paling lama 7 (tujuh) hari kerja dengan memberikan alasan secara tertulis;
- 5) Penyampaian pemberitahuan tertulis sebagaimana dimaksud pada angka 4) dilakukan sesuai dengan cara memperoleh Informasi Publik yang dipilih oleh Pemohon Informasi Publik dalam formulir Permintaan Informasi Publik, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) Permintaan Informasi Publik dikabulkan, dalam hal PPID Pelaksana DJKN menguasai materi Informasi Publik yang diminta, sudah didokumentasikan dan tidak termasuk dalam klasifikasi Informasi yang Dikecualikan Kementerian Keuangan;
 - b) Permintaan Informasi Publik tidak diberikan, dalam hal PPID Pelaksana DJKN tidak menguasai materi Informasi Publik yang diminta dengan memberitahukan badan publik yang menguasai Informasi Publik yang diminta;
 - c) Permintaan Informasi Publik tidak diberikan, dalam hal PPID Pelaksana DJKN menguasai materi Informasi

- Publik yang diminta, tetapi belum mendokumentasikan;
atau
- d) Permintaan Informasi Publik ditolak, dalam hal materi Informasi Publik yang diminta termasuk dalam klasifikasi informasi yang Dikecualikan Kementerian Keuangan disertai penyampaian Keputusan PPID Kementerian Keuangan mengenai klasifikasi Informasi yang Dikecualikan Kementerian Keuangan dan/atau lembar Pengujian Konsekuensi;
- 6) Penyampaian pemberitahuan tertulis sebagaimana dimaksud pada angka 3) juga berisi:
- a) Informasi Publik yang diminta berada atau tidak berada di bawah penguasaan PPID Pelaksana DJKN;
 - b) bentuk Informasi Publik yang tersedia;
 - c) biaya dan cara pembayaran untuk mendapatkan salinan Informasi Publik yang diminta;
 - d) waktu yang dibutuhkan untuk menyediakan Informasi Publik yang diminta;
 - e) materi Informasi Publik yang diberikan dalam hal Permintaan Informasi Publik diterima seluruhnya atau sebagian;
 - f) penjelasan atas penghitaman atau pengaburan materi Informasi Publik dalam hal suatu dokumen mengandung materi Informasi Publik yang Dikecualikan; dan/atau
 - g) penjelasan dalam hal Informasi Publik tidak dapat diberikan karena belum dikuasai atau belum didokumentasikan.
- b. Tindak lanjut keberatan
- 1) Setiap Pemohon Informasi Publik dapat mengajukan keberatan dalam hal:
 - a) penolakan atas Permintaan Informasi Publik berdasarkan alasan pengecualian sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan Informasi Publik;
 - b) tidak disediakannya Informasi berkala;
 - c) tidak ditanggapinya Permintaan Informasi Publik;
 - d) Permintaan Informasi Publik ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta;
 - e) tidak dipenuhinya Permintaan Informasi Publik;
 - f) pengenaan biaya yang tidak wajar; dan/atau
 - g) penyampaian Informasi Publik melebihi waktu yang telah ditentukan;
 - 2) Keberatan diajukan secara tertulis oleh Pemohon Informasi Publik atau kuasanya dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja setelah ditemukan alasan pengajuan keberatan sebagaimana dimaksud pada angka 1) dengan mengisi formulir keberatan;

