



**STANDAR PELAYANAN**  
**DIREKTORAT HUKUM DAN HUBUNGAN MASYARAKAT**

No.	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian	Biaya
1	Penelaahan dan Penyiapan Bahan Masukan dalam Rangka Perumusan Rancangan Peraturan Perundang-undangan dan Petunjuk Pelaksanaan Peraturan di Bidang Pengelolaan Kekayaan Negara, Penilaian, Pengurusan Piutang Negara, dan Lelang	Paling lambat 6 (enam) hari kerja sejak diterima	Rp0,-
2	Penerbitan Surat Kuasa Khusus	Paling lambat 4 (empat) hari kerja sejak dokumen yang dipersyaratkan diterima lengkap dan benar	Rp0,-
3	Pemberian Layanan Informasi Melalui Tatap Muka di Area Pelayanan Terpadu (APT)	Pemberian Layanan Informasi diberikan dalam jangka waktu 1 jam setelah permohonan informasi/data disampaikan oleh Pemohon Informasi kepada Petugas Layanan.	Rp0,-
4	Pemberian Layanan Informasi dan Pengaduan Melalui Call Center Halo DJKN	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Agen memiliki kewajiban mengangkat panggilan masuk pada Call Center Halo DJKN maksimal dalam 3 (tiga) dering pertama panggilan;</li><li>2. Permohonan informasi dan/atau pengaduan yang diterima melalui Call Center Halo DJKN diselesaikan dalam satu panggilan on call sesuai lamanya durasi telepon yang dilakukan oleh Pengguna Layanan;</li><li>3. Permohonan informasi dan/atau permasalahan yang diterima melalui Call Center Halo DJKN yang tidak dapat diselesaikan dalam satu panggilan on call ditindaklanjuti dengan membuat tiket pada CRM Halo DJKN (Jangka waktu mengikuti SOP Layanan Informasi Melalui Surat Elektronik dan Webform Halo DJKN).</li></ol>	Rp0,-
5	Pemberian Layanan Informasi dan Pengaduan Melalui Surat Elektronik dan Webform Halo DJKN	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Waktu penyelesaian tiket informasi pada Agen Level I adalah selambat-lambatnya 2 jam pada hari kerja layanan sesuai Service Level Agreement (SLA) yang telah ditetapkan antara Direktur Hukum dan Hubungan Masyarakat selaku Pengelola Pusat Kontak Layanan pada DJKN dengan Kepala Biro Komunikasi dan Layanan Informasi selaku Pengelola Pusat Kontak Layanan Kementerian Keuangan. Waktu dihitung sejak tiket diterima pada aplikasi CRM DeskPro Halo DJKN, termasuk untuk melakukan pengecekan ke basis data pengetahuan (knowledge bases), konsultasi ke Kepala Seksi Hubungan Masyarakat III, konsultasi kepada Agen Level II dan/atau Agen Level III, sampai dengan pengiriman tanggapan tiket informasi ke Pengguna Layanan dan/atau melakukan eskalasi tiket informasi kepada Agen Level II dan/atau Agen Approver;</li><li>2. Waktu penyelesaian tiket informasi pada Agen Level II adalah selambat-lambatnya 8 jam (1 hari kerja layanan) sampai dengan 32 jam (4 hari kerja layanan) berdasarkan jenis Kategori Layanan sesuai SLA;</li><li>3. Waktu penyelesaian tiket informasi pada Agen Approval adalah selambat-lambatnya 4 jam pada hari kerja layanan sesuai SLA;</li><li>4. Waktu penyelesaian tiket informasi pada Agen Level III adalah selambat-lambatnya 8 jam (1 hari kerja layanan) sampai dengan 240 jam (30 hari kerja layanan) berdasarkan jenis Kategori Layanan sesuai SLA;</li><li>5. Waktu penyelesaian tiket informasi pada Agen Kepatuhan Internal adalah selambat-lambatnya 240 jam (30 hari kerja layanan) sesuai SLA.</li></ol>	Rp0,-
6	Pelayanan Permintaan Informasi Publik pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat I DJKN	10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang selama 7 (tujuh) hari kerja berikutnya sejak permintaan informasi publik diterima.	Rp0,-
7	Pelayanan Penanganan Keberatan Informasi Publik pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat I DJKN	Atasan PPID Pelaksana DJKN berkewajiban untuk memberikan Surat Tanggapan atas Keberatan Informasi Publik dalam waktu maksimal 30 (tiga puluh) hari kerja sejak permohonan Keberatan Informasi Publik diterima oleh Petugas Informasi.	Rp0,-