

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL
KEKAYAAN NEGARA KALIMANTAN SELATAN DAN TENGAH
NOMOR KEP-51/WKN.12/2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN
INFORMASI LAYANAN MELALUI *EMAIL*, PESAN SINGKAT (*SHORT MESSAGE
SERVICE/SMS*) DAN *WHATSAPP MESSENGER (WA)* PADA KANTOR WILAYAH
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA KALIMANTAN SELATAN DAN
TENGAH

KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA
KALIMANTAN SELATAN DAN TENGAH,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, perlu keterlibatan masyarakat antara lain melalui pengaduan. Pengaduan masyarakat terhadap kualitas layanan sebagai dasar perbaikan pelayanan. Media/saluran pengaduan masyarakat perlu dikembangkan dengan memperhatikan perkembangan teknologi komunikasi. Untuk itu perlu dibuat media/saluran melalui *email*, pesan singkat SMS dan WA, dimana media komunikasi tersebut saat ini sudah sangat memasyarakat;
- b. bahwa agar dapat menjalankan tugas dan fungsi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Kalimantan Selatan dan Tengah perlu adanya penyebaran informasi kepada masyarakat. Media/saluran penyebaran informasi kepada masyarakat perlu dikembangkan dengan memperhatikan perkembangan teknologi komunikasi. Untuk itu perlu dibuat media/saluran melalui *email*, pesan singkat SMS dan WA, dimana media komunikasi ini media tanya jawab antara pengguna layanan dengan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Kalimantan Selatan dan Tengah sehingga kebutuhan informasi pengguna layanan dapat terpenuhi dengan baik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Kalimantan Selatan dan Tengah tentang Penetapan Standar pengaduan masyarakat dan informasi layanan melalui *email*, pesan singkat SMS dan WA pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Kalimantan Selatan dan Tengah ;
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor 551/KN/2022 tentang Perubahan Kelima Atas Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor 163/KN/2014

Tentang Standar Prosedur Operasi (*Standard Operating Procedures*) Kantor Wilayah di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;

3. Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor 60/KN/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan DJKN;
4. Keputusan Kepala Kantor Wilayah DJKN Kalimantan Selatan dan Tengah Nomor KEP-58/WKN.12/2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Kantor Wilayah DJKN Kalimantan Selatan dan Tengah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA KALIMANTAN SELATAN DAN TENGAH TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI LAYANAN MELALUI *EMAIL*, PESAN SINGKAT (*SHORT MESSAGE SERVICE/SMS*) DAN *WHATSAPP MESSENGER* (WA) PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA KALIMANTAN SELATAN DAN TENGAH.

KESATU : Standar Pelayanan pengaduan masyarakat dan informasi layanan melalui *email*, pesan singkat SMS dan WA pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Kalimantan Selatan dan Tengah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Kalimantan Selatan dan Tengah ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Kalimantan Selatan dan Tengah meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Kalimantan Selatan dan Tengah ini wajib dilaksanakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara Kalimantan Selatan dan Tengah ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;
2. Kepala Bagian Umum dan Para Kepala Bidang pada Kantor Wilayah DJKN Kalimantan Selatan dan Tengah.

