


*One Team, One Spirit, One Goal*



**Departemen Keuangan RI  
Direktorat Jenderal Kekayaan Negara**

## **Pedoman Pelayanan Teladan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang**

ARSIP KPKNL JEMBER 



- Tertib
- Lancar
- Amanah

*Jakarta*  
2009



## KATA PENGANTAR

Sebagai organisasi baru, yang lahir tepat di era reformasi birokrasi Departemen Keuangan, Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) terus melakukan pembenahan, baik aspek organisasi, bisnis proses, maupun sumber daya manusia. Keberhasilan reformasi birokrasi DJKN ini tentunya akan tampak pada unit-unit DJKN yang berinteraksi langsung dengan para pengguna jasa/masyarakat, yang dalam hal ini adalah Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL).

Dalam mendukung reformasi birokrasi DJKN, pembenahan sistemik melalui modernisasi kantor pelayanan merupakan kebutuhan mendesak dan harus segera diwujudkan. Untuk itu perlu dibentuk KPKNL Teladan yang dapat menjadi *prototype* kantor pelayanan modern DJKN. Pemilihan kata Teladan ini berasal dari kata *Tertib, Lancar, dan Amanah*. *Tertib* berarti tertib administrasi, tertib hukum, dan tertib pelayanan. *Lancar* berarti tanpa hambatan dan cepat pelayanannya. *Amanah* artinya pegawai bekerja secara profesional dan penuh tanggung jawab.

Sebagai upaya untuk memudahkan pemahaman Saudara mengenai KPKNL Teladan, kini telah hadir buku saku pedoman pelayanan teladan untuk menjalankan tugas/kegiatan di KPKNL Teladan. Dalam buku ini dijelaskan mengenai dasar hukum pembentukan KPKNL Teladan, sistem pelayanan yang diterapkan dalam Area Pelayanan Teladan (APT), dan tata cara petugas KPKNL Teladan serta tata cara pengguna jasa dalam menerima jasa layanan. Selain itu dijelaskan pula mengenai sistem pengelolaan pengaduan pengguna jasa akibat ketidakpuasan dalam pelayanan.

Khusus para pejabat/pegawai KPKNL Teladan yang telah direkrut melalui proses seleksi, semoga buku saku ini dapat dipahami dengan baik sehingga Saudara dapat memberikan kontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi sebagaimana yang telah ditetapkan.

## DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA

Gedung Syafruddin Prawiranegara  
Jl. Lapangan Banteng Timur No. 2-4 Jakarta 10710  
Telp. (021) 3847903 Fax (021) 3847742



**Departemen Keuangan RI**



- b. Tidak ada indikasi kebenaran pengaduan Kepala Seksi Hukum dan Informasi melaporkan kepada Kepala Kantor hasil verifikasi terhadap pengaduan tersebut dan menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan kepada pengguna jasa.
- Pengguna jasa menerima surat tanggapan dari KPKNL.

Untuk itu, saya meminta kepada Saudara agar dapat menjalankan sistem pelayanan di KPKNL Teladan dengan penuh rasa tanggung jawab. Atas kesungguhan dan niat ikhlas Saudara, diucapkan terima kasih.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan kekuatan kepada kita untuk tetap komitmen dan konsisten terhadap perubahan yang baik ini. Amin.

**Direktur Jenderal Kekayaan Negara**

**Hadiyanto**  
**NIP 060076790**



### DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	iii
Pendahuluan .....	1
Dasar Hukum .....	2
Area Pelayanan Teladan .....	2
Sumber Daya Manusia pada Area Pelayanan Teladan ..	2
Waktu Pelayanan .....	3
Jenis Pelayanan di Area Pelayanan Teladan .....	3
Standar	4
Fasilitas .....	4
Petugas Area Pelayanan Teladan .....	8
Pengguna Jasa KPKNL .....	14
Etika .....	14
Hak-hak Pengguna Jasa .....	17
Pengelolaan Pengaduan Pengguna Jasa .....	17

- Obyektif, petugas yang diadukan tidak ditempatkan sebagai orang yang bertugas untuk meneliti kebenaran dan obyektivitas pengaduan.
- Menjaga kerahasiaan. Apabila masalah yang diadukan cukup peka, semaksimal mungkin memberi jaminan perlindungan bagi kehidupan pribadi si pengadu.
- Walaupun pengaduan tidak seluruhnya mengandung kebenaran, tetap harus ada penyampaian informasi kepada pengadu dan sejauh mungkin dapat dimengerti dan diterima dengan baik.

