

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN NEGARA

NOMOR 42 /KN/2014

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA

DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN NEGARA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a serta untuk melaksanakan ketentuan Pasal 2 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan, perlu menyusun Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;
- 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. 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 5337);
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;
4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 170/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN NEGARA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA.

PERTAMA : Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara meliputi komponen sekurang-kurangnya sebagai berikut:

1. dasar hukum;
2. persyaratan;
3. sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. jangka waktu penyelesaian;
5. biaya/tarif;
6. produk pelayanan;
7. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. kompetensi pelaksana;
9. pengawasan internal;
10. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. jumlah pelaksana;
12. jaminan pelayanan;
13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
14. evaluasi kinerja pelaksana;

Penyusunan standar pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara mengacu pada tata cara sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.

KEDUA : Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara yang meliputi Standar Pelayanan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (Kanwil DJKN) dan Standar Pelayanan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL), terdiri atas standar pelayanan dengan jenis layanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II dan Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.

KETIGA : Standar Pelayanan pada Kanwil DJKN dan KPKNL di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi.

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KEDUA wajib dilaksanakan oleh Kanwil DJKN dan KPKNL di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

KELIMA : Seluruh Kepala Kanwil DJKN dan Kepala KPKNL di lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara wajib menetapkan standar pelayanan sekurang-kurangnya sesuai dengan jenis layanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II dan III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini paling lama 1 (satu) bulan sejak tanggal ditetapkannya Keputusan Direktur Jenderal ini.

KEENAM : Setelah ditetapkannya standar pelayanan, seluruh Kepala Kanwil DJKN dan Kepala KPKNL wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan dengan tata cara sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.

KETUJUH : Keputusan Direktur Jenderal ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Direktur Jenderal ini disampaikan kepada :

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan;
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;
3. Para Direktur di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;
4. Para Kepala Kantor Wilayah di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;
5. Para Kepala Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 28 Februari 2014

DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN NEGARA,

ttd.

Salinan sesuai dengan aslinya
Sekretaris Direktorat Jenderal
u.b.

Kepala Bagian Umum

HADIYANTO



Parto

NIP. 196803231988031004

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN
NEGARA NOMOR 42 /KN/2014 TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL
KEKAYAAN NEGARA

PENYUSUNAN DAN PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA

A. Pendahuluan

Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN), setiap Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (Kanwil DJKN) dan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) wajib menetapkan standar pelayanan.

B. Komponen Standar Pelayanan

Penyusunan dan penetapan standar pelayanan tersebut harus memenuhi beberapa komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap Standar Pelayanan harus meliputi sekurang-kurangnya komponen sebagai berikut:

1. Dasar Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Penyelenggara dengan berpedoman pada ketentuan Pasal 29 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012.
6. Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan Internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung Pelaksana.
10. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah Pelaksana adalah tersedianya Pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan Pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan kepastian rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

Penyusunan dan penetapan standar pelayanan pada Kanwil DJKN dan KPKNL harus memenuhi sekurang-kurangnya 14 (empat belas) komponen tersebut. Dalam hal diperlukan, Kepala Kanwil DJKN dan Kepala KPKNL dapat menambah atau melengkapi komponen lain dalam mengembangkan standar pelayanan masing-masing.

C. Jenis Pelayanan

Penyusunan dan penetapan standar pelayanan pada Kanwil DJKN dan KPKNL sekurang-kurangnya harus terdiri dari standar pelayanan atas jenis pelayanan sebagaimana tercantum pada Lampiran II dan Lampiran III Keputusan Direktur Jenderal ini.

Penyusunan komponen standar pelayanan atas jenis pelayanan dimaksud dapat mengacu pada rincian komponen standar pelayanan sebagaimana tercantum pada Lampiran II dan Lampiran III Keputusan Direktur Jenderal ini. Namun demikian, apabila diperlukan Kepala Kanwil DJKN dan Kepala KPKNL dapat melakukan penambahan dan/atau pengurangan pada rincian komponen standar pelayanan tersebut dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Untuk rincian komponen dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, biaya/tarif, produk pelayanan, pengawasan internal, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan, Kepala Kanwil DJKN dan Kepala KPKNL harus menetapkan standar pelayanan dengan rincian komponen sama dengan rincian komponen standar pelayanan sebagaimana tercantum pada Lampiran II dan Lampiran III.
2. Untuk rincian komponen sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, serta jumlah pelaksana, Kepala Kanwil DJKN dan Kepala KPKNL dapat menetapkan standar pelayanan dengan rincian komponen sekurang-kurangnya harus sama dengan rincian komponen standar pelayanan sebagaimana tercantum pada Lampiran II dan Lampiran III.
3. Untuk rincian komponen kompetensi pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana,

Kepala Kanwil DJKN dan Kepala KPKNL dapat menetapkan standar pelayanan dengan menggunakan rincian komponen pelayanan sebagaimana tercantum pada Lampiran II dan Lampiran III atau menyesuaikan dengan sumber daya kantor masing-masing.

4. Untuk rincian komponen jangka waktu penyelesaian, Kepala Kanwil DJKN dan Kepala KPKNL harus menetapkan standar pelayanan dengan rincian komponen sebagaimana tercantum pada Lampiran II dan Lampiran III. Namun demikian, apabila diperlukan guna meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa di kantor masing-masing, Kepala Kanwil DJKN dan Kepala KPKNL dapat menetapkan standar pelayanan dengan rincian jangka waktu penyelesaian lebih cepat dari jangka waktu penyelesaian sebagaimana tercantum pada Lampiran II dan Lampiran III.

D. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari penyelenggara pelayanan publik dan/atau organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah disusun. Setiap Kanwil DJKN dan KPKNL wajib menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan masing-masing pada papan pengumuman yang dapat dilihat oleh pengguna jasa yang dilayani paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah standar pelayanan ditetapkan.

Hal-hal yang harus dimuat dalam maklumat pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan secara konsisten.
2. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi apabila memberikan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan.

DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN NEGARA,

ttd.

HADIYANTO

Salinan sesuai dengan aslinya
Sekretaris Direktorat Jenderal

u.b.
Kepala Bagian Umum



196803231988031004

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN
 NEGARA NOMOR 42 /KN/2014 TENTANG
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL
 KEKAYAAN NEGARA

STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH
 DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA

Standar pelayanan yang terdapat pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (Kanwil DJKN) terdiri dari standar pelayanan atas jenis pelayanan sebagai berikut:

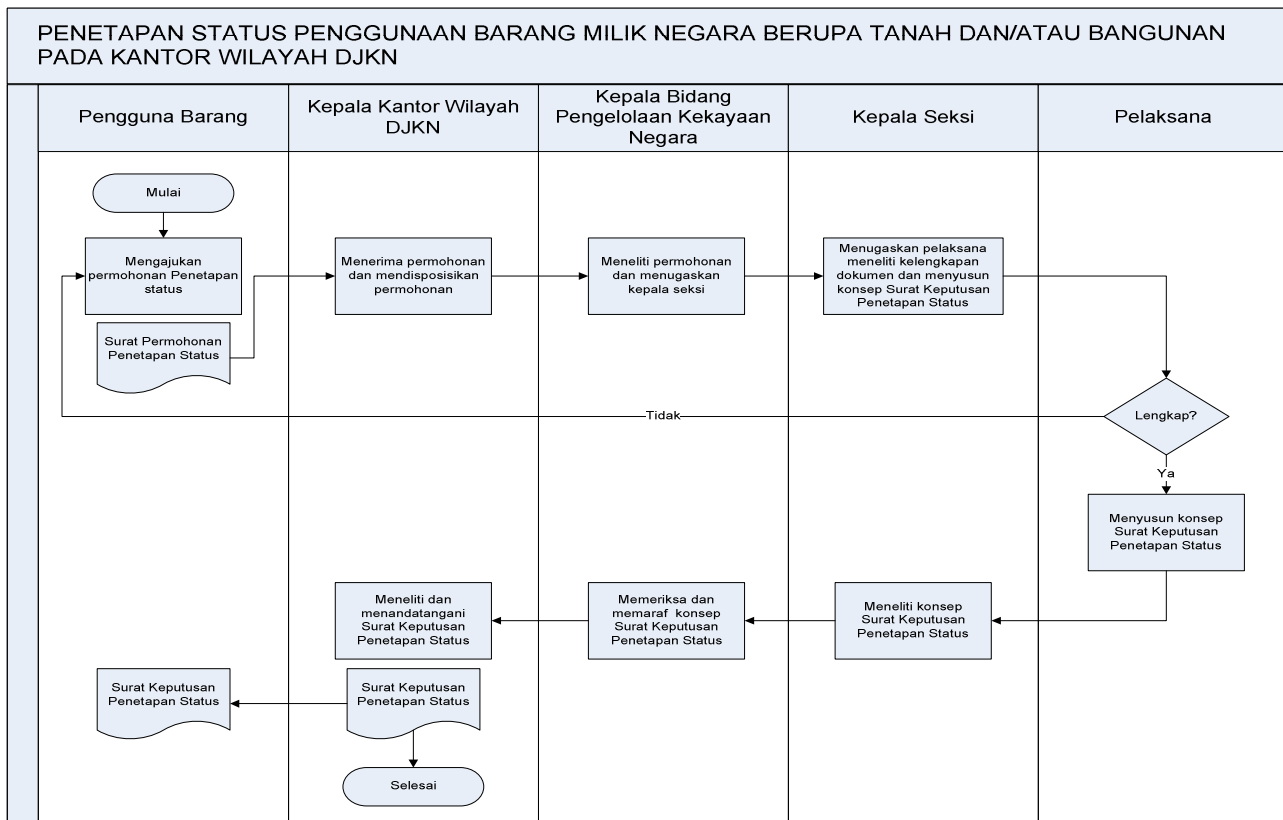
NO	JENIS PELAYANAN
1.	Penetapan Status Penggunaan Barang Milik Negara (BMN) Berupa Tanah dan/atau Bangunan
2.	Persetujuan/Penolakan Penjualan BMN Selain Tanah dan/atau Bangunan
3.	Pelayanan Permohonan Keringanan Utang

Adapun rincian komponen standar pelayanan pada Kanwil DJKN berdasarkan jenis pelayanan adalah sebagai berikut:

A. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN STATUS PENGGUNAAN BARANG MILIK NEGARA BERUPA TANAH DAN/ATAU BANGUNAN

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara; b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara; c. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 38 tahun 2008; d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 96/PMK.06/2007 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penggunaan, Pemanfaatan, Penghapusan Dan Pemindahtanganan Barang Milik Negara; e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.06/2007 tentang Penatausahaan Barang Milik Negara; f. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 29/PMK.06/2010 tentang Penggolongan dan Kodefikasi Barang Milik Negara; g. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 218/KM.6/2013 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Menteri Keuangan yang telah Dilimpahkan kepada Direktur Jenderal Kekayaan Negara Kepada Pejabat di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara untuk dan atas nama Menteri Keuangan Menandatangani Surat Dan/Atau Keputusan Menteri Keuangan;
2.	Persyaratan pelayanan	a. Surat Permohonan Penetapan Status; b. Asli Dokumen Kepemilikan; c. Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		d. Dokumen pendukung lainnya.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Penetapan Status Penggunaan Barang Milik Negara (BMN) Berupa Tanah Dan/Atau Bangunan pada Kanwil DJKN adalah sebagai berikut:



4.	Jangka waktu penyelesaian	6 (enam) hari kerja sejak surat permohonan asli diterima Kanwil DJKN dan dokumen lengkap sampai dengan diterbitkan keputusan penetapan status penggunaan BMN.
5.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya atas jasa pelayanan.
6.	Produk pelayanan	Keputusan Penetapan Status Penggunaan Barang Milik Negara berupa Tanah dan/atau Bangunan.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i> , alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi, pendingin ruangan, dsb. b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti brosur pelayanan, ruang tunggu, dispenser (termasuk galon air dan gelas), kotak pengaduan, toilet umum, dan halaman parkir.
8.	Kompetensi pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu memahami dan menguasai pengelolaan Barang Milik Negara.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kanwil DJKN, Kepala Bidang Pengelolaan Kekayaan Negara, dan para Kepala Seksi di Bidang Pengelolaan Kekayaan Negara selaku Pemilik Pengendalian serta Kepala Bidang Kepatuhan Internal, Hukum, dan Informasi u.p. Kepala Seksi Kepatuhan Internal

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		selaku Pelaksana Pemantauan.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan Kanwil DJKN sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan (prosedur, waktu dan biaya pelayanan, kondisi kantor, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan) ke Kotak Pengaduan. b. Petugas layanan atau pengawas yang bertugas pada saat itu mencatat, mengumpulkan informasi, membuat laporan, dan menyampaikannya kepada Bidang Kepatuhan Internal, Hukum, dan Informasi u.p. Seksi Kepatuhan Internal. c. Kepala Seksi Kepatuhan Internal melakukan verifikasi dan selanjutnya apabila: <ol style="list-style-type: none"> 1) Ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala Kanwil DJKN melalui Kepala Bidang Kepatuhan Internal, Hukum, dan Informasi mengenai hasil verifikasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut serta menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan pengguna jasa. Selanjutnya Kepala Kanwil DJKN melakukan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan pengaduan. 2) Tidak ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala Kanwil DJKN melalui Kepala Bidang Kepatuhan Internal, Hukum, dan Informasi mengenai hasil verifikasi terhadap pengaduan tersebut dan menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan kepada pengguna jasa. d. Pengguna jasa menerima surat tanggapan dari Kanwil DJKN.
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor masing-masing.
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 dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam bentuk pelayanan satu pintu.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU) dan masukan dari pengguna jasa.