- 3) Pengajuan keberatan ditujukan kepada Atasan PPID Pelaksana DJKN;
- 4) Dalam hal Permintaan Informasi Publik ditujukan kepada PPID Tingkat II DJKN dan PPID Tingkat III DJKN, formulir keberatan beserta kelengkapannya diteruskan kepada PPID Tingkat I DJKN untuk disampaikan kepada Atasan PPID Pelaksana DJKN;
- 5) Dalam hal keberatan diterima, PPID Pelaksana DJKN mencatat pada register keberatan dan memberikan nomor pendaftaran keberatan;
- 6) Atasan PPID Pelaksana DJKN harus memberikan tanggapan atas keberatan yang disampaikan oleh Pemohon Informasi Publik atau kuasanya paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pengajuan keberatan tercatat dalam register keberatan;
- 7) Tanggapan atas keberatan sebagaimana dimaksud pada ayat 6), minimal memuat:
 - a) tanggal pembuatan surat tanggapan atas keberatan;
 - b) nomor surat tanggapan atas keberatan; dan
 - c) uraian mengenai bantahan atas alasan pengajuan keberatan;
- 8) Dalam hal Atasan PPID Pelaksana DJKN menolak memberikan Informasi Publik berdasarkan alasan pengecualian, Atasan PPID Pelaksana DJKN harus menyertakan Keputusan PPID Kementerian Keuangan mengenai klasifikasi Informasi yang Dikecualikan Kementerian Keuangan dan/atau lembar Pengujian Konsekuensi;
- 9) PPID Pelaksana DJKN harus menyimpan salinan formulir keberatan sebagai tanda bukti penerimaan pengajuan keberatan.

4. Tata Kelola Layanan

- a. Kantor Pusat dan Kantor Wilayah DJKN serta Kantor Pelayanan selaku badan publik harus mengumumkan Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan, yang terdiri atas:
 - 1) Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan secara berkala, yang disampaikan secara rutin, teratur, dan dalam jangka waktu tertentu, terdiri atas:
 - a) profil kantor meliputi alamat kantor, struktur organisasi, tugas dan fungsi serta laporan harta kekayaan Pejabat Negara;
 - b) ringkasan Informasi tentang program dan/atau kegiatan yang sedang dijalankan;
 - c) ringkasan Informasi tentang kinerja dalam lingkup badan publik;
 - d) ringkasan laporan keuangan yang telah diaudit;
 - e) ringkasan laporan akses Informasi Publik;

- f) Informasi tentang peraturan, keputusan, dan/atau kebijakan yang mengikat dan/atau berdampak bagi publik yang dikeluarkan oleh badan publik;
 - g) Informasi tentang prosedur memperoleh Informasi Publik;
 - h) Informasi tentang tata cara Pengaduan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran oleh badan publik;
 - i) Informasi tentang pengadaan barang dan jasa;
 - j) Informasi tentang ketenagakerjaan; dan
 - k) Informasi tentang prosedur peringatan dini dan prosedur evakuasi keadaan darurat di setiap kantor badan publik;
- 2) Informasi Publik yang wajib diumumkan secara serta-merta, yang disampaikan secara spontan, pada saat itu juga, yaitu Informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum meliputi Informasi bencana alam, Informasi bencana nonalam, Informasi bencana sosial dan Informasi tentang rencana gangguan terhadap aplikasi DJKN yang digunakan masyarakat luas;
- 3) Informasi Publik yang wajib tersedia setiap saat, meliputi:
- a. Daftar Informasi Publik;
 - b. Informasi tentang peraturan, keputusan, dan/atau kebijakan badan publik;
 - c. Informasi tentang organisasi, administrasi, kepegawaian, dan keuangan;
 - d. surat-surat perjanjian dengan pihak ketiga berikut dokumen pendukungnya;
 - e. surat menyurat pimpinan atau pejabat badan publik dalam rangka pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenangnya;
 - f. persyaratan perizinan, izin yang diterbitkan dan/atau dikeluarkan berikut dokumen pendukungnya, dan laporan penataan izin yang diberikan;
 - g. rencana strategis dan rencana kerja;
 - h. agenda kerja pimpinan satuan kerja;
 - i. Informasi mengenai kegiatan pelayanan publik;
 - j. jumlah, jenis, dan gambaran umum pelanggaran yang ditemukan dalam pengawasan internal serta laporan penindakannya;
 - k. jumlah, jenis, dan gambaran umum pelanggaran yang dilaporkan oleh masyarakat serta laporan penindakannya;
 - l. daftar serta hasil-hasil penelitian yang dilakukan;
 - m. peraturan perundang-undangan yang telah disahkan beserta kajian akademiknya;
 - n. Informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum;