#### 4. Pengelolaan Pengaduan

- Pengguna jasa menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan (prosedur, waktu dan biaya pelayanan, kondisi kantor, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan) ke Kotak Pengaduan.
- Petugas layanan atau pengawas yang bertugas pada saat itu mencatat, mengumpulkan informasi, membuat laporan, dan menyampaikannya kepada Seksi Hukum dan Informasi.
- Kepala Seksi Hukum dan Informasi melakukan verifikasi:
  - Ada indikasi kebenaran pengaduan  
Kepala Seksi Hukum dan Informasi melaporkan kepada Kepala Kantor hasil verifikasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut serta konsep surat tanggapan pengaduan pengguna jasa. Selanjutnya Kepala Kantor melakukan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan pengaduan.



## 2. Sebab-sebab Pengguna Jasa Mengajukan Pengaduan

- Komunikasi yang buruk antara petugas penyedia layanan dan pengguna jasa.
- Informasi tentang jenis dan cara memperoleh layanan yang tidak cukup disampaikan dan dimengerti oleh pengguna jasa.
- Keinginan untuk didengar, dimengerti, dihargai, memperoleh penjelasan, pernyataan minta maaf, dan tindakan perbaikan segera adalah motivasi pengguna jasa untuk mengajukan keluhan.

*Para pengguna jasa akan menjadi pihak pertama yang akan membantu anda melakukan perbaikan, apabila anda memberikan rasa nyaman bagi mereka untuk menyampaikan pengaduannya*

## 3. Prinsip-prinsip Sistem Pengelolaan Pengaduan yang Efektif

- Mudah dijangkau dan dikelola secara obyektif.
- Mudah dijalankan dan memiliki kepastian tentang siapa yang bertanggung jawab untuk setiap langkah dan prosedur pelaksanaannya.
- Tindakan yang tepat dan cepat terhadap setiap pengaduan yang masuk dengan batas waktu penyelesaian.

*Sistem pengelolaan pengaduan yang baik akan meminimalisasi FITNAH*

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu isu sentral dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam era reformasi, tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang transparan, obyektif, efisien, dan profesional semakin kuat. Tuntutan tersebut harus direspon agar kewibawaan pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik tetap terpelihara. Salah satu jawaban atas tuntutan masyarakat tersebut adalah dengan membentuk KPKNL Teladan.

KPKNL Teladan merupakan unit kerja yang memiliki SDM yang handal, sistem dan standar fasilitas yang modern sehingga memungkinkan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas di KPKNL Teladan lebih dikedepankan, yaitu *lebih cepat* proses penyelesaiannya, *lebih tepat* pelayanan yang diberikan, *lebih mudah* dipahami prosedurnya, dan *lebih aman* karena terjamin kepastian hukumnya.

Semua SDM di KPKNL Teladan harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Masing-masing harus saling mendukung sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat optimal. KPKNL Teladan mempunyai Petugas *Front Office* yang akan menangani atau yang berhubungan langsung dengan masyarakat, seperti *Customer Service*. Petugas itulah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan. Selain itu, pemberian pelayanan informasi/konsultasi kepada masyarakat terkait dengan tugas dan fungsi KPKNL akan dilakukan oleh Petugas Layanan. Agar pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik dan lancar, maka semua pelayanan akan dikoordinasikan dan dipantau pelaksanaannya oleh Pengawas.



## II. DASAR HUKUM

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 30/KMK.01/2007 tentang Reformasi Birokrasi Departemen Keuangan.

## III. AREA PELAYANAN TELADAN (APT)

adalah tempat pelayanan pada Kantor Pelayanan dengan sistem yang terintegrasi untuk mendukung terwujudnya tertib administrasi dan kelancaran pelayanan kepada pengguna jasa.

## IV. SUMBER DAYA MANUSIA PADA AREA PELAYANAN TELADAN

Inti	Pendukung
Pengawas	Petugas Penghubung
Petugas <i>Front Office</i>	Petugas Satpam
Petugas Layanan ( <i>Help Desk</i> )	Petugas Kebersihan

- Menjabat tangan pengguna jasa dan mengucapkan terima kasih pada saat tamu akan meninggalkan tempat. Sedapat mungkin memberikan map, berkas atau dokumen dengan menggunakan kedua tangan dan disertai senyuman.