B. STANDAR PELAYANAN PERSETUJUAN/PENOLAKAN PENJUALAN BMN SELAIN TANAH DAN/ATAU BANGUNAN

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara; b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara; c. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 38 tahun 2008; d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 96/PMK.06/2007 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penggunaan, Pemanfaatan, Penghapusan Dan Pemindahtanganan Barang Milik Negara; e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.06/2007 tentang Penatausahaan Barang Milik Negara; f. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 29/PMK.06/2010 tentang Penggolongan dan Kodefikasi Barang Milik Negara; g. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 218/KM.6/2013 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Menteri Keuangan yang telah Dilimpahkan kepada Direktur Jenderal Kekayaan Negara Kepada Pejabat di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara untuk dan atas nama Menteri Keuangan Menandatangani Surat Dan/Atau Keputusan Menteri Keuangan;
2.	Persyaratan pelayanan	a. Surat permohonan penjualan BMN; b. Keputusan Pembentukan Tim Penjualan BMN pada Pengguna/Kuasa Pengguna Barang; c. Berita Acara Penelitian Fisik dan Administratif; d. Nilai Limit terendah penjualan; e. Identitas BMN yang akan dijual (Tahun Perolehan, Nilai Perolehan, NUP, Jenis, dan Spesifikasi); f. Kartu Identitas Barang (KIB); g. Dokumen kepemilikan (STNK, BPKB, atau dokumen kepemilikan lainnya); h. Surat keterangan dari instansi terkait tentang kondisi kendaraan; i. Foto/gambar BMN yang akan dijual. Catatan: Bukan BMN yang bersifat khusus. Terhadap BMN bersifat khusus, seperti kapal, pesawat, gula, dll dan/atau yang memiliki nilai Rp10.000.000.000.- (sepuluh miliar rupiah) ke atas atau memerlukan persetujuan Presiden atau DPR, maka jangka waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud pada poin 4 (empat) tidak termasuk proses persetujuan kepada Presiden atau DPR.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Persetujuan/Penolakan Penjualan BMN Selain Tanah Dan/Atau Bangunan pada Kanwil DJKN adalah sebagai berikut:

NO	KOMPONEN	KETERANGAN		
PERSETUJUAN/PENOLAKAN PENJUALAN BARANG MILIK NEGARA SELAIN TANAH DAN/ATAU BANGUNAN PADA KANTOR WILAYAH DJKN				
Pegguna Barang/ Kuasa Pengguna Barang	Kepala Kantor Wilayah DJKN	Kepala bidang Pengelolaan Kekayaan Negara		
<p>The flowchart starts with 'Mulai' (Start) in an oval, leading to a box 'Mengajukan permohonan Penjualan BMN selain tanah dan/atau bangunan'. Below this is a document icon 'Surat Permohonan Penjualan BMN selain tanah dan/atau bangunan'. An arrow points to the 'Kepala Kantor Wilayah DJKN' column, then to 'Kepala bidang Pengelolaan Kekayaan Negara', then to 'Kepala Seksi', and finally to 'Pelaksana'. A decision diamond 'Lengkap?' follows. If 'Ya' (Yes), it goes to 'Menyusun konsep Surat Perseetujuan/Penolakan Penjualan'. If 'Tidak' (No), it loops back to 'Mengajukan permohonan...'. The process continues through 'Meneliti dan menandatangani Surat Perseetujuan/Penolakan Penjualan' in the 'Kepala Kantor Wilayah DJKN' column, leading to a document icon 'Surat Perseetujuan/Penolakan Penjualan' and finally 'Selesai' (End) in an oval.</p>	<p>The flowchart in this column starts with 'Menerima dan mendisposisikan permohonan' (Receive and dispose of application), followed by 'Meneliti dan menandatangani Surat Perseetujuan/Penolakan Penjualan' (Review and sign approval/rejection letter), leading to a document icon 'Surat Perseetujuan/Penolakan Penjualan', and finally 'Selesai' (End).</p>	<p>The flowchart in this column starts with 'Meneliti dan mendisposisikan permohonan' (Review and dispose of application), followed by 'Meneliti dan memaraf konsep Surat Perseetujuan/Penolakan Penjualan' (Review and stamp concept approval/rejection letter).</p>	<p>The flowchart in this column starts with 'Menugaskan pelaksana meneliti kelengkapan dokumen dan menyusun konsep Surat Perseetujuan/Penolakan Penjualan' (Assign staff to check document completeness and prepare concept approval/rejection letter), followed by 'Meneliti konsep Surat Perseetujuan/Penolakan Penjualan' (Review concept approval/rejection letter).</p>	<p>The flowchart in this column starts with 'Menyusun konsep Surat Perseetujuan/Penolakan Penjualan' (Prepare concept approval/rejection letter), followed by 'Meneliti konsep Surat Perseetujuan/Penolakan Penjualan' (Review concept approval/rejection letter), and finally 'Selesai' (End).</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	8 (delapan) hari kerja sejak surat permohonan asli diterima Kanwil DJKN dan dokumen lengkap sampai dengan diterbitkan jawaban setuju atau ditolak.		
5.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya atas jasa pelayanan.		
6.	Produk pelayanan	Surat Perseetujuan/Penolakan Penjualan BMN selain Tanah dan/atau Bangunan.		
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i>, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi, pendingin ruangan, dsb.</p> <p>b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti brosur pelayanan, ruang tunggu, dispenser (termasuk galon air dan gelas), kotak pengaduan, toilet umum, dan halaman parkir.</p>		
8.	Kompetensi pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu memahami dan menguasai pengelolaan Barang Milik Negara		
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kanwil DJKN, Kepala Bidang Pengelolaan Kekayaan Negara, dan para Kepala Seksi di Bidang Pengelolaan Kekayaan Negara selaku Pemilik Pengendalian serta Kepala Bidang Kepatuhan Internal, Hukum, dan Informasi u.p. Kepala Seksi Kepatuhan Internal selaku Pelaksana Pemantauan.		

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan Kanwil DJKN sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan (prosedur, waktu dan biaya pelayanan, kondisi kantor, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan) ke Kotak Pengaduan. b. Petugas layanan atau pengawas yang bertugas pada saat itu mencatat, mengumpulkan informasi, membuat laporan, dan menyampaikannya kepada Bidang Kepatuhan Internal, Hukum, dan Informasi u.p. Seksi Kepatuhan Internal. c. Kepala Seksi Kepatuhan Internal melakukan verifikasi dan selanjutnya apabila: <ol style="list-style-type: none"> 1) Ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala Kanwil DJKN melalui Kepala Bidang Kepatuhan Internal, Hukum, dan Informasi mengenai hasil verifikasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut serta menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan pengguna jasa. Selanjutnya Kepala Kanwil DJKN melakukan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan pengaduan. 2) Tidak ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala Kanwil DJKN melalui Kepala Bidang Kepatuhan Internal, Hukum, dan Informasi mengenai hasil verifikasi terhadap pengaduan tersebut dan menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan kepada pengguna jasa. d. Pengguna jasa menerima surat tanggapan dari Kanwil DJKN.
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor masing-masing.
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 dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam bentuk pelayanan satu pintu.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU) dan masukan dari pengguna jasa.

C. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN KERINGANAN UTANG

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 49 Prp. Tahun 1960 tentang Panitia Urusan Piutang Negara;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 01 Tahun 2013 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Keuangan;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2006 tentang Panitia Urusan Piutang Negara;</p> <p>d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 122/PMK.06/2007 tentang Keanggotaan Dan Tata Kerja Panitia Urusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 155/PMK.06/2009;</p> <p>e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 128/PMK.06/2007 tentang Pengurusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 163/PMK.06/2011;</p> <p>f. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-01/KN/2008 tentang Petunjuk Teknis Pengurusan Piutang Negara;</p> <p>g. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-03/KN/2009 tentang Pembagian Tugas Pada Kantor Wilayah dan Pembagian Lingkup/Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pada Kantor Wilayah VII Di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;</p> <p>h. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-04/KN/2009 tentang Prosedur Kerja Dan Bentuk Surat Yang Digunakan Dalam Pengurusan Piutang Negara;</p> <p>i. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-07/KN/2012 tentang Penatausahaan Hasil Pengurusan Piutang Negara dan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang;</p> <p>j. Keputusan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 02/PUPN/2002 tentang Penomoran, Pemberian Kode Surat dan Cap Dinas Panitia Urusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 02/PUPN/2007;</p> <p>k. Keputusan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 03/PUPN/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Panitia Urusan Piutang Negara.</p>
2.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pokok kredit/hutang di atas Rp1.000.000.000,- (satu miliar rupiah);</p> <p>b. Laporan hasil penilaian barang jaminan;</p> <p>c. Surat Persetujuan dari Penyerah Piutang (tidak wajib);</p> <p>d. Dalam hal usaha Penanggung Hutang/Penjamin</p>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>Hutang masih berjalan, dan permohonan yang diajukan berupa keringanan jangka waktu, atau keringanan jumlah hutang sekaligus jangka waktu, permohonan harus dilengkapi laporan keuangan;</p> <p>e. Laporan keuangan sebagaimana dimaksud pada huruf (d) berupa laporan keuangan sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun terakhir, dalam hal pokok kredit/hutang paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah);</p> <p>f. Laporan keuangan sebagaimana dimaksud pada huruf (d) berupa laporan keuangan yang telah diaudit oleh Akuntan Publik paling kurang 3 (tiga) tahun terakhir, dalam hal pokok kredit lebih dari Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah);</p> <p>g. Dalam hal pokok kredit/hutang lebih dari Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah), permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf (d) dilengkapi dengan Rencana Kegiatan Perusahaan (<i>Business Plan</i>) sejak permohonan diajukan sampai dengan pada saat akhir jangka waktu keringanan yang diminta;</p> <p>h. Dalam hal kegiatan usaha Penanggung Hutang tidak berjalan atau Penanggung Hutang sama sekali tidak mempunyai usaha, atau permohonan keringanan yang diajukan berupa keringanan jumlah hutang, permohonan keringanan hutang yang diajukan dilengkapi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) latar belakang permohonan keringanan hutang; 2) rencana pelunasan hutang; dan 3) sumber dana pelunasan hutang.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Pelayanan Permohonan Keringanan Utang pada Kanwil DJKN adalah sebagai berikut:</p>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
8.	Kompetensi pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu memahami dan menguasai pengurusan Piutang Negara.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kanwil DJKN, Kepala Bidang Piutang Negara dan para Kepala Seksi di Bidang Piutang Negara selaku Pemilik Pengendalian serta Kepala Bidang Kepatuhan Internal, Hukum, dan Informasi u.p. Kepala Seksi Kepatuhan Internal selaku Pelaksana Pemantauan.
10.	Penanganan pengaduan, saran, masukan dan	<p>Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan Kanwil DJKN sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan (prosedur, waktu dan biaya pelayanan, kondisi kantor, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan) ke Kotak Pengaduan. b. Petugas layanan atau pengawas yang bertugas pada saat itu mencatat, mengumpulkan informasi, membuat laporan, dan menyampaikannya kepada Bidang Kepatuhan Internal, Hukum, dan Informasi u.p. Seksi Kepatuhan Internal. c. Kepala Seksi Kepatuhan Internal melakukan verifikasi dan selanjutnya apabila: <ol style="list-style-type: none"> 1) Ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala Kanwil DJKN melalui Kepala Bidang Kepatuhan Internal, Hukum, dan Informasi mengenai hasil verifikasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut serta menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan pengguna jasa. Selanjutnya Kepala Kanwil DJKN melakukan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan pengaduan. 2) Tidak ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL melalui Kepala Bidang Kepatuhan Internal, Hukum, dan Informasi mengenai hasil verifikasi terhadap pengaduan tersebut dan menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan kepada pengguna jasa. d. Pengguna jasa menerima surat tanggapan dari Kanwil DJKN.
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor masing-masing.
12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

- 11 -

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
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.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU) dan masukan dari pengguna jasa.

DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN NEGARA,

ttd.

HADIYANTO

Salinan sesuai dengan aslinya
Sekretaris Direktorat Jenderal
u.b.
Kepala Bagian Umum



196803231988031004

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN III
 KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN
 NEGARA NOMOR 42 /KN/2014 TENTANG
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI
 LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL
 KEKAYAAN NEGARA

STANDAR PELAYANAN
 PADA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG
 DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA

Standar pelayanan yang terdapat pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) terdiri dari standar pelayanan atas jenis pelayanan sebagai berikut:

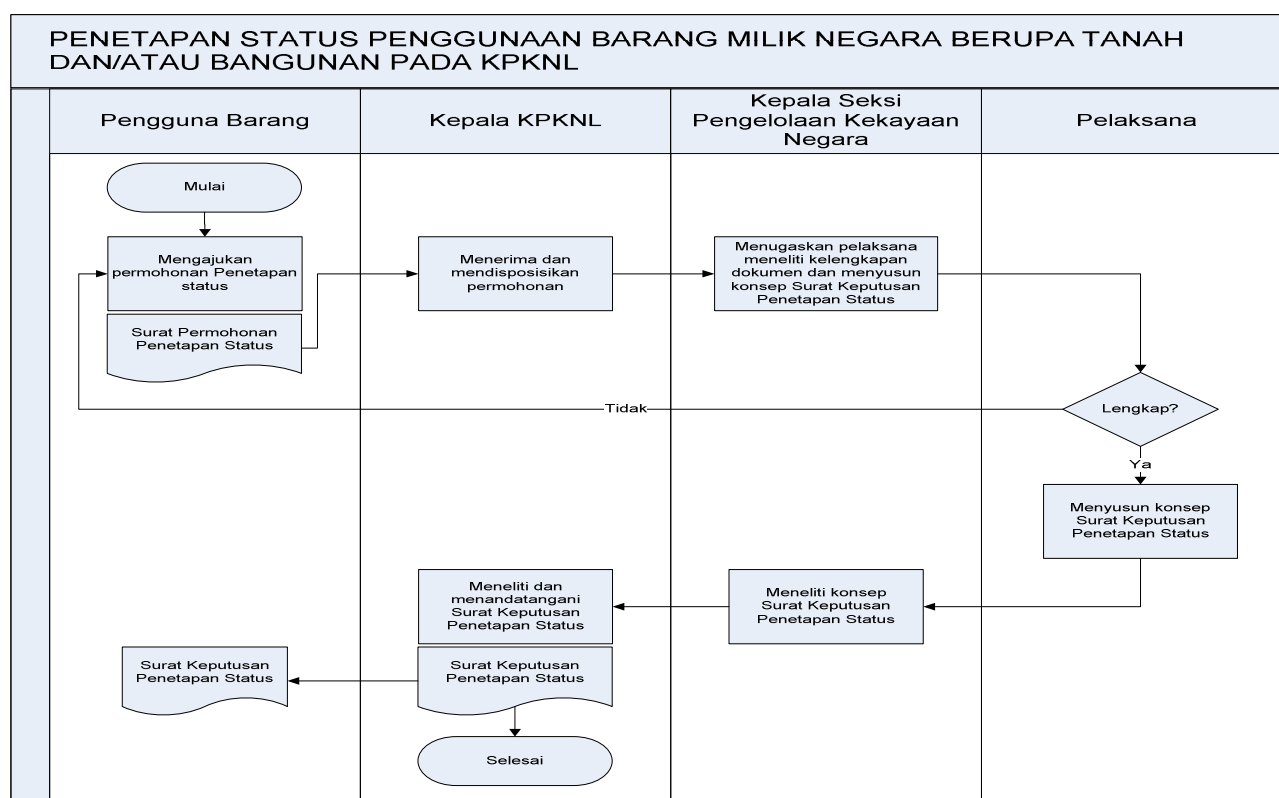
NO	JENIS PELAYANAN
1.	Penetapan Status Penggunaan Barang Milik Negara (BMN) Berupa Tanah dan/atau Bangunan
2.	Persetujuan/Penolakan Penjualan BMN Selain Tanah dan/atau Bangunan
3.	Pelayanan Permohonan Keringanan Utang
4.	Pelayanan Permohonan Penarikan Pengurusan Piutang Negara
5.	Penerbitan Surat Pernyataan Piutang Negara Lunas
6.	Penerbitan Surat Pernyataan Piutang Negara Selesai
7.	Permohonan Penebusan Barang Jaminan Senilai/Di Atas Nilai Pengikatan
8.	Penetapan Jadwal Lelang
9.	Pelaksanaan Lelang
10.	Pengembalian Uang Jaminan Penawaran Lelang
11.	Pemberian Kuitansi Pembayaran Harga Lelang
12.	Pemberian Kutipan Risalah Lelang Dan Dokumen Kepemilikan Barang
13.	Penyetoran Hasil Bersih Lelang Kepada Penjual/Kas Negara Melalui Bendahara Penerimaan

Adapun rincian komponen standar pelayanan pada KPKNL berdasarkan jenis pelayanan adalah sebagai berikut:

A. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN STATUS PENGGUNAAN BARANG MILIK NEGARA (BMN) BERUPA TANAH DAN/ATAU BANGUNAN

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara; b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara; c. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 38 tahun 2008; d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 96/PMK.06/2007 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penggunaan, Pemanfaatan, Penghapusan Dan Pemindahtanganan Barang Milik Negara;

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.06/2007 tentang Penatausahaan Barang Milik Negara;</p> <p>f. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 29/PMK.06/2010 tentang Penggolongan dan Kodefikasi Barang Milik Negara;</p> <p>g. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 218/KM.6/2013 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Menteri Keuangan yang telah Dilimpahkan kepada Direktur Jenderal Kekayaan Negara Kepada Pejabat di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara untuk dan atas nama Menteri Keuangan Menandatangani Surat Dan/Atau Keputusan Menteri Keuangan;</p>
2.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Surat Permohonan Penetapan Status;</p> <p>b. Asli Dokumen Kepemilikan;</p> <p>c. Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB);</p> <p>d. Dokumen pendukung lainnya.</p>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Penetapan Status Penggunaan Barang Milik Negara (BMN) Berupa Tanah Dan/Atau Bangunan pada KPKNL adalah sebagai berikut:</p>



4.	Jangka waktu penyelesaian	5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan asli diterima KPKNL dan dokumen lengkap sampai dengan diterbitkan keputusan penetapan status penggunaan BMN.
5.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya atas jasa pelayanan.
6.	Produk pelayanan	Keputusan Penetapan Status Penggunaan Barang Milik Negara berupa Tanah dan/atau Bangunan.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau	a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i> , alat tulis kantor, ruang

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
	fasilitas	<p>konsultasi, alat komunikasi, pendingin ruangan, dsb.</p> <p>b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti brosur pelayanan, ruang tunggu, dispenser (termasuk galon air dan gelas), kotak pengaduan, toilet umum, dan halaman parkir.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu memahami dan menguasai pengelolaan Barang Milik Negara.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kantor, Kepala Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara selaku Pemilik Pengendalian dan Kepala Seksi Kepatuhan Internal selaku Pelaksana Pemantauan.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan KPKNL sebagai berikut:</p> <p>a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan (prosedur, waktu dan biaya pelayanan, kondisi kantor, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan) ke Kotak Pengaduan.</p> <p>b. Petugas layanan atau pengawas yang bertugas pada saat itu mencatat, mengumpulkan informasi, membuat laporan, dan menyampaikannya kepada Seksi Kepatuhan Internal.</p> <p>c. Kepala Seksi Kepatuhan Internal melakukan verifikasi dan selanjutnya apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut serta menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan pengguna jasa. Selanjutnya Kepala KPKNL melakukan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan pengaduan. 2) Tidak ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi terhadap pengaduan tersebut dan menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan kepada pengguna jasa. <p>d. Pengguna jasa menerima surat tanggapan dari KPKNL.</p>
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor masing-masing.
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 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 atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU) dan masukan dari pengguna jasa.