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 25 Agustus 2023

KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT
JENDERAL KEKAYAAN NEGARA KALIMANTAN
SELATAN DAN TENGAH,



Ditandatangani secara elektronik
KUSUMAWARDHANI

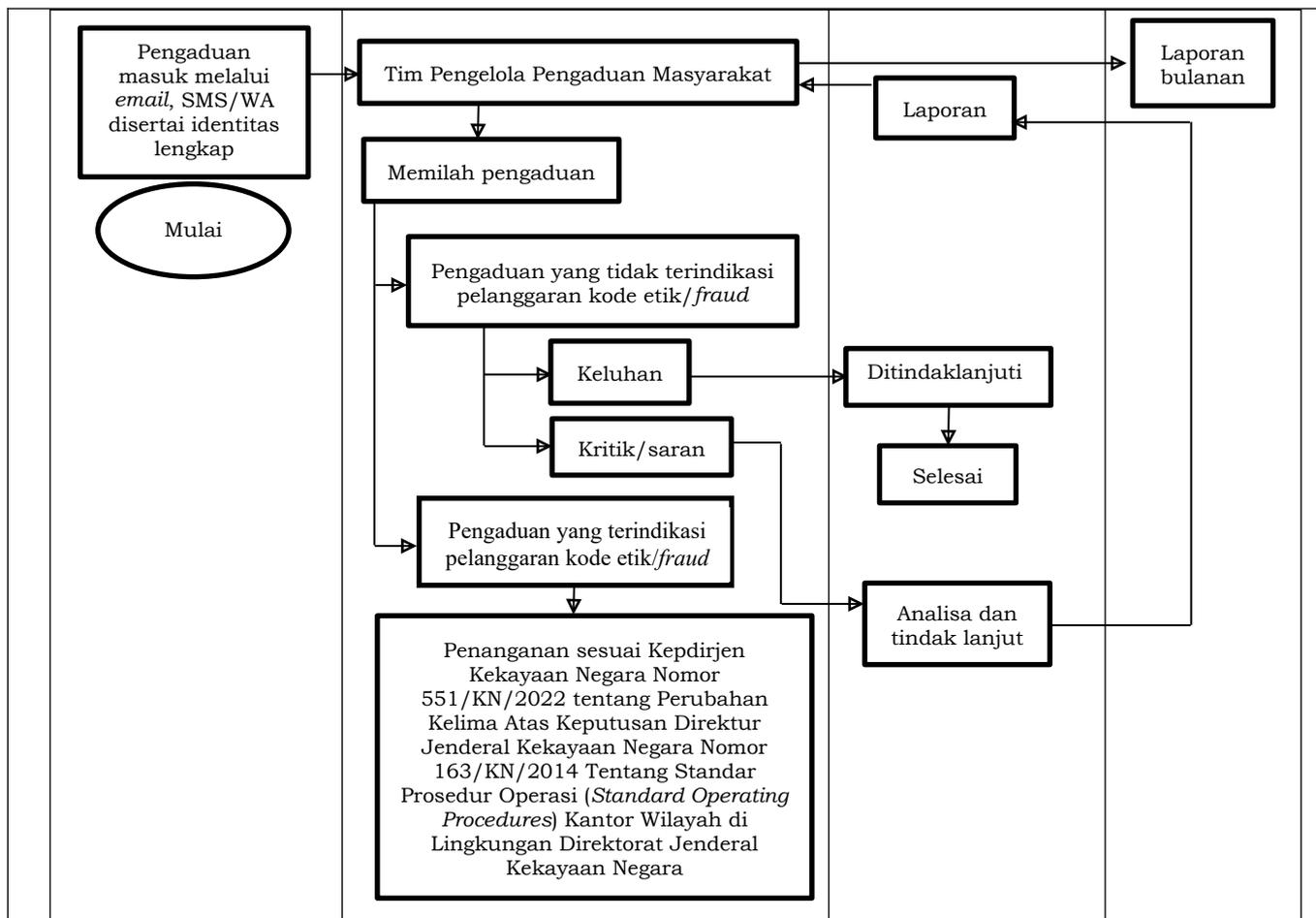
LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DJKN
 KALIMANTAN SELATAN DAN TENGAH
 NOMOR KEP-51/WKN.12/2023
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
 PENGADUAN MASYARAKAT DAN INFORMASI
 LAYANAN MELALUI *EMAIL*, PESAN SINGKAT
 (*SHORT MESSAGE SERVICE/SMS*) DAN
WHATSAPP MESSENGER (WA) PADA KANTOR
 WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN
 NEGARA KALIMANTAN SELATAN DAN TENGAH

A. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI *EMAIL*, PESAN SINGKAT SMS, DAN WA

NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor 551/KN/2022 tentang Perubahan Kelima Atas Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor 163/KN/2014 Tentang Standar Prosedur Operasi (<i>Standard Operating Procedures</i>) Kantor Wilayah di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara; c. Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor 60/KN/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan DJKN; d. Keputusan Kepala Kantor Wilayah DJKN Kalimantan Selatan dan Tengah Nomor KEP-58/WKN.12/2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Kantor Wilayah DJKN Kalimantan Selatan dan Tengah.
2.	<i>Email</i> dan Nomor SMS/WA	a. kanwildjkn12@kemenkeu.go.id b. 081350597878
3.	Persyaratan Pelayanan	a. Menyebutkan identitas diri dengan benar. b. Pengguna layanan pengaduan adalah pengguna jasa langsung Kantor Wilayah DJKN Kalimantan Selatan dan Tengah.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) pelayanan pengaduan masyarakat melalui <i>email</i> , pesan singkat SMS dan <i>whatsapp messenger</i> adalah sebagai berikut: a. Pengaduan masyarakat melalui <i>email</i> , pesan singkat SMS dan WA dikelola oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat sesuai Keputusan Kepala Kantor Wilayah DJKN Kalimantan Selatan dan Tengah Nomor KEP-58/WKN.12/2022. b. Pengaduan yang harus ditindaklanjuti adalah