## XI. HAK-HAK PENGGUNA JASA

- Pengguna jasa berhak diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur, dan penuh hormat.
- Pengguna jasa berhak diperlakukan sama seperti apa yang kita inginkan apabila kita menjadi mereka.
- Pengguna jasa berhak mendapatkan jawaban atas permintaan mereka dengan cepat dan pasti.
- Pengguna jasa berhak mendapat pelayanan yang tepat waktu.
- Pengguna jasa berhak mengeluhkan pelayanan buruk atau pelayanan yang tidak memuaskan.

## XII. PENGELOLAAN PENGADUAN PENGGUNA JASA

### 1. Perlunya Sistem Pengelolaan Pengaduan

- Pengguna jasa mempunyai hak untuk menyampaikan Pendapat kritis dan rasa tidak puas yang harus diperhatikan.
- Mencegah munculnya keluhan yang berulang-ulang dan semakin besar yang akan menyulitkan penyelesaian masalah.
- Mendorong efisiensi melalui penyelesaian masalah secara internal pada titik terdekat dengan sumber masalah.



- Merasa yakin benar bahwa petugas menguasai permasalahan tersebut. Untuk lebih meyakinkan pengguna jasa, petugas dapat menggunakan brosur/*leaflet*/buku petunjuk teknis pelayanan.
- Apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, jangan memaksakan diri. Segera informasikan kepada Kepala Seksi/petugas lain yang berwenang dan tidak lupa memberitahukan kepada Kepala Seksi/petugas lain yang akan menangani permasalahan tersebut selanjutnya.
- Apabila petugas belum bisa memberikan jawaban yang memadai dan pengguna jasa harus menemui petugas lain dalam menuntaskan permasalahannya, petugas APT diharapkan untuk meminta maaf dengan pernyataan, antara lain:  
"Saya mohon maaf karena saya belum dapat membantu Bapak/Ibu saat ini. Untuk itu permasalahan ini akan saya teruskan kepada rekan kami/atasan saya yang lain untuk membantu Bapak/Ibu".
- Apabila terdapat kekeliruan, misalnya pengguna jasa seharusnya menghadap ke petugas yang lain namun terlanjur menghadap petugas yang berbeda maka dahului dengan ucapan "*Mohon maaf Pak/Bu... Bapak/Ibu kami persilakan untuk menuju meja/ruang*".
- Menghindari makan/minum saat melayani tamu atau makan/minum agar tidak dilakukan di hadapan tamu, minta ijin kepada sesama petugas agar setiap tamu tetap dilayani dan tidak dibiarkan menunggu.



## V. WAKTU PELAYANAN

08.00 – 16.30

*Keterangan :*

Jam kerja pada Kantor Pelayanan adalah jam kerja yang berlaku di Departemen Keuangan, yaitu dari pukul 07.30 - 17.00. Pembatasan waktu pelayanan setengah jam setelah waktu kerja formal dimulai dimaksudkan untuk memberikan kesempatan/persiapan bagi petugas APT agar pelayanan publik dapat diberikan dengan sebaik-baiknya dan setengah jam sebelum waktu kerja formal berakhir agar administrasi APT dapat terjaga kerapian dan keteraturannya.

Pada jam istirahat (termasuk hari Jumat), petugas APT tetap melayani penerimaan surat dan atau laporan sehingga tidak dibenarkan APT dalam keadaan kosong. Untuk itu, petugas APT bergantian beristirahat yang pengaturannya diserahkan kepada Kepala Kantor.

Sebelum jam pelayanan, seluruh petugas APT yang bertugas pada hari tersebut, wajib menata administrasi APT, menjamin seluruh formulir cukup tersedia, komputer dan sarana dapat beroperasi dengan baik untuk seluruh aktivitas pelayanan pada hari tersebut.

## VI. JENIS PELAYANAN DI AREA PELAYANAN TELADAN

- Penerimaan surat-surat permohonan dari Satuan Kerja, Penyerah Piutang, Penanggung Hutang, Pemohon Lelang dan surat lainnya yang dibawa langsung oleh pengguna jasa yang berkepentingan (setiap jenis pelayanan pada KPKNL Teladan mengacu pada SOP yang telah ditetapkan).