B. STANDAR PELAYANAN PERSETUJUAN/PENOLAKAN PENJUALAN BMN SELAIN TANAH DAN/ATAU BANGUNAN

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara; b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara; c. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah sebagaimana telah diubah dengan PP Nomor 38 tahun 2008; d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 96/PMK.06/2007 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penggunaan, Pemanfaatan, Penghapusan Dan Pemindahtanganan Barang Milik Negara; e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 120/PMK.06/2007 tentang Penatausahaan Barang Milik Negara; f. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 29/PMK.06/2010 tentang Penggolongan dan Kodefikasi Barang Milik Negara; g. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 218/KM.6/2013 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Menteri Keuangan yang telah Dilimpahkan kepada Direktur Jenderal Kekayaan Negara Kepada Pejabat di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara untuk dan atas nama Menteri Keuangan Menandatangani Surat Dan/Atau Keputusan Menteri Keuangan;
2.	Persyaratan pelayanan	a. Surat permohonan penjualan BMN; b. Keputusan Pembentukan Tim Penjualan BMN pada Pengguna/Kuasa Pengguna Barang; c. Berita Acara Penelitian Fisik dan Administratif; d. Nilai Limit terendah penjualan; e. Identitas BMN yang akan dijual (Tahun Perolehan, Nilai Perolehan, NUP, Jenis, dan Spesifikasi); f. Kartu Identitas Barang (KIB); g. Dokumen kepemilikan (STNK, BPKB, atau dokumen kepemilikan lainnya); h. Surat keterangan dari instansi terkait tentang kondisi kendaraan; i. Foto/gambar BMN yang akan dijual. Catatan: Bukan BMN yang bersifat khusus. Terhadap BMN bersifat khusus, seperti kapal, pesawat, gula, dll dan/atau yang memiliki nilai Rp10.000.000.000.- (sepuluh miliar rupiah) ke atas atau memerlukan persetujuan Presiden atau DPR, maka jangka waktu penyelesaian sebagaimana dimaksud pada poin 4 tidak termasuk proses persetujuan kepada Presiden atau DPR.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Persetujuan/Penolakan Penjualan BMN Selain Tanah Dan/Atau Bangunan adalah sebagai berikut:

NO	KOMPONEN	KETERANGAN								
PERSETUJUAN/PENOLAKAN PENJUALAN BARANG MILIK NEGARA SELAIN TANAH DAN/ATAU BANGUNAN PADA KPKNL										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Pegguna Barang/ Kuasa Pengguna Barang</th> <th style="width: 25%;">Kepala KPKNL</th> <th style="width: 25%;">Kepala Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara</th> <th style="width: 25%;">Pelaksana</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> </td> <td colspan="3"></td> </tr> </tbody> </table>			Pegguna Barang/ Kuasa Pengguna Barang	Kepala KPKNL	Kepala Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara	Pelaksana				
Pegguna Barang/ Kuasa Pengguna Barang	Kepala KPKNL	Kepala Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara	Pelaksana							
4.	Jangka waktu penyelesaian	7 (tujuh) hari kerja sejak surat permohonan asli diterima KPKNL dan dokumen lengkap sampai dengan diterbitkan jawaban setuju atau tidak.								
5.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya atas jasa pelayanan.								
6.	Produk pelayanan	Surat Persetujuan/Penolakan Penjualan BMN selain Tanah dan/atau Bangunan.								
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i>, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi, pendingin ruangan, dsb.</p> <p>b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti brosur pelayanan, ruang tunggu, dispenser (termasuk galon air dan gelas), toilet umum, dan halaman parkir.</p>								
8.	Kompetensi pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu memahami dan menguasai pengelolaan Barang Milik Negara.								
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kantor, Kepala Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara selaku Pemilik Pengendalian dan Kepala Seksi Kepatuhan Internal selaku Pelaksana Pemantauan.								
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan KPKNL sebagai berikut:</p> <p>a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan (prosedur, waktu dan biaya pelayanan, kondisi kantor, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan) ke Kotak Pengaduan.</p> <p>b. Petugas layanan atau pengawas yang bertugas pada saat itu mencatat, mengumpulkan informasi, membuat laporan,</p>								

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>dan menyampaikannya kepada Seksi Kepatuhan Internal.</p> <p>c. Kepala Seksi Kepatuhan Internal melakukan verifikasi dan selanjutnya apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut serta menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan pengguna jasa. Selanjutnya Kepala KPKNL melakukan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan pengaduan. 2) Tidak ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi terhadap pengaduan tersebut dan menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan kepada pengguna jasa. <p>d. Pengguna jasa menerima surat tanggapan dari KPKNL.</p>
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor masing-masing.
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 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 atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU) dan masukan dari pengguna jasa.

C. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN KERINGANAN UTANG

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 49 Prp. Tahun 1960 tentang Panitia Urusan Piutang Negara; b. Peraturan Pemerintah Nomor 01 Tahun 2013 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Keuangan; c. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2006 tentang Panitia Urusan Piutang Negara; d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 122/PMK.06/2007 tentang Keanggotaan Dan Tata Kerja Panitia Urusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 155/PMK.06/2009; e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 128/PMK.06/2007 tentang Pengurusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 163/PMK.06/2011;

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>f. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-01/KN/2008 tentang Petunjuk Teknis Pengurusan Piutang Negara;</p> <p>g. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-03/KN/2009 tentang Pembagian Tugas Pada Kantor Wilayah dan Pembagian Lingkup/Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pada Kantor Wilayah VII Di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;</p> <p>h. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-04/KN/2009 tentang Prosedur Kerja Dan Bentuk Surat Yang Digunakan Dalam Pengurusan Piutang Negara;</p> <p>i. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-07/KN/2012 tentang Penatausahaan Hasil Pengurusan Piutang Negara dan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang;</p> <p>j. Keputusan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 02/PUPN/2002 tentang Penomoran, Pemberian Kode Surat dan Cap Dinas Panitia Urusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 02/PUPN/2007;</p> <p>k. Keputusan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 03/PUPN/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Panitia Urusan Piutang Negara.</p>
2.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pokok kredit/hutang sampai dengan Rp1.000.000.000,- (satu miliar rupiah);</p> <p>b. Laporan hasil penilaian barang jaminan (dilakukan oleh Seksi Pelayanan Penilaian pada KPKNL);</p> <p>c. Surat Persetujuan dari Penyerah Piutang (tidak wajib);</p> <p>d. Dalam hal usaha Penanggung Hutang/Penjamin Hutang masih berjalan, dan permohonan yang diajukan berupa keringanan jangka waktu, atau keringanan jumlah hutang sekaligus jangka waktu, permohonan harus dilengkapi laporan keuangan.</p> <p>e. Dalam hal kegiatan usaha Penanggung Hutang tidak berjalan atau Penanggung Hutang sama sekali tidak mempunyai usaha, atau permohonan keringanan yang diajukan berupa keringanan jumlah hutang, permohonan keringanan hutang yang diajukan dilengkapi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) latar belakang permohonan keringanan utang; 2) rencana pelunasan utang; dan 3) sumber dana pelunasan utang.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><i>Standard Operating Procedure (SOP) Permohonan Keringanan Utang pada KPKNL adalah sebagai berikut:</i></p>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
<p style="text-align: center;">PELAYANAN PERMOHONAN KERINGINAN UTANG PADA KPKNL</p> <pre> graph TD subgraph Pemohon M([Mulai]) --> A[Mengajukan Permohonan keringanan utang] end subgraph Kepala_KPKNL B[Menerima, meneliti, dan mendisposisikan kepada Kepala Seksi] C[Memeriksa dan menandatangani surat persetujuan/penolakan pemberian keringan utang] D[Surat Persetujuan/ Penolakan Keringan Utang] E([Selesai]) end subgraph Kepala_Seksi_PN F[Menerima, meneliti, dan mendisposisikan kepada Pelaksana] G[Meneliti dan mengoreksi analisis nota dinas dan memaraf konsep surat Persetujuan/ Penolakan Keringan Utang] H[Nota Dinas] end subgraph Pelaksana I{Dokumen lengkap atau tidak?} J{Meneliti Barang Jaminan, ada atau tidak?} K[Membuat analisis berdasarkan data BKP dan Hasil Penilaian, serta membuat konsep nota dinas dan konsep surat Persetujuan/ Penolakan Keringan Utang] end subgraph Seksi_Pelayanan_Penilaian L[SOP PENILAIAN] M[Hasil Penilaian] end A --> B B --> F F --> I I -- Tidak lengkap --> A I -- Lengkap --> J J -- Tidak ada --> K J -- Ada --> M K --> G M --> G G --> C C --> D D --> A D --> E </pre>		
<p>Keterangan: *) Hanya untuk barang yang tidak spesifik. Sedangkan, untuk barang spesifik menunjuk Appraisal Independen (sesuai dengan KEPPRES No. 80 Tahun 2003).</p>		
4.	Jangka waktu penyelesaian	15 (lima belas) hari kerja terhitung sejak persyaratan dokumen diterima lengkap.
5.	Biaya/tarif	Biaya administrasi (Biad) Pengurusan Piutang Negara sebesar 10% dari jumlah utang setelah keringanan dan disetor ke Kas Negara sebagai PNBP.
6.	Produk pelayanan	Surat Pemberitahuan Persetujuan/ Penolakan Keringanan Utang.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i>, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi, pendingin ruangan, dsb.</p> <p>b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti brosur pelayanan, ruang tunggu, dispenser (termasuk galon air dan gelas), toilet umum, dan halaman parkir.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	<p>Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan sebagai berikut:</p> <p>a. Menguasai bidang pengurusan piutang Negara;</p> <p>b. Mempunyai kemampuan untuk menganalisis laporan keuangan.</p>
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kantor, Kepala Seksi Piutang Negara selaku Pemilik Pengendalian dan Kepala Seksi Kepatuhan Internal selaku Pelaksana Pemantauan.
10.	Penanganan pengaduan,	Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan KPKNL sebagai berikut:

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
	saran, dan masukan	<p>a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan (prosedur, waktu dan biaya pelayanan, kondisi kantor, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan) ke Kotak Pengaduan.</p> <p>b. Petugas layanan atau pengawas yang bertugas pada saat itu mencatat, mengumpulkan informasi, membuat laporan, dan menyampaikannya kepada Seksi Kepatuhan Internal.</p> <p>c. Kepala Seksi Kepatuhan Internal melakukan verifikasi dan selanjutnya apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut serta menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan pengguna jasa. Selanjutnya Kepala KPKNL melakukan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan pengaduan. 2) Tidak ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi terhadap pengaduan tersebut dan menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan kepada pengguna jasa. <p>d. Pengguna jasa menerima surat tanggapan dari KPKNL.</p>
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor masing-masing.
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 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 atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU) dan masukan dari pengguna jasa.

D. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENARIKAN PENGURUSAN PIUTANG NEGARA

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 49 Prp. Tahun 1960 tentang Panitia Urusan Piutang Negara;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 01 Tahun 2013 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Keuangan;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2006 tentang Panitia Urusan Piutang Negara;</p> <p>d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 122/PMK.06/2007 tentang Keanggotaan Dan Tata Kerja Panitia Urusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah dengan</p>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 155/PMK.06/2009;</p> <p>e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 128/PMK.06/2007 tentang Pengurusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 163/PMK.06/2011;</p> <p>f. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-01/KN/2008 tentang Petunjuk Teknis Pengurusan Piutang Negara;</p> <p>g. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-03/KN/2009 tentang Pembagian Tugas Pada Kantor Wilayah dan Pembagian Lingkup/Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pada Kantor Wilayah VII Di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;</p> <p>h. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-04/KN/2009 tentang Prosedur Kerja Dan Bentuk Surat Yang Digunakan Dalam Pengurusan Piutang Negara;</p> <p>i. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-07/KN/2012 tentang Penatausahaan Hasil Pengurusan Piutang Negara dan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang;</p> <p>j. Keputusan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 02/PUPN/2002 tentang Penomoran, Pemberian Kode Surat dan Cap Dinas Panitia Urusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 02/PUPN/2007;</p> <p>k. Keputusan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 03/PUPN/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Panitia Urusan Piutang Negara.</p>
2.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Surat Penyerah Piutang yang berisi permohonan penarikan pengurusan piutang negara dan dilengkapi dengan informasi mengenai rencana pelaksanaan restrukturisasi utang debitor yang akan dilaksanakan oleh Penyerah Piutang;</p> <p>b. Surat usul penarikan pengurusan Piutang Negara dapat diajukan sewaktu-waktu dengan ketentuan paling lambat 6 (enam) hari sebelum pelaksanaan lelang;</p> <p>c. Untuk Piutang Negara Perbankan, restrukturisasi hutang yang dilaksanakan Penyerah Piutang sesuai dengan ketentuan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia dan pedoman restrukturisasi yang diterbitkan Penyerah Piutang yang bersangkutan;</p> <p>d. Untuk Piutang Negara nonperbankan, restrukturisasi hutang yang dilaksanakan Penyerah Piutang sesuai dengan pedoman restrukturisasi yang diterbitkan Penyerah Piutang yang bersangkutan;</p> <p>e. Hasil verifikasi dari Seksi Hukum dan Informasi.</p>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Permohonan Penarikan Pengurusan Piutang Negara adalah sebagai berikut:</p>