		<p>pengaduan terkait layanan sesuai dengan tugas dan fungsi Kantor Wilayah DJKN Kalimantan Selatan dan Tengah yang diterima melalui <i>email</i>, pesan singkat SMS dan WA pada tiap jam kerja pukul 07.30 s.d. 16.00 WITA;</p> <p>c. Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat memilah Pengaduan yang diterima melalui <i>email</i>, pesan singkat SMS dan WA menjadi 2 (dua) kategori, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Pengaduan yang terindikasi adanya pelanggaran kode etik dan/atau <i>fraud</i> ii. Pengaduan yang tidak terindikasi adanya pelanggaran kode etik dan/atau <i>fraud</i> <p>d. Pengaduan yang terindikasi adanya pelanggaran kode etik dan/atau <i>fraud</i>, akan ditangani oleh Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melalui mekanisme penanganan pengaduan sesuai Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor 551/KN/2022 tentang Perubahan Kelima Atas Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor 163/KN/2014 Tentang Standar Prosedur Operasi (<i>Standard Operating Procedures</i>) Kantor Wilayah di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara.</p> <p>e. Pengaduan yang tidak terindikasi adanya pelanggaran kode etik dan/atau <i>fraud</i>, penanganannya sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang bersifat keluhan dan perlu penanganan segera: <ol style="list-style-type: none"> i. Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat segera meneruskan pengaduan ke seksi teknis terkait untuk segera diselesaikan; ii. Seksi Teknis yang terkait segera menyelesaikan pengaduan; 2. Pengaduan yang bersifat kritik dan/atau saran: <ol style="list-style-type: none"> i. Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat meneruskan pengaduan ke seksi teknis terkait untuk dianalisa dan ditindaklanjuti; ii. Seksi Teknis melaporkan kepada Tim Pengelolaan pengaduan Masyarakat terkait penyelesaian pengaduan masyarakat, hasil analisa dan tindak lanjut yang telah dilakukan <p>f. Tim Pengelolaan Pengaduan Masyarakat melaporkan kepada Kepala Kantor Wilayah DJKN Kalimantan Selatan dan Tengah setiap akhir bulan.</p>
--	--	--

Pengguna Jasa	Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat/Seksi Kepatuhan Internal	Seksi Teknis/ Terkait	Kepala Kantor
----------------------	--	------------------------------	----------------------



5.	Jangka waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja sejak pengaduan diterima melalui <i>email</i> , pesan SMS dan WA.
6.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya atas pelayanan.
7.	Produk Pelayanan	Tanggapan/penyelesaian atas pengaduan.
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, telepon genggam, yang <i>existing</i> sudah ada.
9.	Kompetensi Pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu memahami proses penanganan pengaduan.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Bidang Kepatuhan Internal, Hukum, dan Informasi dan Kepala Seksi Kepatuhan Internal selaku Pengelola Pengaduan Masyarakat.
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) tim.
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pengguna jasa akan mendapatkan jaminan keamanan Keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari

		bahaya, risiko keragu-raguan dalam bentuk pelayanan satu pintu (Area Pelayanan Terpadu).
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui laporan bulanan pengaduan masyarakat.

B. STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN INFORMASI LAYANAN MELALUI WA

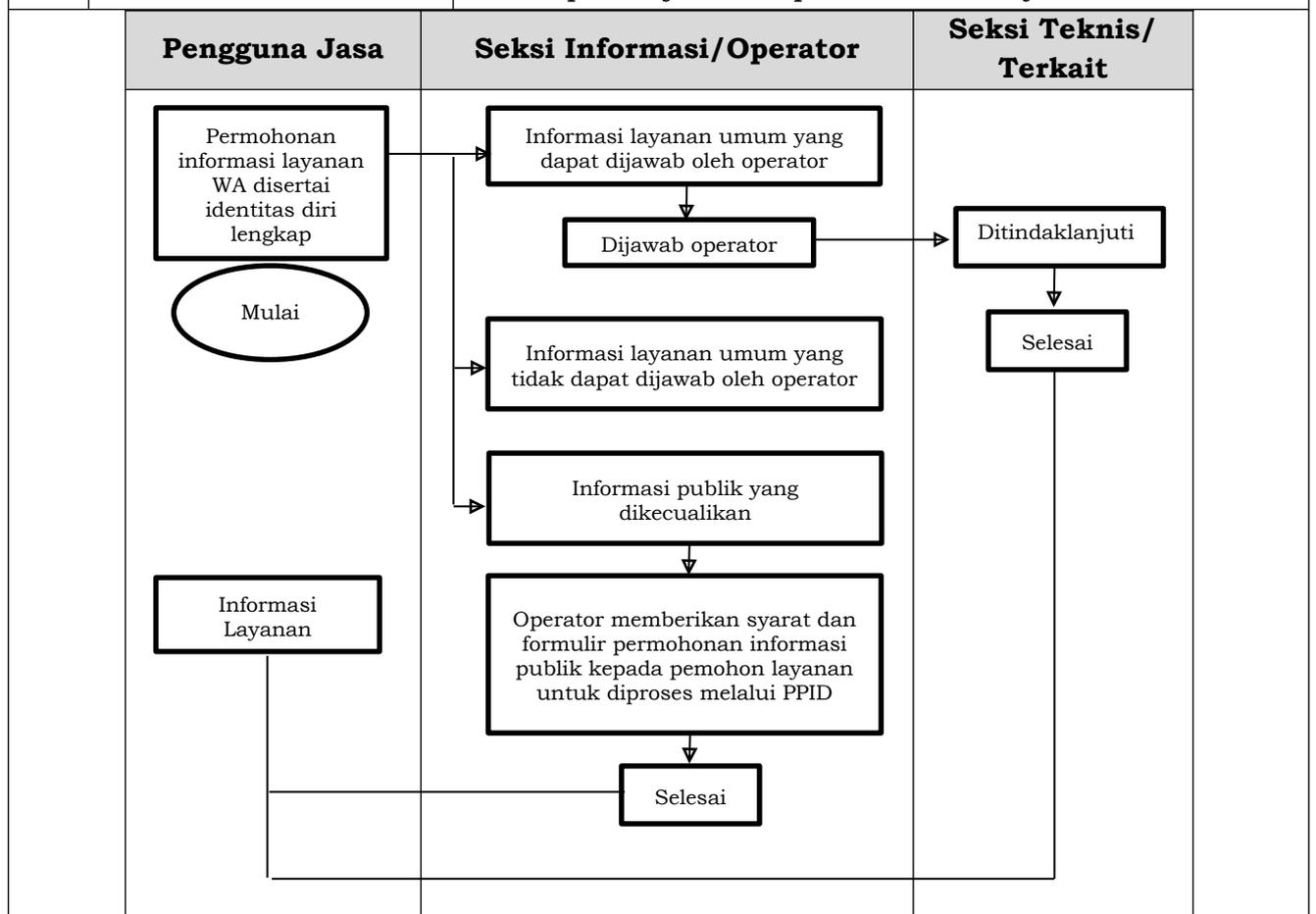
NO.	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</p> <p>b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>c. Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor 551/KN/2022 tentang Perubahan Kelima Atas Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor 163/KN/2014 Tentang Standar Prosedur Operasi (<i>Standard Operating Procedures</i>) Kantor Wilayah Di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;</p> <p>d. Keputusan Kepala Kantor Wilayah DJKN Kalimantan Selatan dan Tengah Nomor KEP-58/WKN.12/ 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Kantor Wilayah DJKN Kalimantan Selatan dan Tengah.</p>
2.	Nomor WA	081350597878
3.	Persyaratan Pelayanan	Menyebutkan identitas diri dengan benar.
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p><i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) pelayanan pemberian informasi layanan yang diselenggarakan Kantor Wilayah DJKN Kalimantan Selatan dan Tengah melalui WA sebagai berikut:</p> <p>a. Penanggung jawab adalah Seksi Informasi;</p> <p>b. Permohonan informasi layanan yang harus ditindaklanjuti adalah permohonan yang masuk melalui WA pukul 07.30 s.d. 16.00 WITA pada hari kerja;</p> <p>c. Operator layanan ini adalah petugas Area Pelayanan Terpadu (APT);</p> <p>d. Permohonan informasi layanan yang bersifat umum, seperti prosedur dan persyaratan sebuah layanan</p>

dapat dijawab langsung oleh operator yang bertugas;

e. Apabila terdapat permohonan informasi layanan yang tidak dapat dijawab atau bersifat sangat teknis, maka petugas operator segera menyampaikan/meneruskan kepada seksi teknis terkait untuk dapat ditindaklanjuti;

f. Jika permohonan informasi layanan masuk dalam kategori permohonan informasi publik yang dikecualikan, maka operator memberikan syarat dan formulir permohonan informasi publik kepada pemohon layanan untuk diproses melalui jalur PPID;

g. Operator yang bertugas melakukan *screenshot* WA setiap hari jika ada permohonan layanan.



5.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja sejak permohonan informasi diterima melalui WA.
6.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya atas jasa pelayanan.
7.	Produk Pelayanan	Pemberian informasi layanan.
8.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, computer, telepon genggam yang existing sudah ada.
9.	Kompetensi Pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu memahami dan menguasai pelayanan pemberian informasi layanan.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kantor, Kepala Seksi Informasi Selaku Penanggung Jawab

		Hubungan Masyarakat.
11.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) tim.
12.	Jumlah Pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
13.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	Pengguna jasa akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam bentuk pelayanan satu pintu (Area Pelayanan Teladan).
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh Kepala Kantor dan Kepala Seksi Informasi.

KEPALA KANTOR WILAYAH
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN
NEGARA KALIMANTAN SELATAN DAN
TENGAH



Ditandatangani secara elektronik
KUSUMAWARDHANI