- Pemberian Informasi Kekayaan Negara, Piutang Negara, dan Lelang.
- Pelaksanaan rekonsiliasi SIMAK Barang Milik Negara.

**Ingat :**

Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa senantiasa dilakukan sebagai pelaksanaan kewajiban kepada pengguna jasa dan memperhatikan 3 S (Senyum, Sapa, dan Salam).

No	Sarana	Keterangan
1.	Sistem antrian dan tempat duduk untuk menunggu antrian	Sistem antrian digunakan khususnya ketika pengguna jasa membutuhkan pelayanan pada saat yang bersamaan, yaitu pelaksanaan rekonsiliasi BMN, pengembalian uang jaminan lelang, dan pelayanan <i>crash program</i> di bidang pelayanan piutang negara. Apabila ruangan terlalu sempit, dapat digunakan garis antrian dan pemberian nomor antrian secara manual oleh petugas satpam.
2.	Layar informasi atau jika dimungkinkan terdapat layar sentuh ( <i>touch screen</i> )	Informasi yang ditampilkan adalah informasi terkini yang sesuai dengan perkembangan informasi dari Kantor Pusat, Kanwil atau KPKNL ybs (termasuk wilayah kerja KPKNL).
3.	Papan informasi dan kredo : a. Visi dan Misi  b. Motto dan janji layanan	Terpampang dengan jelas agar terbaca oleh pengunjung.  Motto harus relevan dengan pelayanan dan janji layanan harus diumumkan/harus jelas dan dapat dilihat.

- Mengenakan kartu identitas pegawai di dada (sematkan atau gantungkan dengan rapi).

**2. Etika Melayani**

- Menjaga kesopanan dalam perilaku dan tutur kata, ramah, perhatian, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit pelayanan. 3 S (senyum, sapa, dan salam).
- Menyapa tamu yang datang, berdiri jika memungkinkan.
- Memberi salam (dengan ucapan selamat pagi/ siang/ sore/ assalamu'alaikum).
- Menyapa tamu yang datang, mengucapkan "Selamat pagi Pak/Bu, Saya... (sebutkan nama panggilan diri Anda). Apa yang dapat saya bantu?"
- Saat melayani menghindari aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan/ minum, mendengarkan musik dengan menggunakan *headset/earphone*.
- Melayani keperluan pengguna jasa dengan cepat dan mengusahakan agar lebih cepat dari standar waktu yang ditentukan.
- Menata waktu berkonsultasi dengan seefisien mungkin dengan tetap menjaga keramahan dan kesopanan, tidak bertele-tele.
- Apabila ada panggilan penting dan terpaksa harus meninggalkan pengguna jasa, petugas memohon maaf kepada pengguna jasa dan apabila dimungkinkan digantikan oleh petugas lain.
- Melayani pertanyaan pengguna jasa dengan sigap. Apabila ada pertanyaan yang tidak dijawab, petugas meminta waktu untuk menghubungi petugas lain.





- Untuk membantu *front office* demi kelancaran pelaksanaan pelayanan.

c. Petugas Kebersihan adalah petugas kebersihan yang memiliki sikap rajin, tekun dan jujur.

Tanggung Jawab :

- Menjaga kebersihan ruang APT, toilet, dan mushola.
- Tanggap memenuhi kebutuhan dalam APT dan senantiasa menjaga kerapiannya tanpa mengganggu kenyamanan pengunjung maupun petugas yang sedang melayani.
- Minimal petugas siaga 1 (satu) orang.

**IX. PENGGUNA JASA KPKNL**

adalah pihak yang dilayani KPKNL dalam rangka pengelolaan Kekayaan Negara, pengurusan Piutang Negara dan pemenuhan kewajiban hutang kepada Negara, serta pelaksanaan lelang yang dapat menentukan tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh DJKN.

**X. ETIKA**

adalah sikap, tindak/perilaku dan tutur kata dalam berkomunikasi yang tampak sebagai hasil dari pola pikir untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada publik.

1. Etika Berbusana

- Pakaian dan tata rambut (atau kerudung) selalu rapi, sopan, dan disesuaikan dengan aturan pakaian/busana kantor.
- Selalu bersepatu di ruang kerja.

