

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN

KEPALA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG BONTANG  
NOMOR KEP-38/KNL.1304/2024

TENTANG

PENETAPAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA STAKEHOLDER YANG  
MENERIMA PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN  
PADA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG BONTANG

KEPALA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG  
BONTANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan layanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggara layanan, setiap penyelenggara publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan atas pelaksanaan standar pelayanan terkait dengan *reward and punishment*, perlu disusun dan ditetapkan kompensasi yang akan diberikan kepada *stakeholder* yang tidak menerima layanan sesuai dengan standar layanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Bontang tentang Penetapan Pemberian Kompensasi Kepada *Stakeholder* yang Menerima Pelayanan Tidak Sesuai dengan Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141/PMK.01/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 118/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;
4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor 107/KN/2023 tentang Perubahan Ketujuh atas Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor 145/KN/2013 Tentang Standar Prosedur Operasi (Standard Operating Procedures) Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang;
7. Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan lelang Bontang Nomor KEP-21/WKN.13/KNL.05/2022 tentang Penetapan Percepatan Standar Pelayanan Di Lingkungan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bontang.

Memperhatikan : Nota Dinas Kepala Kantor Wilayah DJKN Kalimantan Timur dan Utara Nomor ND-386/WKN.13/2023 tanggal 27 Maret 2023 tentang Permintaan Pembentukan Tim Keberlanjutan Pembangunan Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Pada KPKNL di Lingkungan Kantor Wilayah DJKN Kalimantan Timur dan Utara.

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG BONTANG TENTANG PENETAPAN PEMBERIAN KOMPENSASI KEPADA STAKEHOLDER YANG MENERIMA PELAYANAN TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG BONTANG

KESATU : 1. *Stakeholder* yang berada di APT dan dalam 20 menit tidak disapa oleh petugas *front office* maka wajib mendapatkan permintaan maaf langsung dari petugas *front office* dan mendapatkan prioritas pertama menerima layanan pada kedatangan berikutnya;

2. *Stakeholder* yang menerima layanan tidak sesuai dengan standar layanan akan mendapatkan permintaan maaf resmi dari KPKNL Bontang dan menjadi prioritas pertama menerima layanan pada kesempatan berikutnya yang dilayani langsung oleh Kepala Kantor.

KEDUA : Prioritas mendapatkan layanan dimaksud adalah apabila *stakeholder* datang dan sedang ada antrian maka akan langsung dilayani dengan menambah meja layanan dan petugas untuk melayani tanpa harus menunggu antrian.

KETIGA : Ketentuan sebagaimana tercantum dalam Diktum KESATU dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bontang sebagai acuan dalam peningkatan dan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Bontang ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

KELIMA : Apabila di kemudian hari ternyata terdapat kesalahan dalam keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Bontang ini disampaikan kepada:

1. Kepala Kantor Wilayah DJKN Kalimantan Timur dan Utara;
2. Kepala Subbagian Umum KPKNL Bontang, Para Kepala Seksi; dan
3. Kelompok Jabatan Fungsional di Lingkungan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bontang.

Ditetapkan di ...  
pada tanggal 5 Maret 2024

KEPALA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN  
NEGARA DAN LELANG BONTANG,



Ditandatangani secara elektronik  
HARIST SYAFI UDDIN