- o. Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan secara berkala;
 - p. Informasi Publik lain yang telah dinyatakan terbuka bagi masyarakat berdasarkan mekanisme keberatan dan/atau penyelesaian sengketa; dan
 - q. Informasi tentang standar pengumuman Informasi;
- 4) Informasi Publik sebagaimana dimaksud pada angka 1), angka 2), dan angka 3), diumumkan dan disebarluaskan melalui:
- a. papan pengumuman;
 - b. situs web PPID dan/atau situs web resmi lain di lingkungan Kementerian Keuangan;
 - c. media sosial PPID dan/atau media sosial resmi lain di lingkungan Kementerian Keuangan;
 - d. Portal Satu Data Indonesia; dan/atau
 - e. aplikasi berbasis teknologi informasi.
- b. Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan serta Informasi Publik yang Dikecualikan
- 1) PPID Pelaksana DJKN menyusun usulan Daftar Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan serta Informasi Publik yang Dikecualikan setiap tahun, dengan tahapan sebagai berikut:
- a) PPID Tingkat I DJKN mengirimkan nota dinas permintaan usulan Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan serta Informasi Publik yang Dikecualikan ke unit teknis Kantor Pusat DJKN, PPID Tingkat II DJKN dan PPID Tingkat III DJKN paling lambat pada minggu pertama bulan September;
 - b) PPID Tingkat II DJKN dan PPID Tingkat III DJKN menyampaikan usulan Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan serta Informasi Publik yang Dikecualikan paling lambat pada minggu pertama bulan Oktober; dan
 - c) PPID Tingkat I DJKN bersama unit teknis Kantor Pusat DJKN dan Badan Layanan Umum Lembaga Aset Negara (BLU LMAN) melakukan pembahasan Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan serta Informasi Publik yang Dikecualikan paling lambat minggu ketiga bulan Oktober;
- 2) PPID Tingkat I DJKN menyampaikan usulan Informasi Publik yang Wajib Disediakan dan Diumumkan serta Informasi Publik yang Dikecualikan kepada PPID Kementerian Keuangan paling lambat pada minggu keempat bulan Oktober.
- c. Kantor Pusat, Kantor Wilayah DJKN dan Kantor Pelayanan, selaku badan publik wajib menyusun, menetapkan, dan mengumumkan Maklumat Pelayanan Informasi Publik melalui papan pengumuman, situs kantor dan media sosial kantor

sebagai kesanggupan PPID Pelaksana DJKN dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan Informasi Publik dengan isi sebagai berikut:

MAKLUMAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN
APABILA TIDAK MENEPATI JANJI, KAMI SIAP MENERIMA
SANKSI SESUAI DENGAN KETENTUAN PERATURAN
PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU."

- d. Pemberian kuasa dalam rangka penyelesaian Sengketa Informasi Publik;
 - 1) Atasan PPID Pelaksana DJKN melalui surat kuasa dapat memberikan kuasa kepada:
 - a. PPID Pelaksana DJKN;
 - b. pejabat dan/atau pegawai pada unit pemilik Informasi Publik yang diminta;
 - c. pejabat dan/atau pegawai pada unit yang memiliki tugas dan fungsi memberikan advokasi hukum/menangani permasalahan hukum/peraturan perundang-undangan;
 - d. pejabat dan/atau pegawai pada unit di lingkungan Sekretariat Jenderal yang memiliki tugas dan fungsi memberikan advokasi hukum; dan/atau
 - e. pegawai lainnya yang bertugas sebagai Petugas Pelayanan Informasi,
untuk mewakili Atasan PPID Pelaksana DJKN dalam menyelesaikan Sengketa Informasi Publik pada Komisi Informasi Pusat;
 - 2) Surat kuasa sebagaimana dimaksud pada angka 1) dapat ditandatangani oleh Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat yang ditunjuk sebagai PPID Tingkat I DJKN untuk dan atas nama Atasan PPID Pelaksana DJKN;
 - 3) PPID Tingkat I DJKN sebagaimana dimaksud pada angka 2):
 - a) bertanggung jawab secara substansi atas penandatanganan surat kuasa yang dilakukan oleh yang bersangkutan;
 - b) tidak dapat meneruskan/limpahkan penandatanganan surat kuasa kepada pejabat dan/atau pegawai lainnya; dan
 - c) harus menyampaikan laporan hasil pelaksanaan penandatanganan surat kuasa yang dilakukan oleh yang bersangkutan.