No	Sarana	Keterangan
	c. Informasi jenis, prosedur, standar waktu penyelesaian pelayanan, tarif pelayanan, dasar hukum, dan jadwal pelayanan APT.	Terpampang dengan jelas agar terbaca oleh pengunjung
	d. Papan pengumuman dan penunjuk tempat	Termasuk arah Toilet/ <i>Smoking Area</i> /Mushola
	e. Tanda larangan, himbauan/ajakan kebersihan, penghematan sumber daya (listrik, air, kertas)	Dilarang Merokok Jagalah Kebersihan Penghematan sumber daya (air, listrik, atau kertas, dll) <b>(Dalam bentuk sticker)</b>
	f. Informasi nomor pengaduan, sms humas Kantor Pusat dan alamat situs web dan email Kantor Pusat	Sesuai dengan informasi dari Kantor Pusat, Kantor Wilayah, dan KPKNL yang selalu dapat dihubungi masyarakat.
4.	Kotak Saran/Pengaduan	Disiapkan tempat untuk pengembalian kuesioner yang telah diisi oleh para tamu, pengaduan pengguna jasa
5.	Kotak Brosur Pelayanan untuk : a. Brosur pelayanan b. Brosur saran/kritik/kuesioner c. Formulir/blanko	Formulir/blanko yang disediakan pada kotak brosur adalah formulir yang akan diisi oleh pengguna jasa mengenai jenis layanan yang dibutuhkan



No	Sarana	Keterangan
6.	Tempat koran/ majalah	Koran/majalah yang terkini
7.	Tempat sampah	Menyesuaikan
8.	Dispenser	Termasuk galon air dan gelas
9.	Papan Nama Petugas	Di depan setiap meja petugas
10.	Televisi dan VCD Player Materi : a. I k l a n L a y a n a n Masyarakat b. Profil Kantor	Menyesuaikan
11.	Pendingin ruangan	Menyesuaikan (AC, kipas angin)
12.	Jam Dinding	Dapat terlihat dan terbaca dengan baik dan jelas oleh pengunjung maupun para petugas
13.	Telepon Internal	Sambungan telepon ke seksi terkait sejumlah 1 (satu) buah di meja counter petugas front office dan 1 (satu) buah di meja petugas layanan pengguna jasa.
14.	Pengharum ruangan	Seperlunya
15.	Bunga atau tanaman	Secukupnya dan serasi
16.	Lemari formulir/blanko produk	- Ditempatkan di sebelah belakang meja petugas Front Office (khusus formulir layanan yang diisi oleh pengguna jasa) - Ditempatkan di sebelah belakang meja petugas layanan (blanko Berita Acara Tanya Jawab, Pernyataan Bersama, dll)

- g. Mengikuti perkembangan permasalahan yang belum dapat dituntaskan pada hari tersebut harus sampai tuntas.

#### 4. Petugas Pendukung

##### a. Satuan Pengaman

adalah petugas yang menjaga keamanan dan ketertiban umum pada APT, memiliki kepribadian baik, mampu menjalankan peran, tugas dan fungsinya dengan baik, serta dapat mendukung citra pelayanan.

##### Tanggung Jawab :

- Memberi sapaan sopan, menghormat, ramah kepada tamu dengan ucapan, " bisa saya bantu " selamat pagi, siang dan sebagainya.
- Meminta identitas tamu jika diperlukan.
- Melayani tamu masuk/keluar pintu.
- Bersikap tanggap atas kedatangan tamu yang dapat mengganggu rutinitas kerja karyawan.
- *Last person out please switch off the light.*
- Minimal petugas siaga 1 (satu) orang pada jam pelayanan.

##### b. Petugas Penghubung

adalah petugas yang menghubungkan atau mengkoordinasikan kepentingan petugas front office dengan middle office dan back office.

##### Tanggung Jawab:

- Sebagai penghubung dan koordinator front office dengan middle office dan back office.
- Selalu siap melakukan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, dan berloyalitas tinggi.