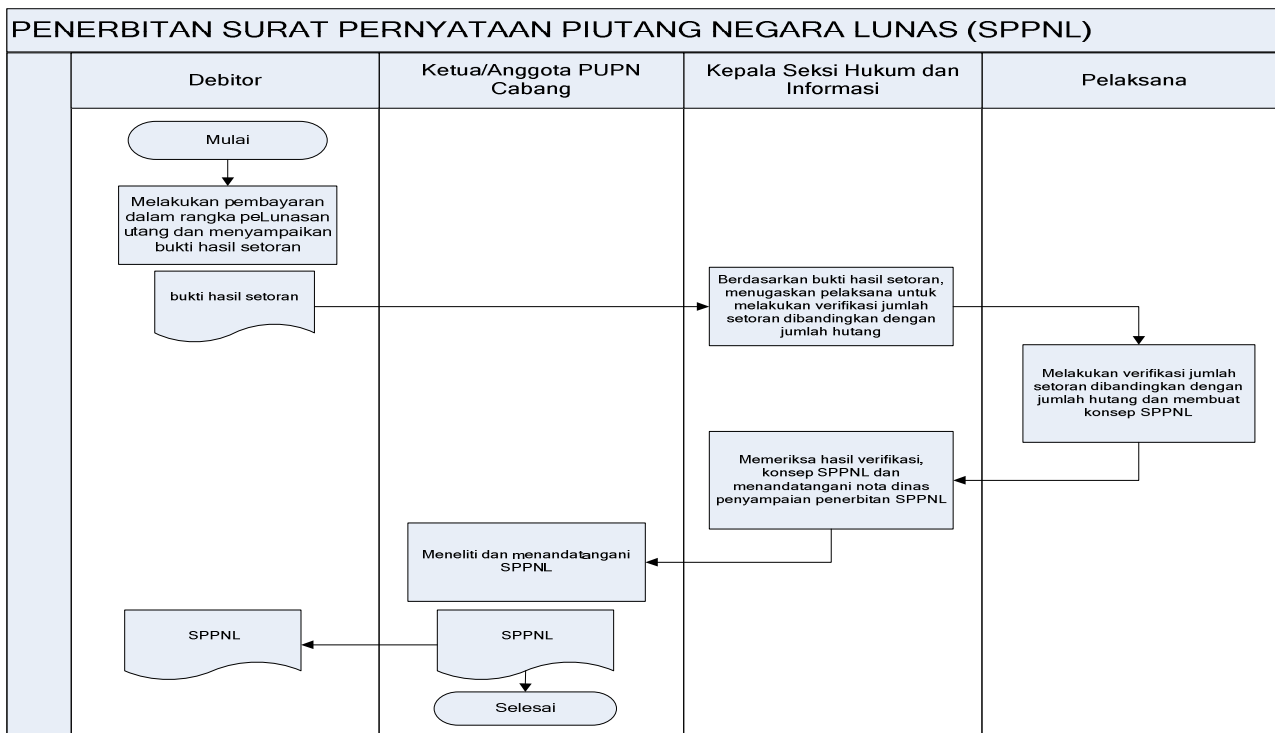
NO	KOMPONEN	KETERANGAN
<p style="text-align: center;">PELAYANAN PERMOHONAN PENARIKAN PENGURUSAN PIUTANG NEGARA</p> <pre> graph TD subgraph Pemohon M([Mulai]) --> A[Mengajukan permohonan penarikan piutang negara] end subgraph Kepala_KPKNL_Ketua_Anggota_PUPN B[Menerima, meneliti, dan mendisposisikan kepada Kepala Seksi] C[Menandatangani surat pemberitahuan Persetujuan/Penolakan berdasarkan hasil analisis] D[Surat pemberitahuan Persetujuan/Penolakan Penarikan Piutang Negara] end subgraph Kasi_Piutang_Negara E[Menerima, meneliti, dan mendisposisikan kepada Pelaksana] F[Meneliti, mengoreksi dan menandatangani nota dinas analisis permohonan penarikan serta memaraf konsep surat pemberitahuan Persetujuan/Penolakan] G[Nota dinas analisis permohonan penarikan] end subgraph Pelaksana H{Meneliti kelengkapan dokumen, lengkap atau tidak?} I[Membuat konsep nota dinas analisis permohonan penarikan serta konsep surat pemberitahuan Persetujuan/Penolakan] end A --> B B --> E E --> H H -- Tidak lengkap --> A H -- Lengkap --> I I --> F F --> C C --> D D --> M2([Selesai]) </pre>		
4.	Jangka waktu penyelesaian	3 (tiga) hari kerja terhitung sejak persyaratan dokumen diterima lengkap;
5.	Biaya/tarif	Biaya administrasi penarikan piutang negara sebesar 2,5% dari nilai utang dan disetor ke Kas Negara sebagai PNBK.
6.	Produk pelayanan	Surat Persetujuan/Penolakan Penarikan Piutang Negara.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i>, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi, pendingin ruangan, dsb.</p> <p>b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti brosur pelayanan, ruang tunggu, dispenser (termasuk galon air dan gelas), toilet umum, dan halaman parkir.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu menguasai bidang manajemen piutang Negara.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kantor, Kepala Seksi Piutang Negara selaku Pemilik Pengendalian dan Kepala Seksi Kepatuhan Internal selaku Pelaksana Pemantauan.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan KPKNL sebagai berikut:</p> <p>a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan (prosedur, waktu dan biaya pelayanan, kondisi kantor, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan) ke Kotak Pengaduan.</p> <p>b. Petugas layanan atau pengawas yang bertugas pada saat itu mencatat, mengumpulkan informasi, membuat laporan, dan menyampaikannya kepada Seksi Kepatuhan Internal.</p>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>c. Kepala Seksi Kepatuhan Internal melakukan verifikasi dan selanjutnya apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut serta menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan pengguna jasa. Selanjutnya Kepala KPKNL melakukan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan pengaduan. 2) Tidak ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi terhadap pengaduan tersebut dan menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan kepada pengguna jasa. <p>d. Pengguna jasa menerima surat tanggapan dari KPKNL.</p>
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor masing-masing.
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 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 atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU) dan masukan dari pengguna jasa.

E. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERNYATAAN PIUTANG NEGARA LUNAS

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 49 Prp. Tahun 1960 tentang Panitia Urusan Piutang Negara; b. Peraturan Pemerintah Nomor 01 Tahun 2013 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Keuangan; c. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2006 tentang Panitia Urusan Piutang Negara; d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 122/PMK.06/2007 tentang Keanggotaan Dan Tata Kerja Panitia Urusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 155/PMK.06/2009; e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 128/PMK.06/2007 tentang Pengurusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 163/PMK.06/2011; f. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>PER-01/KN/2008 tentang Petunjuk Teknis Pengurusan Piutang Negara;</p> <p>g. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-03/KN/2009 tentang Pembagian Tugas Pada Kantor Wilayah dan Pembagian Lingkup/Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pada Kantor Wilayah VII Di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;</p> <p>h. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-04/KN/2009 tentang Prosedur Kerja Dan Bentuk Surat Yang Digunakan Dalam Pengurusan Piutang Negara;</p> <p>i. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-07/KN/2012 tentang Penatausahaan Hasil Pengurusan Piutang Negara dan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang;</p> <p>j. Keputusan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 02/PUPN/2002 tentang Penomoran, Pemberian Kode Surat dan Cap Dinas Panitia Urusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 02/PUPN/2007;</p> <p>k. Keputusan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 03/PUPN/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Panitia Urusan Piutang Negara.</p>
2.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Bukti setor pembayaran;</p> <p>b. Nota Pembayaran;</p> <p>c. Hasil verifikasi atas jumlah setoran dengan jumlah utang dari Seksi Hukum dan Informasi.</p>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><i>Standard Operating Procedure (SOP) Penerbitan Surat Pernyataan Piutang Negara Lunas adalah sebagai berikut:</i></p>



NO	KOMPONEN	KETERANGAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari sejak setoran masuk rekening penampungan KPKNL.
5.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya atas jasa pelayanan.
6.	Produk pelayanan	Surat Pernyataan Piutang Negara Lunas.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i>, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi, pendingin ruangan, dsb.</p> <p>b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti brosur pelayanan, ruang tunggu, dispenser (termasuk galon air dan gelas), toilet umum, dan halaman parkir.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu menguasai bidang pengurusan Piutang Negara.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kantor, Kepala Seksi Hukum dan Informasi selaku Pemilik Pengendalian dan Kepala Seksi Kepatuhan Internal selaku Pelaksana Pemantauan.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan KPKNL sebagai berikut:</p> <p>a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan (prosedur, waktu dan biaya pelayanan, kondisi kantor, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan) ke Kotak Pengaduan.</p> <p>b. Petugas layanan atau pengawas yang bertugas pada saat itu mencatat, mengumpulkan informasi, membuat laporan, dan menyampaikannya kepada Seksi Kepatuhan Internal.</p> <p>c. Kepala Seksi Kepatuhan Internal melakukan verifikasi dan selanjutnya apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut serta menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan pengguna jasa. Selanjutnya Kepala KPKNL melakukan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan pengaduan. 2) Tidak ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi terhadap pengaduan tersebut dan menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan kepada pengguna jasa. <p>d. Pengguna jasa menerima surat tanggapan dari KPKNL.</p>
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor masing-masing.
12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.

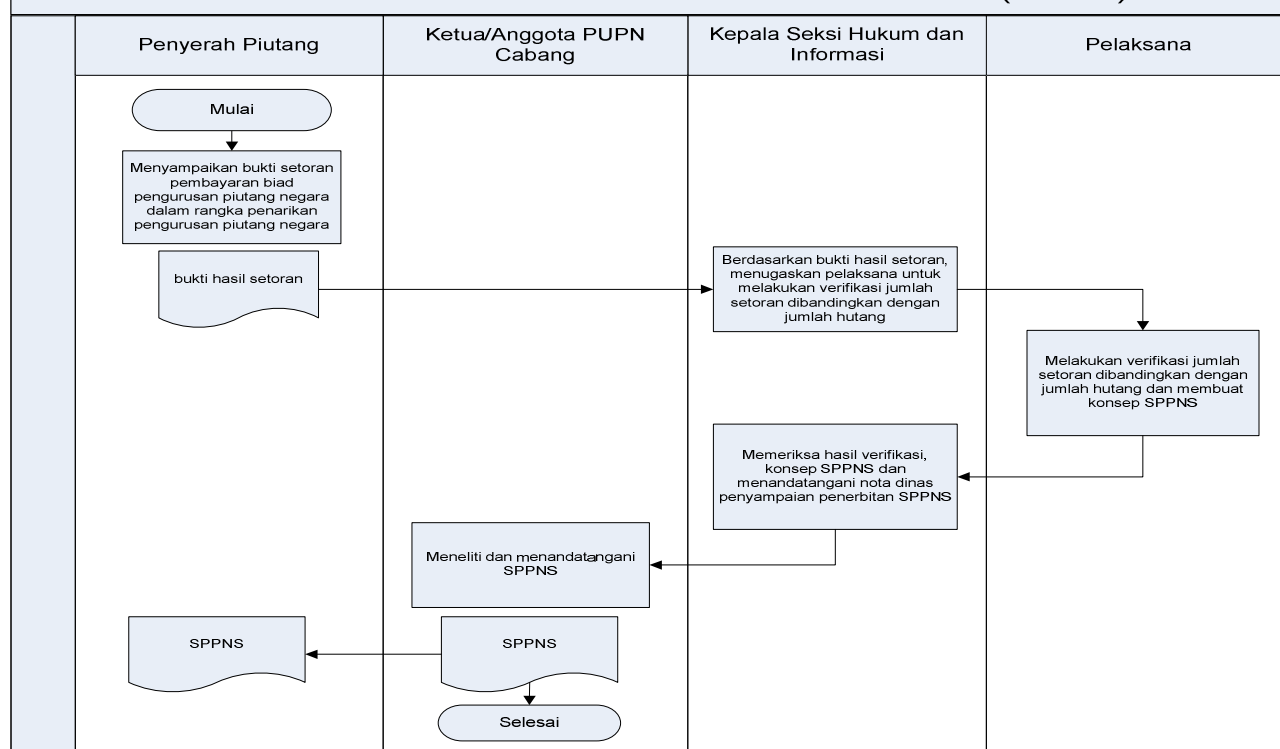
NO	KOMPONEN	KETERANGAN
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengguna jasa akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam bentuk pelayanan satu pintu (Area Pelayanan Teladan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU) dan masukan dari pengguna jasa.

F. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT PERNYATAAN PIUTANG NEGARA SELESAI

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 49 Prp. Tahun 1960 tentang Panitia Urusan Piutang Negara;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 01 Tahun 2013 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Keuangan;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2006 tentang Panitia Urusan Piutang Negara;</p> <p>d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 122/PMK.06/2007 tentang Keanggotaan Dan Tata Kerja Panitia Urusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 155/PMK.06/2009;</p> <p>e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 128/PMK.06/2007 tentang Pengurusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 163/PMK.06/2011;</p> <p>f. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-01/KN/2008 tentang Petunjuk Teknis Pengurusan Piutang Negara;</p> <p>g. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-03/KN/2009 tentang Pembagian Tugas Pada Kantor Wilayah dan Pembagian Lingkup/Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pada Kantor Wilayah VII Di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;</p> <p>h. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-04/KN/2009 tentang Prosedur Kerja Dan Bentuk Surat Yang Digunakan Dalam Pengurusan Piutang Negara;</p> <p>i. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-07/KN/2012 tentang Penatausahaan Hasil Pengurusan Piutang Negara dan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang;</p> <p>j. Keputusan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 02/PUPN/2002 tentang Penomoran, Pemberian Kode Surat dan Cap Dinas Panitia Urusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 02/PUPN/2007;</p>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		k. Keputusan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 03/PUPN/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Panitia Urusan Piutang Negara.
2.	Persyaratan pelayanan	a. Bukti setor pembayaran; b. Nota Pembayaran; c. Surat Persetujuan Penarikan Pengurusan Piutang Negara; d. Hasil verifikasi atas jumlah setoran dengan jumlah hutang dari Seksi Hukum dan Informasi.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Penerbitan Surat Pernyataan Piutang Negara Selesai adalah sebagai berikut:

PENERBITAN SURAT PERNYATAAN PIUTANG NEGARA SELESAI (SPPNS)



4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari sejak setoran masuk rekening penampungan KPKNL.
5.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya atas jasa pelayanan.
6.	Produk pelayanan	Surat Pernyataan Piutang Negara Selesai.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i> , alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi, pendingin ruangan, dsb. b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti brosur pelayanan, ruang tunggu, dispenser (termasuk galon air dan gelas), toilet umum, dan halaman parkir.
8.	Kompetensi pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu menguasai bidang pengurusan Piutang Negara.

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kantor, Kepala Seksi Hukum dan Informasi selaku Pemilik Pengendalian dan Kepala Seksi Kepatuhan Internal selaku Pelaksana Pemantauan.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan KPKNL sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan (prosedur, waktu dan biaya pelayanan, kondisi kantor, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan) ke Kotak Pengaduan. b. Petugas layanan atau pengawas yang bertugas pada saat itu mencatat, mengumpulkan informasi, membuat laporan, dan menyampaikannya kepada Seksi Kepatuhan Internal. c. Kepala Seksi Kepatuhan Internal melakukan verifikasi dan selanjutnya apabila: <ol style="list-style-type: none"> 1) Ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut serta menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan pengguna jasa. Selanjutnya Kepala KPKNL melakukan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan pengaduan. 2) Tidak ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi terhadap pengaduan tersebut dan menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan kepada pengguna jasa. d. Pengguna jasa menerima surat tanggapan dari KPKNL.
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor masing-masing.
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 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 atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU) dan masukan dari pengguna jasa.

G. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENEBUSAN BARANG JAMINAN SENILAI/DI ATAS NILAI PENGIKATAN

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Nomor 49 Prp. Tahun 1960 tentang Panitia Urusan Piutang Negara;

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 01 Tahun 2013 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Keuangan;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2006 tentang Panitia Urusan Piutang Negara;</p> <p>d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 122/PMK.06/2007 tentang Keanggotaan Dan Tata Kerja Panitia Urusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 155/PMK.06/2009;</p> <p>e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 128/PMK.06/2007 tentang Pengurusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 163/PMK.06/2011;</p> <p>f. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-01/KN/2008 tentang Petunjuk Teknis Pengurusan Piutang Negara;</p> <p>g. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-03/KN/2009 tentang Pembagian Tugas Pada Kantor Wilayah dan Pembagian Lingkup/Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pada Kantor Wilayah VII Di Lingkungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;</p> <p>h. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-04/KN/2009 tentang Prosedur Kerja Dan Bentuk Surat Yang Digunakan Dalam Pengurusan Piutang Negara;</p> <p>i. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-07/KN/2012 tentang Penatausahaan Hasil Pengurusan Piutang Negara dan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang;</p> <p>j. Keputusan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 02/PUPN/2002 tentang Penomoran, Pemberian Kode Surat dan Cap Dinas Panitia Urusan Piutang Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 02/PUPN/2007;</p> <p>k. Keputusan Ketua Panitia Urusan Piutang Negara Pusat Nomor 03/PUPN/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Panitia Urusan Piutang Negara.</p>
2.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Penjamin Hutang adalah pemilik barang jaminan yang tidak menjamin seluruh hutang Penanggung Hutang;</p> <p>b. Dalam hal penjamin hutang telah meninggal dunia, permohonan penebusan dapat diajukan oleh ahli warisnya;</p> <p>c. Permohonan penebusan dapat diajukan pada semua tingkat pengurusan dengan ketentuan permohonan diterima Kantor Pelayanan paling lambat 3 (tiga) hari sebelum pelaksanaan lelang;</p>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Permohonan Penebusan Barang Jaminan Senilai/Di Atas Nilai Pengikatan adalah sebagai berikut:</p>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
<p style="text-align: center;">PELAYANAN PERMOHONAN PENEBUSAN BARANG JAMINAN SENILAI/DIATAS NILAI PENGIKATAN</p>		
4.	Jangka waktu penyelesaian	4 (empat) hari sejak persyaratan dokumen diterima lengkap.
5.	Biaya/tarif	10% dari Nilai Penebusan.
6.	Produk pelayanan	Surat Pemberitahuan Persetujuan/ Penolakan Penebusan Barang Jaminan.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i>, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi, pendingin ruangan, dsb.</p> <p>b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti brosur pelayanan, ruang tunggu, dispenser (termasuk galon air dan gelas), toilet umum, dan halaman parkir.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu menguasai bidang pengurusan Piutang Negara.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kantor, Kepala Seksi Piutang Negara selaku Pemilik Pengendalian dan Kepala Seksi Kepatuhan Internal selaku Pelaksana Pemantauan.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan KPKNL sebagai berikut:</p> <p>a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan (prosedur, waktu dan biaya pelayanan, kondisi kantor, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan) ke Kotak Pengaduan.</p> <p>b. Petugas layanan atau pengawas yang bertugas pada saat itu mencatat, mengumpulkan informasi, membuat laporan, dan menyampaikannya kepada Seksi Kepatuhan Internal.</p>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>c. Kepala Seksi Kepatuhan Internal melakukan verifikasi dan selanjutnya apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut serta menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan pengguna jasa. Selanjutnya Kepala KPKNL melakukan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan pengaduan. 2) Tidak ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi terhadap pengaduan tersebut dan menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan kepada pengguna jasa. <p>d. Pengguna jasa menerima surat tanggapan dari KPKNL.</p>
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor masing-masing.
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 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 atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU) dan masukan dari pengguna jasa.

H. STANDAR PELAYANAN PENETAPAN JADWAL LELANG

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Lelang (<i>Vendu Reglement, Ordonantie 28 Februari 1908 Staatsblad 1908:189</i> sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan <i>Staatsblad 1941:3</i>); b. Instruksi Lelang (<i>Vendu Instructie, Staatsblad 1908:190</i> sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan <i>Staatsblad 1930:85</i>); c. Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2013 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Keuangan; d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 93/PMK.06/2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Lelang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.06/2013; e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.06/2010 tentang Pejabat Lelang Kelas I sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.06/2013;

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>f. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-06/KN/2009 tentang Pedoman Administrasi Perkantoran dan Pelaporan Lelang Oleh KPKNL;</p> <p>g. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-6/KN/2013 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Lelang;</p>
2.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Dokumen persyaratan lelang (umum):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) salinan/fotokopi Surat Keputusan Penunjukan Penjual, kecuali pemohon lelang adalah perorangan, atau Perjanjian/Surat Kuasa penunjukan Balai Lelang sebagai pihak penjual; 2) daftar barang yang akan dilelang; dan 3) surat persetujuan dari pemegang Hak Pengelolaan, dalam hal objek lelang berupa tanah dan/atau bangunan dengan dokumen kepemilikan Hak Guna Bangunan atau Hak Pakai di atas tanah Hak Pengelolaan; 4) informasi tertulis yang diperlukan untuk penyerahan/penyetoran hasil bersih lelang berupa: <ol style="list-style-type: none"> a) data yang diperlukan untuk pengisian Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP) sekurang-kurangnya meliputi kode satker Pemohon Lelang, kode Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kode Mata Anggaran Penerimaan (MAP), apabila hasil bersih lelang sesuai ketentuan harus disetorkan langsung ke Kas Negara oleh Bendahara Penerimaan; atau b) nomor rekening Pemohon Lelang, apabila hasil bersih harus disetorkan ke Pemohon Lelang. 5) syarat lelang tambahan dari Penjual/Pemilik Barang (apabila ada), sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> a) jangka waktu bagi Peserta Lelang untuk melihat, meneliti secara fisik barang yang akan dilelang; b) jangka waktu pengambilan barang oleh Pembeli; dan/atau c) jadwal penjelasan lelang kepada Peserta Lelang sebelum pelaksanaan lelang (<i>aanwijzing</i>). <p>b. Dokumen persyaratan lelang (khusus):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Lelang Eksekusi <ol style="list-style-type: none"> a) Lelang Eksekusi Panitia Urusan Piutang Negara (PUPN) terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi Pernyataan Bersama/ Penetapan Jumlah Piutang Negara; ii. salinan/fotokopi Surat Paksa; iii. salinan/fotokopi Surat Perintah Penyitaan; iv. salinan/fotokopi Berita Acara Sita; v. salinan/fotokopi Surat Perintah Penjualan Barang Sitaan;

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<ul style="list-style-type: none"> vi. salinan/fotokopi Perincian Hutang; vii. salinan/fotokopi Surat Pemberitahuan Lelang kepada Penanggung Hutang/ Penjamin Hutang; dan viii. asli/fotokopi bukti kepemilikan/hak atas barang yang akan dilelang atau khusus lelang harta kekayaan selain agunan, apabila bukti kepemilikan/hak tidak dikuasai, harus ada surat pernyataan dari Kepala Seksi Piutang Negara bahwa barang-barang tersebut tidak disertai bukti kepemilikan/hak dengan menyebutkan alasannya. <p>b) Lelang Eksekusi Pengadilan terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi putusan dan/atau penetapan pengadilan; ii. salinan/fotokopi penetapan aanmaning/teguran kepada tereksekusi dari ketua pengadilan; iii. salinan/fotokopi penetapan sita oleh ketua pengadilan; iv. salinan/fotokopi Berita Acara Sita; v. salinan/fotokopi Perincian Hutang/jumlah kewajiban tereksekusi yang harus dipenuhi, kecuali untuk eksekusi pembagian harta gono-gini; vi. salinan/fotokopi Surat Pemberitahuan Lelang kepada termohon eksekusi; dan vii. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak apabila berdasarkan peraturan perundang-undangan diperlukan adanya bukti kepemilikan/hak, atau apabila bukti kepemilikan/hak tidak dikuasai, harus ada surat pernyataan/surat keterangan dari Penjual bahwa barang-barang tersebut tidak disertai bukti kepemilikan/hak dengan menyebutkan alasannya. <p>c) Lelang Eksekusi Pajak (Pajak Pemerintah Pusat/Daerah) terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi Surat Tagihan Pajak/Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar/Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan/Surat Keputusan Pembetulan/Surat Keputusan Keberatan/putusan banding; ii. salinan/fotokopi Surat Teguran; iii. salinan/fotokopi Surat Paksa; iv. salinan/fotokopi Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan; v. salinan/fotokopi Berita Acara Pelaksanaan Sita; vi. perincian jumlah tagihan pajak yang terakhir dan biaya penagihan; dan vii. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>apabila berdasarkan peraturan perundang-undangan diperlukan adanya bukti kepemilikan/hak, atau apabila bukti kepemilikan/hak tidak dikuasai, harus ada surat pernyataan/surat keterangan dari Penjual bahwa barang-barang tersebut tidak disertai bukti kepemilikan/hak dengan menyebutkan alasannya.</p> <p>d) Lelang Eksekusi Harta Pailit terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi putusan pailit dari Pengadilan Niaga; ii. salinan/fotokopi daftar boedel pailit; iii. surat pernyataan dari Balai Harta Peninggalan/kurator, sebagai pihak yang akan bertanggungjawab apabila terjadi gugatan perdata atau tuntutan pidana; iv. asli dan/atau fotokopi bukti peralihan hak atau bukti/dokumen lain yang menyatakan aset merupakan milik Terpailit, dalam hal aset masih tertulis milik pihak ketiga; v. penetapan/keterangan dari Hakim Pengawas mengenai dimulainya keadaan insolvensi; vi. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak apabila berdasarkan peraturan perundang-undangan diperlukan adanya bukti kepemilikan/hak, atau apabila bukti kepemilikan/hak tidak dikuasai, harus ada surat pernyataan/surat keterangan dari Penjual bahwa barang-barang tersebut tidak disertai bukti kepemilikan/hak dengan menyebutkan alasannya; dan vii. Surat persetujuan Hakim Pengawas bahwa boedel pailit dijual melalui lelang, dalam hal terhadap putusan pailit diajukan kasasi atau peninjauan kembali. <p>e) Lelang Eksekusi Pasal 6 Undang-Undang Hak Tanggungan (UUHT) terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi Perjanjian Kredit; ii. salinan/fotokopi Sertifikat Hak Tanggungan dan Akta Pemberian Hak Tanggungan; iii. fotokopi sertifikat hak atas tanah yang dibebani Hak Tanggungan; iv. salinan/fotokopi Perincian Hutang/jumlah kewajiban debitor yang harus dipenuhi; v. salinan/fotokopi bukti bahwa: <ol style="list-style-type: none"> (a) debitor wanprestasi, antara lain surat-surat peringatan; (b) debitor telah pailit, antara lain berupa putusan pailit, dan/atau penetapan insolvensi (dalam hal Pemohon Lelang kreditor separatis);

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>atau</p> <p>(c) debitor merupakan Bank Dalam Likuidasi, Bank Beku Operasional, Bank Beku Kegiatan Usaha, atau Eks BPPN;</p> <p>vi. surat pernyataan dari kreditor selaku Pemohon Lelang yang isinya akan bertanggung jawab apabila terjadi gugatan perdata dan/atau tuntutan pidana;</p> <p>vii. salinan/fotokopi surat pemberitahuan rencana pelaksanaan lelang kepada debitor oleh kreditor, yang diserahkan ke KPKNL sebelum lelang dilaksanakan, kecuali debitor Hak Tanggungan adalah Bank Dalam Likuidasi, Bank Beku Operasional, Bank Beku Kegiatan Usaha, atau Eks BPPN; dan</p> <p>viii. surat pernyataan dari kreditor selaku Pemohon Lelang yang isinya menyatakan bahwa nilai limit ditetapkan berdasarkan hasil penilaian dari Penilai dengan menyebutkan nama Penilai, nomor, dan tanggal laporan penilaian, dalam hal:</p> <p>(a) bank kreditor akan ikut menjadi Peserta Lelang; atau</p> <p>(b) nilai limit paling sedikit Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).</p> <p>f) Lelang Eksekusi Benda Sitaan Pasal 45 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) terdiri dari:</p> <p>i. salinan/fotokopi Surat Izin Penyitaan dari Pengadilan;</p> <p>ii. salinan/fotokopi Surat Perintah Penyitaan;</p> <p>iii. salinan/fotokopi Berita Acara Sita;</p> <p>iv. persetujuan dari tersangka/kuasanya atau Surat Pemberitahuan Lelang kepada tersangka;</p> <p>v. Izin Lelang dari Ketua Pengadilan atau Ketua Majelis Hakim yang menyidangkan perkara, apabila perkara sudah dilimpahkan ke Pengadilan; dan</p> <p>vi. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak apabila berdasarkan peraturan perundang-undangan diperlukan adanya bukti kepemilikan/hak, atau apabila bukti kepemilikan/hak tidak dikuasai, harus ada surat pernyataan/surat keterangan dari Penjual bahwa barang-barang tersebut tidak disertai bukti kepemilikan/hak dengan menyebutkan alasannya.</p> <p>g) Lelang Eksekusi Barang Rampasan terdiri dari:</p> <p>i. salinan/fotokopi Putusan Pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;</p> <p>ii. salinan/fotokopi Surat Perintah Penyitaan;</p> <p>iii. salinan/fotokopi Berita Acara Sita;</p>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<ul style="list-style-type: none"> iv. salinan/fotokopi Surat Perintah Lelang dari Kejaksaan/Oditurat Militer/Komisi Pemberantasan Korupsi; dan v. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak apabila berdasarkan peraturan perundang-undangan diperlukan adanya bukti kepemilikan/hak, atau apabila bukti kepemilikan/hak tidak dikuasai, harus ada surat pernyataan/surat keterangan dari Penjual bahwa barang-barang tersebut tidak disertai bukti kepemilikan/hak dengan menyebutkan alasannya. <p>h) Lelang Eksekusi Jaminan Fidusia terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi Perjanjian Pokok; ii. salinan/fotokopi Sertifikat Jaminan Fidusia dan Akta Jaminan Fidusia; iii. salinan/fotokopi Perincian Hutang/jumlah kewajiban debitor yang harus dipenuhi; iv. salinan/fotokopi bukti bahwa: <ul style="list-style-type: none"> (a) debitor wanprestasi, antara lain surat-surat peringatan; atau (b) debitor telah pailit, antara lain putusan pailit, dan/atau penetapan insolvensi (dalam hal Pemohon Lelang kreditor separatis); v. surat pernyataan/surat keterangan dari Penjual bahwa barang yang akan dilelang dalam penguasaan Penjual; vi. surat pernyataan dari kreditor selaku Pemohon Lelang yang isinya akan bertanggung jawab apabila terjadi gugatan; vii. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak; dan viii. salinan/fotokopi surat pemberitahuan rencana pelaksanaan lelang kepada debitor oleh kreditor, yang diserahkan ke KPKNL sebelum lelang dilaksanakan. <p>i) Lelang Eksekusi Barang Yang Dinyatakan Tidak Dikuasai/Barang Yang Dikuasai Negara Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi Surat Keputusan/Penetapan Kepala Kantor Pelayanan Bea dan Cukai tentang Barang Yang Dinyatakan Tidak Dikuasai/Barang Yang Dikuasai Negara; ii. salinan/fotokopi Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Bea dan Cukai tentang Penjualan Barang Yang Dinyatakan Tidak Dikuasai/Barang Yang Dikuasai Negara; iii. salinan/fotokopi Surat Keputusan Pembentukan Panitia Lelang; dan iv. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>apabila berdasarkan peraturan perundang-undangan diperlukan adanya bukti kepemilikan/hak, atau apabila bukti kepemilikan/hak tidak dikuasai, harus ada surat pernyataan/surat keterangan dari Penjual bahwa barang-barang tersebut tidak disertai bukti kepemilikan/hak dengan menyebutkan alasannya.</p> <p>j) Lelang Eksekusi Barang Temuan terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi Berita Acara Barang Temuan; ii. salinan/fotokopi pengumuman barang temuan; iii. salinan/fotokopi Surat Keputusan Penjualan Barang Temuan; dan iv. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak apabila berdasarkan peraturan perundang-undangan diperlukan adanya bukti kepemilikan/hak, atau apabila bukti kepemilikan/hak tidak dikuasai, harus ada pernyataan tertulis/surat keterangan dari Penjual bahwa barang-barang tersebut tidak disertai bukti kepemilikan/hak dengan menyebutkan alasannya. <p>k) Lelang Eksekusi Gadai terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi Perjanjian Utang Piutang/Perjanjian Kredit; ii. salinan/fotokopi Perjanjian Gadai/Akta Gadai; iii. salinan/fotokopi Perincian Hutang/jumlah kewajiban debitor yang harus dipenuhi; iv. salinan/fotokopi bukti bahwa: <ol style="list-style-type: none"> (a) debitor wanprestasi, antara lain surat-surat peringatan; atau (b) debitor telah pailit, antara lain putusan pailit, dan/atau penetapan insolvensi (dalam hal Pemohon Lelang kreditor separatis); v. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak apabila berdasarkan peraturan perundang-undangan diperlukan adanya bukti kepemilikan/hak, atau apabila bukti kepemilikan/hak tidak dikuasai, harus ada surat pernyataan/surat keterangan dari Penjual bahwa barang-barang tersebut tidak disertai bukti kepemilikan/hak dengan menyebutkan alasannya; dan vi. salinan/fotokopi surat pemberitahuan rencana pelaksanaan lelang kepada debitor oleh kreditor, yang diserahkan ke KPKNL sebelum lelang dilaksanakan. <p>l) Lelang Eksekusi Benda Sitaan Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20</p>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>Tahun 2001 terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap; ii. salinan/fotokopi Surat Perintah Penyitaan; iii. salinan/fotokopi Berita Acara Sita; iv. salinan/fotokopi Surat Perintah Lelang dari Kejaksaan/Komisi Pemberantasan Korupsi; dan v. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak apabila berdasarkan peraturan perundang-undangan diperlukan adanya bukti kepemilikan/hak, atau apabila bukti kepemilikan/hak tidak dikuasai, harus ada surat pernyataan/surat keterangan dari Penjual bahwa barang-barang tersebut tidak disertai bukti kepemilikan/hak dengan menyebutkan alasannya. <p>2) Lelang Noneksekusi Wajib</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Lelang Noneksekusi Wajib Barang Milik Negara/Daerah terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi Surat Persetujuan/Penetapan Penjualan dari Pengelola Barang; ii. salinan/fotokopi Surat Keputusan tentang Pembentukan Panitia Penjualan Lelang; dan iii. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak apabila berdasarkan peraturan perundang-undangan diperlukan adanya bukti kepemilikan, atau apabila bukti kepemilikan/hak tidak dikuasai harus ada pernyataan tertulis/surat keterangan dari Penjual bahwa barang-barang tersebut tidak disertai dengan bukti kepemilikan/hak dengan menyebutkan alasannya. b) Lelang Noneksekusi Wajib Barang Milik BUMN/BUMD Non Persero terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi Surat Keputusan Persetujuan Penghapusan aset BUMN/BUMD Nonpersero dari Menteri yang berwenang/Gubernur/Bupati/Walikota/Dewan Komisaris; ii. salinan/fotokopi Surat Persetujuan Presiden/DPR/DPRD, dalam hal peraturan perundang-undangan menentukan adanya persetujuan tersebut; iii. salinan/fotokopi Surat Keputusan Penghapusan dari Direksi/Kepala Daerah; iv. salinan/fotokopi Surat Keputusan tentang Pembentukan Panitia Penjualan Lelang; dan v. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak apabila berdasarkan peraturan perundang-undangan diperlukan adanya bukti kepemilikan/hak, atau apabila bukti