5. Sarana dan Prasarana Layanan

Dalam memberikan Layanan Informasi Publik di lingkungan DJKN, dibutuhkan sarana dan prasarana sebagai berikut:

- a. papan tempel untuk penayangan Maklumat Pelayanan Informasi Publik APT atau APT Bersama;
 - b. formulir Permintaan Informasi Publik dan formulir keberatan Informasi Publik yang disediakan di APT atau APT Bersama; dan
 - c. personal komputer atau laptop.
6. Pemantauan dan Evaluasi Layanan
- a. Seluruh PPID Pelaksana DJKN menyusun laporan Layanan Informasi Publik tahunan, minimal memuat:
 - 1) gambaran umum kebijakan pelayanan Informasi Publik;
 - 2) gambaran umum pelaksanaan pelayanan Informasi Publik, diantaranya:
 - a) sarana dan prasarana pelayanan Informasi Publik yang dimiliki beserta kondisinya;
 - b) sumber daya manusia yang menangani pelayanan Informasi Publik beserta kualifikasinya; dan
 - c) anggaran pelayanan Informasi Publik dan laporan penggunaannya;
 - 3) rincian pelayanan Informasi Publik, meliputi:
 - a) jumlah Permintaan Informasi Publik;
 - b) waktu yang diperlukan dalam memenuhi setiap Permintaan Informasi Publik;
 - c) jumlah Permintaan Informasi Publik yang dikabulkan baik sebagian atau seluruhnya;
 - d) jumlah Permintaan Informasi Publik yang ditolak beserta alasannya;
 - e) kedudukan hukum Pemohon Informasi Publik; dan
 - f) jalur Permintaan Informasi Publik;
 - 4) rincian penyelesaian keberatan khusus untuk PPID Tingkat I DJKN, meliputi:
 - a) jumlah keberatan yang diterima; dan
 - b) tanggapan atas keberatan yang diberikan dan pelaksanaannya;
 - 5) rincian penyelesaian Sengketa Informasi Publik, meliputi:
 - a) jumlah permohonan penyelesaian Sengketa Informasi Publik ke Komisi Informasi;
 - b) hasil mediasi dan/atau keputusan adjudikasi Komisi Informasi dan pelaksanaannya;
 - c) jumlah gugatan yang diajukan ke pengadilan tata usaha negara; dan
 - d) hasil putusan pengadilan tata usaha negara dan pelaksanaannya;
 - 6) kendala eksternal dan internal dalam pelaksanaan Layanan Informasi Publik; dan
 - 7) rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas Layanan Informasi Publik.

- b. Data yang dilaporkan pada laporan Layanan Informasi Publik meliputi data Permintaan Informasi Publik, keberatan, dan Sengketa Informasi Publik, yang telah selesai ditanggapi atau dilaksanakan sampai dengan tanggal 31 Desember pada tahun laporan.
 - c. Laporan Layanan Informasi Publik tahunan sebagaimana dimaksud pada huruf a disusun secara berjenjang dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1) PPID Tingkat III DJKN menyampaikan kepada PPID Tingkat II DJKN, paling lambat pada tanggal 15 Januari setiap tahun berjalan atau hari kerja berikutnya dalam hal tanggal 15 Januari merupakan hari libur;
 - 2) PPID Tingkat II DJKN menyampaikan kepada PPID Tingkat I paling lambat pada tanggal 5 Februari setiap tahun berjalan atau hari kerja berikutnya dalam hal tanggal 5 Februari merupakan hari libur; dan
 - 3) PPID Tingkat I DJKN menyampaikan kepada Atasan PPID Pelaksana DJKN dan PPID Kementerian Keuangan, pada akhir bulan Februari setiap tahun berjalan atau hari kerja berikutnya dalam hal akhir bulan Februari merupakan hari libur.
-

DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN NEGARA,



Ditandatangani secara elektronik
RIONALD SILABAN