- d. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada pengguna jasa, sebaiknya :
- Petugas harus yakin benar bahwa dirinya menguasai permasalahan tersebut.
  - Untuk lebih meyakinkan pengguna jasa, petugas dapat menggunakan brosur/*leaflet*/ buku petunjuk teknis pelayanan.
  - Apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, jangan memaksakan diri. Segera informasikan ke petugas lain yang berwenang atau Kepala Seksi.
  - Jangan lupa memberitahukan kepada petugas lain yang akan menangani permasalahan tersebut selanjutnya.
  - Apabila petugas bagian konsultasi belum bisa memberikan jawaban yang memadai dan pengguna jasa harus menemui petugas lain dalam menuntaskan permasalahannya, petugas diharapkan untuk meminta maaf dengan pernyataan antara lain:  
*"Saya mohon maaf karena saya belum dapat membantu Bapak/Ibu saat ini. Untuk itu permasalahan ini akan saya teruskan kepada rekan kami/atasan saya yang lain yang lebih memahami permasalahan untuk membantu Bapak/Ibu"*.
- e. Jika dimungkinkan, jabatlah tangan pengguna jasa dan mengucapkan terima kasih pada saat tamu akan meninggalkan tempat.
- f. Membuat catatan ringkas tentang tugas konsultasi pada hari tersebut dan laporkan kepada pengawas dan atasan yang terkait.

No	Sarana	Keterangan
17.	Meja, kursi, printer, komputer dan software yang diperlukan petugas <i>front office</i>	Disesuaikan dengan ruangan APT dan jumlah petugas
18.	Alat Tulis Kantor	Selengkap mungkin, secukupnya
19.	<b>Prasarana Pendukung:</b> - Ruang khusus untuk layanan/konsultasi  - Toilet/Mushola  - <i>Alokasi kursi untuk orang Cacat, lansia, ibu hamil, dan anak</i>  - Sarana Parkir	Sedapat mungkin tersedia komputer, berikut basis data tentang pengguna jasa  Selalu terjaga kebersihannya  Apabila terdapat 10 kursi, maka 2-3 kursi disediakan untuk pengguna jasa dengan kriteria tersebut. Penataan kursi-kursi tersebut diletakkan aak terpisah dari kursi-kursi lainnya.  Apabila memungkinkan. Pada hari-hari sibuk (pelaksanaan lelang), sarana perparkiran harus mendapatkan perhatian secara khusus.

Selain pegawai KPKNL, petugas satpam, dan petugas jaga kebersihan yang ditentukan oleh Kepala Kantor, maka pegawai lain/orang lain tidak diperkenankan ditempatkan di APT.



## VIII. PETUGAS AREA PELAYANAN TELADAN

### 1. Pengawas

adalah Kepala Seksi Pelayanan (Pengelolaan Kekayaan Negara, Pelayanan Penilaian, Piutang Negara, dan Lelang) pada KPKNL Teladan dengan penjadwalan secara bergantian.

#### Tanggung Jawab :

- a. mengkoordinasikan pelayanan, memonitor pelaksanaan tugas dan para petugas di APT secara berkala pada jam kerja.
- b. menerima dan melakukan tindak lanjut surat dan atau laporan dari petugas APT.
- c. menerima laporan dari petugas APT dan menginformasikan sedini mungkin gangguan-gangguan pada aplikasi komputerisasi di APT kepada Kepala Seksi Hukum dan Informasi atau menghubungi *help desk* Kantor Pusat dengan nomor telp. (021) 3510545 atau email ke sap.djkn@gmail.com.
- d. membantu pemberian informasi kepada pengguna jasa/masyarakat yang membutuhkan pelayanan informasi dan meminta bantuan Seksi terkait apabila diperlukan informasi tambahan yang lebih rinci.
- e. mengawasi kelengkapan dan kerapian peralatan dan administrasi di APT.
- f. memberikan arahan, bimbingan, dan teguran seperlunya kepada Petugas *Front Office* dan Petugas Layanan.

### 2. Petugas *Front Office*

adalah pegawai yang ditugaskan di APT untuk memberikan pelayanan yang sifatnya rutin kepada pengguna jasa.

- m. Menghubungi petugas layanan apabila terdapat pengguna jasa yang membutuhkan informasi di bidang Kekayaan Negara, Piutang Negara, dan Lelang.

### 3. Petugas Layanan (*Help Desk*)

adalah pegawai yang memberikan layanan/konsultasi di bidang Kekayaan Negara, Piutang Negara, dan Lelang kepada pengguna jasa dan atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan informasi di APT.