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>kepemilikan/hak tidak dikuasai, harus ada pernyataan tertulis/surat keterangan dari Penjual bahwa barang-barang tersebut tidak disertai bukti kepemilikan/hak dengan menyebutkan alasannya.</p> <p>c) Lelang Noneksekusi Wajib Barang Yang Menjadi Milik Negara DJBC (bukan penghapusan inventaris Bea dan Cukai) terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Bea dan Cukai tentang Barang Yang Menjadi Milik Negara; ii. salinan/fotokopi Surat Keputusan/Persetujuan Menteri Keuangan tentang Barang Yang Menjadi Milik Negara untuk dijual secara lelang; iii. salinan/fotokopi Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Bea dan Cukai tentang Penjualan Barang Yang Menjadi Milik Negara; iv. salinan/fotokopi Surat Keputusan tentang Pembentukan Panitia Penjualan Lelang; dan v. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak apabila berdasarkan peraturan perundang-undangan diperlukan adanya bukti kepemilikan/hak, atau apabila bukti kepemilikan/hak tidak dikuasai, harus ada pernyataan tertulis/surat keterangan dari Penjual bahwa barang-barang tersebut tidak disertai bukti kepemilikan/hak dengan menyebutkan alasannya. <p>d) Lelang Noneksekusi Wajib Barang Gratifikasi terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi Keputusan/Surat Persetujuan/Penetapan Penjualan melalui Lelang dari Pengelola Barang; ii. salinan/fotokopi Surat Keputusan tentang Pembentukan Panitia Penjualan Lelang; dan iii. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak apabila berdasarkan peraturan perundang-undangan diperlukan adanya bukti kepemilikan, atau apabila bukti kepemilikan/hak tidak dikuasai harus ada pernyataan tertulis/surat keterangan dari Penjual bahwa barang-barang tersebut tidak disertai dengan bukti kepemilikan/hak dengan menyebutkan alasannya. <p>e) Lelang Noneksekusi Wajib Aset Properti Barang Bongkaran Barang Milik Negara Karena Perbaikan (Renovasi, Rehabilitasi, atau Restorasi) terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. fotokopi persetujuan penjualan dari Pengelola Barang; dan ii. salinan/fotokopi surat keputusan tentang pembentukan panitia penjualan lelang.

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>f) Lelang Noneksekusi Wajib Barang Habis Pakai Eks Pemilihan Umum terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. fotokopi persetujuan penjualan dari Pengelola Barang; ii. salinan/fotokopi surat keputusan tentang pembentukan panitia penjualan lelang; dan iii. salinan/fotokopi surat persetujuan penghapusan dari Arsip Nasional Republik Indonesia, khusus lelang formulir dan surat suara. <p>g) Lelang Noneksekusi Wajib Aset Tetap dan Barang Jaminan Diambil Alih (BJDA) Eks Bank Dalam Likuidasi (BDL) terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi dokumen pelepasan hak atas tanah baik notariil maupun di bawah tangan dari pemegang hak kepada BDL dan/atau fotokopi Akta Kuasa Menjual dari pemilik asal kepada Tim Likuidasi; ii. salinan/fotokopi Akta Kuasa Menjual dari Tim Likuidasi BDL kepada Menteri Keuangan (apabila ada); iii. salinan/fotokopi Berita Acara Serah Terima Aset BDL dari Tim Likuidasi kepada Menteri Keuangan; iv. salinan/fotokopi Daftar Aset Bank dalam Neraca Akhir Likuidasi; dan v. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak. <p>h) Lelang Noneksekusi Wajib Aset Eks Kelolaan PT Perusahaan Pengelola Aset (PPA) terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi Berita Acara Serah Terima Aset eks. Kelolaan PT PPA kepada Menteri Keuangan. ii. salinan/fotokopi dokumen pendukung peralihan status aset dalam hal aset bukan atas nama Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN); dan iii. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak. <p>i) Lelang Noneksekusi Wajib <i>Asset Settlement</i> Obligor Penyelesaian Kewajiban Pemegang Saham (PKPS) Akta Pengakuan Utang (APU), terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. salinan/ fotokopi dokumen perjanjian penyerahan aset ke Menteri Keuangan berikut kuasa untuk menjual dan kuasa lainnya; ii. salinan/ fotokopi Surat Keputusan Pembentukan Panitia Lelang; dan iii. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak. <p>j) Lelang Noneksekusi Wajib Aset Inventaris Eks. BPPN terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi Berita Acara Hasil Inventarisasi dan Penilaian Tahun 2009; ii. surat persetujuan penjualan aset dari Menteri Keuangan; dan iii. Surat Keterangan dari polisi/instansi yang

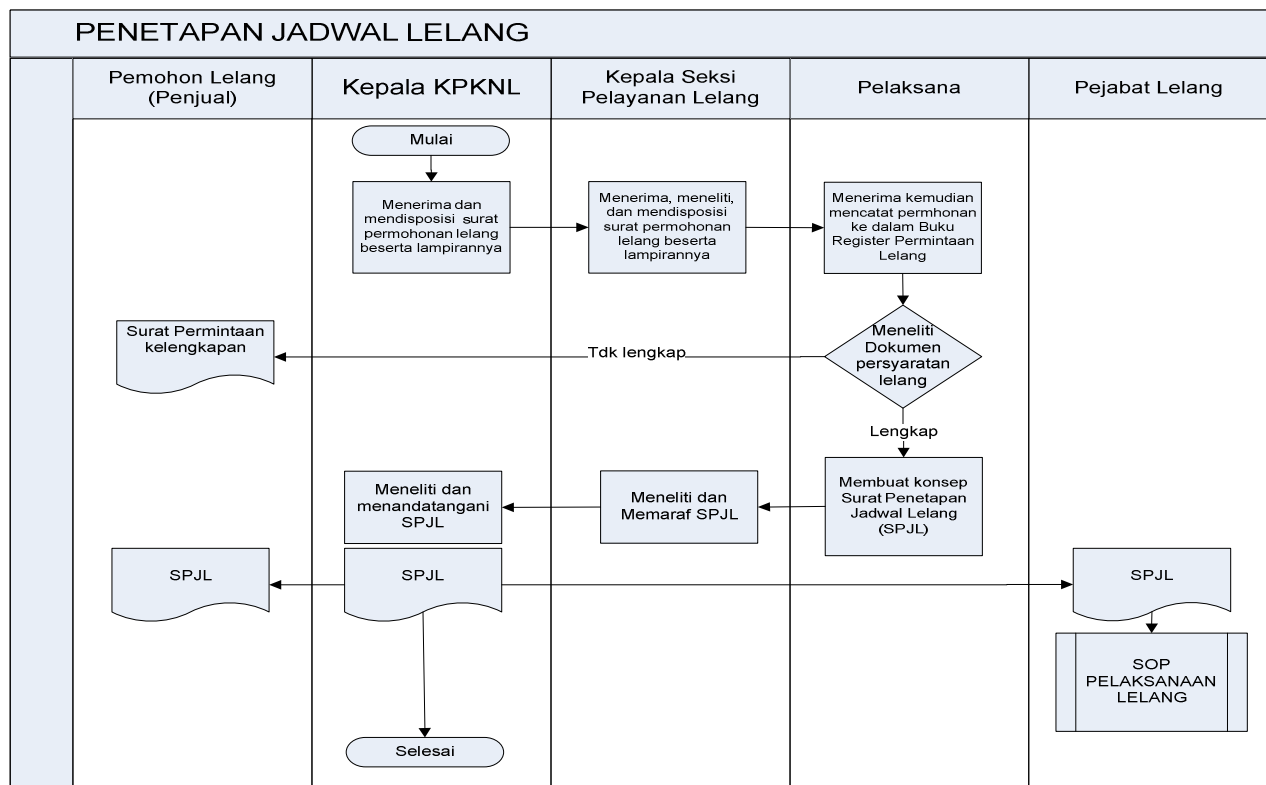
NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>berwenang tentang asal usul kendaraan bermotor (khusus untuk objek lelang kendaraan bermotor).</p> <p>k) Lelang Noneksekusi Wajib Aset Properti Eks BPPN terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi dokumen pendukung peralihan aset dalam hal aset bukan atas nama BPPN atau bank; ii. daftar nominatif aset properti eks BPPN; iii. Kutipan Berita Acara Hasil Inventarisasi dan Penilaian terkait aset properti eks BPPN yang akan dilelang; dan iv. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak. <p>l) Lelang Noneksekusi Wajib Balai Harta Peninggalan (BHP), atas Harta Peninggalan Tidak Terurus dan Harta Kekayaan Orang yang Dinyatakan Tidak Hadir terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi penetapan atau putusan Pengadilan Negeri yang menyatakan tentang ketidakhadiran (untuk Harta Kekayaan Orang yang Dinyatakan Tidak Hadir); ii. salinan/fotokopi Laporan resmi dari Lurah/Camat setempat tentang adanya orang yang meninggal tanpa ahli waris, atau adanya putusan pengadilan, atau adanya penolakan warisan dari ahli waris (untuk Harta Peninggalan Tidak Terurus); iii. salinan/fotokopi pengumuman tentang Orang yang Dinyatakan Tidak Hadir /Orang yang meninggal tidak ada ahli waris atau si ahli waris menolak warisan; iv. salinan/fotokopi ijin penjualan dari Pengadilan Negeri setempat dan Menteri Hukum dan HAM RI; v. surat pernyataan dari BHP yang ditetapkan akan bertanggungjawab apabila terjadi gugatan perdata atau tuntutan pidana; dan vi. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak apabila berdasarkan peraturan perundang-undangan diperlukan adanya bukti kepemilikan/hak, atau apabila bukti kepemilikan/hak tidak dikuasai, harus ada surat pernyataan/surat keterangan dari Penjual bahwa barang-barang tersebut tidak disertai bukti kepemilikan/hak dengan menyebutkan alasannya. <p>m) Lelang Noneksekusi Wajib Benda Berharga Muatan Kapal yang Tenggelam (BMKT) terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi surat keputusan/persetujuan Menteri Keuangan tentang BMKT untuk dijual secara lelang, kecuali untuk BMKT yang diangkat sebelum ditetapkan PMK Nomor 184/PMK.06/2009;

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<ul style="list-style-type: none"> ii. salinan/fotokopi surat keputusan Ketua Panitia Nasional BMKT tentang penetapan status BMKT sebagai Barang Dikuasai Negara; iii. salinan/fotokopi surat keputusan Pembentukan Panitia Lelang; iv. daftar barang yang akan dilelang berikut nilai limitnya; dan v. salinan/fotokopi surat keterangan dari Penjual mengenai asal barang yang akan dilelang. <p>n) Lelang Noneksekusi Wajib Aset Bank Indonesia terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi surat keputusan penghapusan dari: <ul style="list-style-type: none"> (a) Gubernur Bank Indonesia untuk tanah dan/atau bangunan berupa gedung kantor; (b) Anggota Dewan Gubernur yang membawahkan bidang logistik untuk bangunan berupa rumah dinas dan/atau bangunan lainnya; (c) Pemimpin Satuan Kerja Pelaksana Category Management (CM) untuk inventaris dan inventaris rutin yang pengadaannya dilakukan oleh Pelaksana CM; (d) Pemimpin Bank Indonesia dan Kepala Kantor Perwakilan Bank Indonesia (KPwBI) untuk inventaris dan inventaris rutin yang pengadaannya dilakukan oleh Kantor Bank Indonesia (KBI) dan KPwBI; (e) Pemimpin Bank Indonesia dan Kepala KPwBI untuk inventaris dan inventaris rutin yang pengadaannya dilakukan oleh Pelaksana CM dan dialokasikan kepada KBI dan KPwBI; atau (f) Anggota Dewan Gubernur yang membawahkan bidang penyelesaian aset untuk bangunan berupa rumah dinas atau bangunan lainnya yang dikelola oleh Satuan Kerja yang membidangi penyelesaian aset. ii. salinan/fotokopi Surat Keputusan tentang Panitia Lelang; dan iii. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak. <p>3) Lelang Noneksekusi Sukarela</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Lelang Sukarela Barang Milik Swasta terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> i. surat pernyataan dari pemilik barang bahwa barang tidak dalam sengketa; ii. surat persetujuan suami/istri Pemohon Lelang dalam hal objek lelang merupakan harta bersama; iii. surat persetujuan/surat kuasa dari seluruh ahli waris (sesuai surat keterangan waris dari pejabat yang berwenang) dalam hal objek lelang merupakan boedel waris;