#### Persyaratan Umum :

- a. Jumlah minimal 3 (tiga ) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor/kebutuhan.
- b. Ramah, sopan, teliti, jujur, lugas, terampil, dapat mengendalikan emosi, informatif dan diplomatis.
- c. Memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam bidang Kekayaan Negara, Piutang Negara, dan Lelang.
- d. Minimal jenjang pendidikan Diploma III (D3).
- e. Pelaksana yang ditunjuk oleh Kepala Kantor yang ditugaskan secara bergantian.
- f. Bertanggung jawab kepada Pengawas.

#### Tanggung Jawab :

- a. Melayani pertanyaan dan pemberian informasi kepada pengguna jasa di meja layanan/*help desk*.
- b. Pegawai yang ditunjuk sebagai petugas layanan pada hari itu, berdasarkan informasi dari petugas penghubung atau petugas *front office*, segera menemui pengguna jasa di ruang layanan.
- c. Dalam hal petugas tidak dapat menjawab pertanyaan pengguna jasa maka petugas menghubungkan pengguna jasa yang bersangkutan kepada Kepala Seksi.



- f. Mencantumkan nama, NIP, dan tanda tangan petugas *front office* yang bersangkutan serta cap KPKNL pada Surat Tanda Terima.
- g. Menyampaikan Surat Tanda Terima kepada Pengguna Jasa yang menyampaikan langsung permohonan pelayanan jasa.
- h. Secara aktif menyampaikan brosur saran/kritik dan kuesioner kepada pengguna jasa dan memandu pengguna jasa untuk mengisi serta memasukkan ke dalam kotak saran yang disediakan.
- i. Menyerahkan surat permohonan layanan berikut kelengkapannya kepada Petugas Penghubung untuk ditindaklanjuti oleh Seksi terkait (*middle office/back office*).
- j. Menyatukan Surat Tanda Terima dengan surat atau laporan sebagai alat pengawasan proses penyelesaian tugas tindak lanjut surat atau laporan tersebut.

*Penerimaan dan perekaman surat dan atau laporan yang diterima melalui jasa pos atau perusahaan jasa ekspedisi lainnya dilakukan oleh petugas di Subbagian Umum KPKNL dan ditindaklanjuti dengan pencetakan Surat Tanda Terima dengan tanggal penerimaan sesuai tanggal penerimaan dari jasa pos atau perusahaan jasa ekspedisi tersebut.*

- k. Mencetak register harian penerimaan surat/ permohonan layanan pada setiap akhir hari kerja.
- L. Merapikan kembali peralatan, sarana, dokumen, dan semua formulir yang dipergunakan setelah selesai bertugas pada hari tersebut melaporkan kepada pengawas setelah tugas selesai pada hari itu juga.



Persyaratan Umum:

- a. Jumlah minimal 2 (dua) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor.
- b. Syarat kompetensi yang diperlukan adalah memiliki sikap ramah, sopan, jujur, teliti, disiplin, informatif dan dapat bekerja dengan berbagai pihak, serta selalu bersedia membantu setiap kebutuhan pengguna jasa.
- c. Minimal jenjang pendidikan Diploma I (D1).
- d. Bertanggung jawab kepada Pengawas.

Tanggung Jawab :

- a. Mempersiapkan segala peralatan, sarana, dan kelengkapan administrasi di APT sebelum jam pelayanan dimulai.
- b. Mencatat dan melaporkan sedini mungkin setiap gangguan pada aplikasi *front office* kepada petugas pengawas untuk diteruskan dan ditangani oleh Seksi Hukum dan Informasi.
- c. Menerima, meneliti, untuk kemudian melakukan *checklist/validasi* kelengkapan formal surat/ permohonan baik dalam bentuk *hardcopy* maupun arsip data komputer yang diterima KPKNL sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk masing-masing jenis permohonan/surat dan dilakukan perekaman melalui aplikasi *front office* untuk diterbitkan Surat Tanda Terima.
- d. Menerbitkan Surat Tanda Terima secara manual apabila aplikasi *front office* tidak berfungsi.
- e. Merekam kembali Surat Tanda Terima yang telah diterbitkan secara manual pada saat aplikasi *front office* dapat berfungsi kembali.