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<ul style="list-style-type: none"> iv. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan hak (kecuali untuk barang bergerak yang tidak memerlukan bukti kepemilikan hak); v. surat persetujuan dari RUPS/Komisaris/Pemilik sesuai dengan anggaran dasar, dalam hal objek lelang merupakan aset badan hukum; dan vi. surat pernyataan dari Pemilik Barang/Penjual yang isinya menyatakan bahwa nilai limit tanah dan/atau bangunan ditetapkan berdasarkan hasil penilaian dari Penilai dengan menyebut nama Penilai, nomor, dan tanggal laporan penilaian. <p>b) Lelang Sukarela aset BUMN/BUMD berbentuk Persero terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi Surat Keputusan Persetujuan Penghapusan Barang dari Menteri Negara BUMN/Menteri Keuangan/Dewan Komisaris/Rapat Umum Pemegang Saham; ii. salinan/fotokopi Surat Keputusan Penghapusan dari Direksi; iii. salinan/fotokopi Surat Keputusan tentang Panitia Lelang; iv. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak (kecuali untuk barang bergerak yang tidak memerlukan bukti kepemilikan hak); dan v. surat pernyataan dari BUMN/BUMD yang isinya menyatakan bahwa nilai limit tanah dan/atau bangunan ditetapkan berdasarkan hasil penilaian dari Penilai dengan menyebut nama Penilai, nomor, dan tanggal laporan penilaian. <p>c) Lelang Sukarela aset milik Bank Dalam Likuidasi (atas permintaan Tim Likuidasi) terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. salinan/fotokopi Akta Notaris Risalah Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) atau Penetapan Pengadilan Negeri perihal susunan anggota Tim Likuidasi; ii. Surat Kuasa dari Rapat Umum Pemegang Saham kepada Ketua Tim Likuidasi untuk mewakili Tim Likuidasi sebagai Penjual (untuk Tim Likuidasi yang dibentuk oleh RUPS); iii. asli dan/atau fotokopi bukti kepemilikan/hak; dan iv. surat pernyataan dari Tim Likuidasi yang isinya menyatakan bahwa nilai limit tanah dan/atau bangunan ditetapkan berdasarkan hasil penilaian dari Penilai dengan menyebut nama Penilai, nomor, dan tanggal laporan penilaian. <p>c. Dalam hal objek lelang berupa saham, selain dokumen persyaratan lelang yang bersifat khusus sebagaimana dimaksud pada huruf b, juga disyaratkan dokumen sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) salinan/fotokopi Daftar Pemegang Saham atau Daftar

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>Khusus;</p> <p>2) daftar saham yang akan dilelang, dibuat secara terinci dan sekurang-kurangnya memuat nama pemilik saham, jumlah saham, nominal saham, dan dasar hukum kepemilikan saham;</p> <p>3) asli bukti kepemilikan/surat saham untuk saham perseroan tertutup atau surat keterangan dari Lembaga Penyimpanan dan Penyelesaian (PT Kustodian Sentral Efek Indonesia, disingkat PT KSEI) bahwa saham tersebut ada sebagai saham perseroan terbuka; dan</p> <p>4) surat pernyataan Pemohon Lelang bahwa saham yang akan dilelang telah diblokir yang didukung dengan surat keterangan dari PT KSEI untuk saham perseroan terbuka.</p>

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Standard Operating Procedure (SOP) Penetapan Jadwal Lelang adalah sebagai berikut:
----	---------------------------------	--

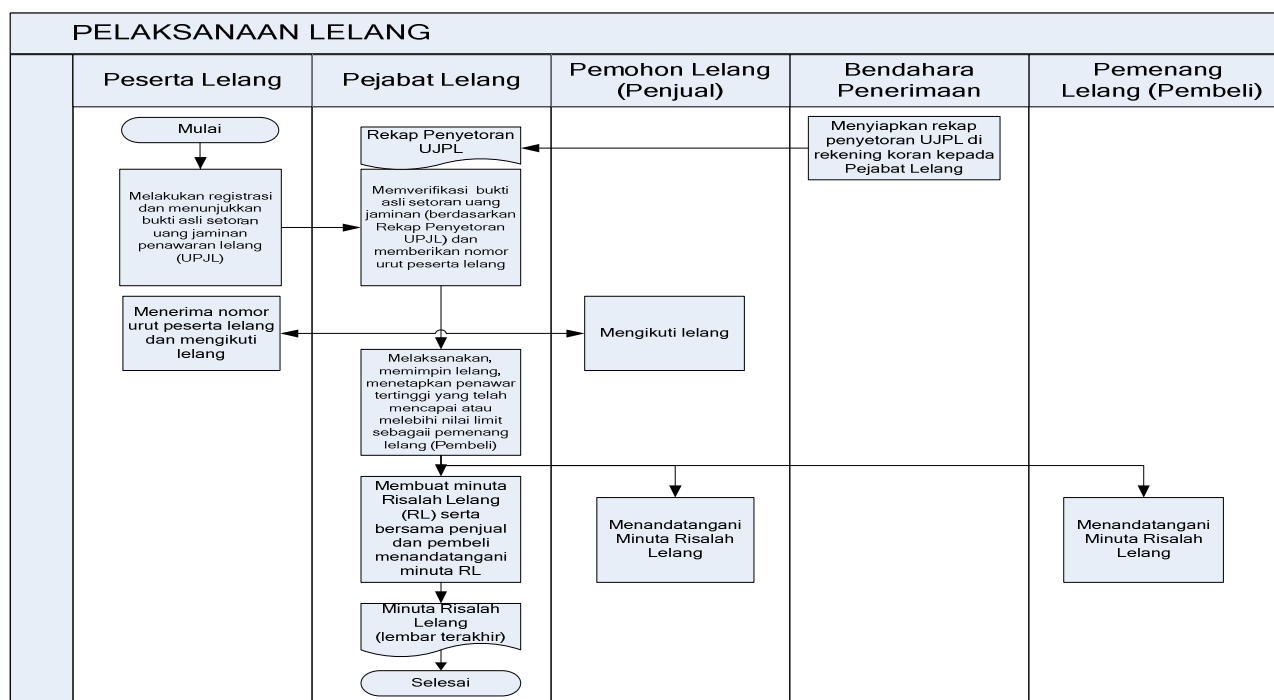


4.	Jangka waktu penyelesaian	2 (dua) hari sejak dokumen permohonan lelang telah diterima lengkap.
5.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya atas jasa pelayanan.
6.	Produk pelayanan	Surat Penetapan Jadwal Lelang.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i> , alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi, pendingin ruangan, dsb.

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti brosur pelayanan, ruang tunggu, dispenser (termasuk galon air dan gelas), toilet umum, dan halaman parkir.
8.	Kompetensi pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu menguasai bidang pelayanan lelang.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kantor, Kepala Seksi Pelayanan Lelang selaku Pemilik Pengendalian dan Kepala Seksi Kepatuhan Internal selaku Pelaksana Pemantauan.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan KPKNL sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan (prosedur, waktu dan biaya pelayanan, kondisi kantor, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan) ke Kotak Pengaduan. b. Petugas layanan atau pengawas yang bertugas pada saat itu mencatat, mengumpulkan informasi, membuat laporan, dan menyampaikannya kepada Seksi Kepatuhan Internal. c. Kepala Seksi Kepatuhan Internal melakukan verifikasi dan selanjutnya apabila: <ol style="list-style-type: none"> 1) Ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut serta menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan pengguna jasa. Selanjutnya Kepala KPKNL melakukan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan pengaduan. 2) Tidak ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi terhadap pengaduan tersebut dan menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan kepada pengguna jasa. <p>Pengguna jasa menerima surat tanggapan dari KPKNL.</p>
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor masing-masing.
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 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 atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU) dan masukan dari pengguna jasa.

I. STANDAR PELAYANAN PELAKSANAAN LELANG

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum	a. Undang-Undang Lelang (<i>Vendu Reglement, Ordonantie 28 Februari 1908 Staatsblad 1908:189</i> sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan <i>Staatsblad 1941:3</i>); b. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008; c. Instruksi Lelang (<i>Vendu Instructie, Staatsblad 1908:190</i> sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan <i>Staatsblad 1930:85</i>); d. Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2013 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Keuangan; e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 93/PMK.06/2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Lelang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.06/2013; f. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.06/2010 tentang Pejabat Lelang Kelas I sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.06/2013; g. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-06/KN/2009 tentang Pedoman Administrasi Perkantoran dan Pelaporan Lelang Oleh KPKNL; h. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-6/KN/2013 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Lelang;
2.	Persyaratan pelayanan	Bukti asli setoran uang jaminan penawaran lelang.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Pelaksanaan Lelang adalah sebagai berikut:



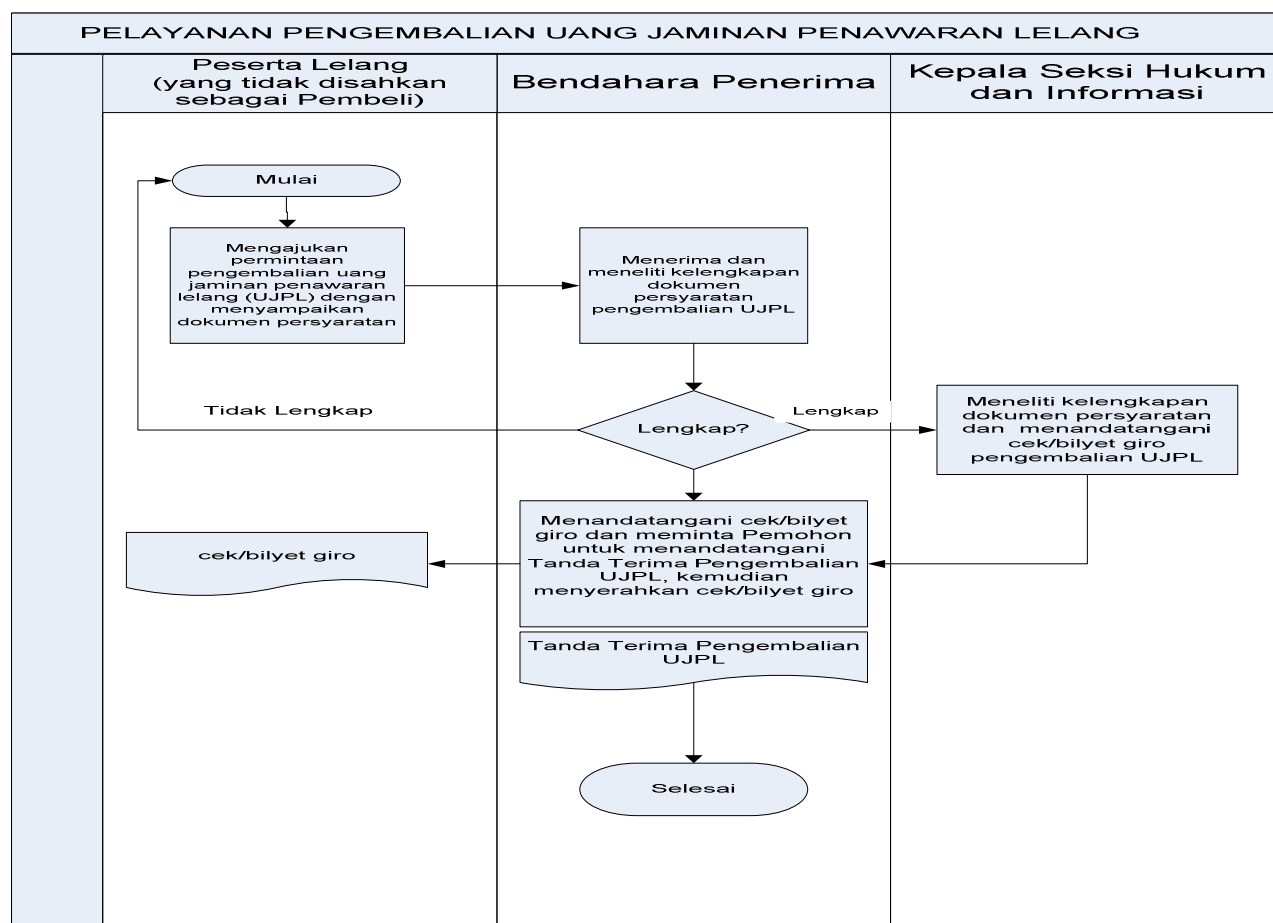
NO	KOMPONEN	KETERANGAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja.
5.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya atas jasa layanan.
6.	Produk pelayanan	Minuta Risalah Lelang.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i>, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi, pendingin ruangan, dsb.</p> <p>b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti brosur pelayanan, ruang tunggu, dispenser (termasuk galon air dan gelas), toilet umum, dan halaman parkir.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu menguasai bidang pelayanan lelang.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kantor, Kepala Seksi Pelayanan Lelang selaku Pemilik Pengendalian dan Kepala Seksi Kepatuhan Internal selaku Pelaksana Pemantauan.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan KPKNL sebagai berikut:</p> <p>a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan (prosedur, waktu dan biaya pelayanan, kondisi kantor, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan) ke Kotak Pengaduan.</p> <p>b. Petugas layanan atau pengawas yang bertugas pada saat itu mencatat, mengumpulkan informasi, membuat laporan, dan menyampaikannya kepada Seksi Kepatuhan Internal.</p> <p>c. Kepala Seksi Kepatuhan Internal melakukan verifikasi dan selanjutnya apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut serta menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan pengguna jasa. Selanjutnya Kepala KPKNL melakukan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan pengaduan. 2) Tidak ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi terhadap pengaduan tersebut dan menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan kepada pengguna jasa. <p>d. Pengguna jasa menerima surat tanggapan dari KPKNL.</p>
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor masing-masing.
12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
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 atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU) dan masukan dari pengguna jasa.

J. STANDAR PELAYANAN PENGEMBALIAN UANG JAMINAN PENAWARAN LELANG

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang-Undang Lelang (<i>Vendu Reglement, Ordonantie 28 Februari 1908 Staatsblad 1908:189</i> sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan <i>Staatsblad 1941:3</i>);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008;</p> <p>c. Instruksi Lelang (<i>Vendu Instructie, Staatsblad 1908:190</i> sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan <i>Staatsblad 1930:85</i>);</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2013 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Keuangan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 93/PMK.06/2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Lelang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.06/2013;</p> <p>f. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.06/2010 tentang Pejabat Lelang Kelas I sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.06/2013;</p> <p>g. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-06/KN/2009 tentang Pedoman Administrasi Perkantoran dan Pelaporan Lelang Oleh KPKNL;</p> <p>h. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-07/KN/2012 tentang Penatausahaan Hasil Pengurusan Piutang Negara dan Lelang pada KPKNL;</p> <p>i. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-6/KN/2013 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Lelang.</p>
2.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Tanda Terima Setor Uang Jaminan atau bukti asli setoran uang jaminan penawaran lelang;</p> <p>b. Fotokopi identitas dengan menunjukkan aslinya;</p> <p>c. Dalam hal peserta lelang memberikan kuasa kepada pihak lain: surat kuasa notariil untuk uang jaminan dengan nilai Rp300.000.000,00 ke atas, surat kuasa di bawah tangan untuk uang jaminan dengan nilai di bawah Rp300.000.000,00, fotokopi identitas pemberi dan penerima kuasa dengan menunjukkan identitas aslinya.</p>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		d. Dalam hal peserta lelang adalah badan hukum/badan usaha, dilampiri Akta Pendirian badan hukum/badan usaha yang masih berlaku.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Pengembalian Uang Jaminan Penawaran Lelang adalah sebagai berikut:



4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja sejak dokumen permohonan telah lengkap.
5.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya atas jasa layanan.
6.	Produk pelayanan	Tanda terima dan cek/bilyet giro pengembalian uang jaminan penawaran lelang.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i>, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi, pendingin ruangan, dsb.</p> <p>b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti brosur pelayanan, ruang tunggu, dispenser (termasuk galon air dan gelas), toilet umum, dan halaman parkir.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu menguasai bidang pelayanan lelang.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kantor, Kepala Seksi Pelayanan Lelang selaku Pemilik Pengendalian dan Kepala Seksi Kepatuhan Internal selaku Pelaksana Pemantauan.

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan KPKNL sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Kepatuhan Internal. Kepala Seksi Kepatuhan Internal melakukan verifikasi dan selanjutnya apabila: <ol style="list-style-type: none"> Ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut serta menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan pengguna jasa. Selanjutnya Kepala KPKNL melakukan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan pengaduan. Tidak ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi terhadap pengaduan tersebut dan menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan kepada pengguna jasa. Pengguna jasa menerima surat tanggapan dari KPKNL.
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor masing-masing.
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 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 atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU) dan masukan dari pengguna jasa.

K. STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN KUITANSI PEMBAYARAN HARGA LELANG

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang Lelang (<i>Vendu Reglement, Ordonantie 28 Februari 1908 Staatsblad 1908:189</i> sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan <i>Staatsblad 1941:3</i>); Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008; Instruksi Lelang (<i>Vendu Instructie, Staatsblad 1908:190</i> sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan

NO	KOMPONEN	KETERANGAN								
		<p><i>Staatsblad 1930:85</i>);</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2013 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Keuangan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 93/PMK.06/2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Lelang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.06/2013;</p> <p>f. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.06/2010 tentang Pejabat Lelang Kelas I sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.06/2013;</p> <p>g. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-06/KN/2009 tentang Pedoman Administrasi Perkantoran dan Pelaporan Lelang Oleh KPKNL; Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-07/KN/2012 tentang Penatausahaan Hasil Pengurusan Piutang Negara dan Lelang pada KPKNL;</p> <p>h. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-6/KN/2013 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Lelang.</p>								
2.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Bukti Asli Pelunasan Lelang.</p> <p>b. Materai</p>								
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Pemberian Kuitansi Pembayaran Harga Lelang adalah sebagai berikut:</p>								
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">PELAYANAN PEMBERIAN KUITANSI PEMBAYARAN HARGA LELANG</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Pemenang Lelang (Pembeli)</th> <th style="width: 25%;">Bendahara Penerimaan</th> <th style="width: 25%;">Pejabat Lelang</th> <th style="width: 25%;">Atasan Langsung Bendahara Penerimaan/Kepala Kantor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>Mulai</p> <p>Mengajukan permohonan penerbitan Kuitansi Pembayaran Harga Lelang dengan menyerahkan bukti asli pelunasan lelang dan materai</p> <p>Tidak sesuai</p> <p>Kuitansi Pembayaran Harga Lelang</p> <p>SOP PELAYANAN KUTIPAN RISALAH LELANG DAN DOKUMEN KEPEMILIKAN BARANG</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>RUPHL</p> <p>Meneliti dan mencocokkan bukti asli pelunasan dengan rekening koran, RUPHL, dan identitas Pembeli</p> <p>Sesuai?</p> <p>Sesuai</p> <p>Menandatangani Kuitansi Pembayaran Harga Lelang Dan meneruskan ke Atasan Langsung/ Kepala Kantor untuk diketahui/ditandatangani</p> <p>Kuitansi Pembayaran Harga Lelang</p> <p>Selesai</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>Menyiapkan Rincian Penerimaan Uang Hasil Lelang (RUPHL)</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>Meneliti dan menandatangani Kuitansi Pembayaran Harga Lelang</p> </td> </tr> </tbody> </table> </div>			Pemenang Lelang (Pembeli)	Bendahara Penerimaan	Pejabat Lelang	Atasan Langsung Bendahara Penerimaan/Kepala Kantor	<p>Mulai</p> <p>Mengajukan permohonan penerbitan Kuitansi Pembayaran Harga Lelang dengan menyerahkan bukti asli pelunasan lelang dan materai</p> <p>Tidak sesuai</p> <p>Kuitansi Pembayaran Harga Lelang</p> <p>SOP PELAYANAN KUTIPAN RISALAH LELANG DAN DOKUMEN KEPEMILIKAN BARANG</p>	<p>RUPHL</p> <p>Meneliti dan mencocokkan bukti asli pelunasan dengan rekening koran, RUPHL, dan identitas Pembeli</p> <p>Sesuai?</p> <p>Sesuai</p> <p>Menandatangani Kuitansi Pembayaran Harga Lelang Dan meneruskan ke Atasan Langsung/ Kepala Kantor untuk diketahui/ditandatangani</p> <p>Kuitansi Pembayaran Harga Lelang</p> <p>Selesai</p>	<p>Menyiapkan Rincian Penerimaan Uang Hasil Lelang (RUPHL)</p>	<p>Meneliti dan menandatangani Kuitansi Pembayaran Harga Lelang</p>
Pemenang Lelang (Pembeli)	Bendahara Penerimaan	Pejabat Lelang	Atasan Langsung Bendahara Penerimaan/Kepala Kantor							
<p>Mulai</p> <p>Mengajukan permohonan penerbitan Kuitansi Pembayaran Harga Lelang dengan menyerahkan bukti asli pelunasan lelang dan materai</p> <p>Tidak sesuai</p> <p>Kuitansi Pembayaran Harga Lelang</p> <p>SOP PELAYANAN KUTIPAN RISALAH LELANG DAN DOKUMEN KEPEMILIKAN BARANG</p>	<p>RUPHL</p> <p>Meneliti dan mencocokkan bukti asli pelunasan dengan rekening koran, RUPHL, dan identitas Pembeli</p> <p>Sesuai?</p> <p>Sesuai</p> <p>Menandatangani Kuitansi Pembayaran Harga Lelang Dan meneruskan ke Atasan Langsung/ Kepala Kantor untuk diketahui/ditandatangani</p> <p>Kuitansi Pembayaran Harga Lelang</p> <p>Selesai</p>	<p>Menyiapkan Rincian Penerimaan Uang Hasil Lelang (RUPHL)</p>	<p>Meneliti dan menandatangani Kuitansi Pembayaran Harga Lelang</p>							
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja sejak dokumen permohonan telah lengkap.								

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
5.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya atas jasa layanan.
6.	Produk pelayanan	Kuitansi Pembayaran Harga Lelang.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i>, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi, pendingin ruangan, dsb.</p> <p>b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti brosur pelayanan, ruang tunggu, dispenser (termasuk galon air dan gelas), toilet umum, dan halaman parkir.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu menguasai bidang pelayanan lelang.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kantor, Kepala Seksi Pelayanan Lelang selaku Pemilik Pengendalian dan Kepala Seksi Kepatuhan Internal selaku Pelaksana Pemantauan.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan KPKNL sebagai berikut:</p> <p>a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan (prosedur, waktu dan biaya pelayanan, kondisi kantor, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan) ke Kotak Pengaduan.</p> <p>b. Petugas layanan atau pengawas yang bertugas pada saat itu mencatat, mengumpulkan informasi, membuat laporan, dan menyampaikannya kepada Seksi Kepatuhan Internal.</p> <p>c. Kepala Seksi Kepatuhan Internal melakukan verifikasi dan selanjutnya apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut serta menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan pengguna jasa. Selanjutnya Kepala KPKNL melakukan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan pengaduan. 2) Tidak ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi terhadap pengaduan tersebut dan menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan kepada pengguna jasa. <p>d. Pengguna jasa menerima surat tanggapan dari KPKNL.</p>
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor masing-masing.
12.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
13.	Jaminan keamanan dan	Pengguna jasa akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
	keselamatan pelayanan	bahaya, risiko keragu-raguan dalam bentuk pelayanan satu pintu (Area Pelayanan Teladan).
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU) dan masukan dari pengguna jasa.

L. STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN KUTIPAN RISALAH LELANG DAN DOKUMEN KEPEMILIKAN BARANG

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang-Undang Lelang (<i>Vendu Reglement, Ordonantie 28 Februari 1908 Staatsblad 1908:189</i> sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan <i>Staatsblad 1941:3</i>);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008;</p> <p>c. Instruksi Lelang (<i>Vendu Instructie, Staatsblad 1908:190</i> sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan <i>Staatsblad 1930:85</i>);</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2013 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Keuangan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 93/PMK.06/2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Lelang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.06/2013;</p> <p>f. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.06/2010 tentang Pejabat Lelang Kelas I sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.06/2013;</p> <p>g. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-06/KN/2009 tentang Pedoman Administrasi Perkantoran dan Pelaporan Lelang Oleh KPKNL;</p> <p>h. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-07/KN/2012 tentang Penatausahaan Hasil Pengurusan Piutang Negara dan Lelang pada KPKNL;</p> <p>i. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-03/KN/2010 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Lelang.</p>
2.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Kuitansi Pembayaran Harga Lelang;</p> <p>b. Identitas Pembeli Lelang atau Kuasa Pembeli yang sah;</p> <p>c. Bukti Setor BPHTB untuk Kutipan Risalah Lelang tanah atau tanah dan bangunan;</p> <p>d. Materai.</p>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Pemberian Kutipan Risalah Lelang Dan Dokumen Kepemilikan Barang adalah sebagai berikut:

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
PELAYANAN PEMBERIAN KUTIPAN RISALAH LELANG DAN DOKUMEN KEPEMILIKAN BARANG		
	<p>Pemenang Lelang (Pembeli)</p>	<p>Kepala KPKNL</p> <p>Kepala Seksi Pelayanan Lelang</p> <p>Pelaksana</p> <p>Pejabat Lelang</p>
4.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja sejak dokumen permohonan telah lengkap.
5.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya atas jasa layanan.
6.	Produk pelayanan	Kutipan Risalah Lelang dan Dokumen Kepemilikan Barang atau Surat Pengantar Kepala KPKNL, serta tanda terima.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i>, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi, pendingin ruangan, dsb.</p> <p>b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti brosur pelayanan, ruang tunggu, dispenser (termasuk galon air dan gelas), toilet umum, dan halaman parkir.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu menguasai bidang pelayanan lelang.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kantor, Kepala Seksi Pelayanan Lelang selaku Pemilik Pengendalian dan Kepala Seksi Kepatuhan Internal selaku Pelaksana Pemantauan.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan	<p>Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan KPKNL sebagai berikut:</p> <p>a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan mengenai</p>

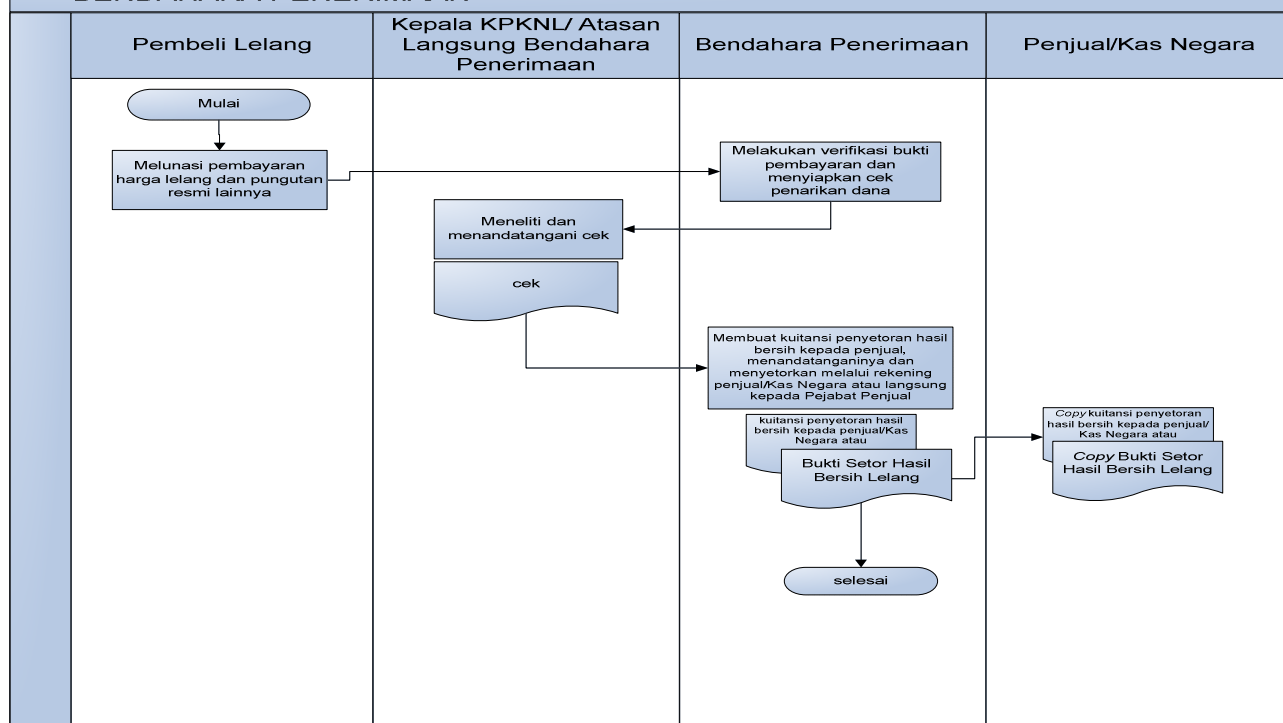
NO	KOMPONEN	KETERANGAN
	masukan	<p>kualitas pelayanan (prosedur, waktu dan biaya pelayanan, kondisi kantor, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan) ke Kotak Pengaduan.</p> <p>b. Petugas layanan atau pengawas yang bertugas pada saat itu mencatat, mengumpulkan informasi, membuat laporan, dan menyampaikannya kepada Seksi Kepatuhan Internal.</p> <p>c. Kepala Seksi Kepatuhan Internal melakukan verifikasi dan selanjutnya apabila:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut serta menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan pengguna jasa. Selanjutnya Kepala KPKNL melakukan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan pengaduan. 2) Tidak ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi terhadap pengaduan tersebut dan menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan kepada pengguna jasa. <p>d. Pengguna jasa menerima surat tanggapan dari KPKNL.</p>
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor masing-masing.
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 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 atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU) dan masukan dari pengguna jasa.

M. STANDAR PELAYANAN PENYETORAN HASIL BERSIH LELANG KEPADA PENJUAL/KAS NEGARA MELALUI BENDAHARA PENERIMAAN

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang-Undang Lelang (<i>Vendu Reglement, Ordonantie 28 Februari 1908 Staatsblad 1908:189</i> sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan <i>Staatsblad 1941:3</i>);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008;</p> <p>c. Instruksi Lelang (<i>Vendu Instructie, Staatsblad 1908:190</i> sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan <i>Staatsblad 1930:85</i>);</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2013 tentang Tarif</p>

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Keuangan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 93/PMK.06/2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Lelang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 106/PMK.06/2013;</p> <p>f. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.06/2010 tentang Pejabat Lelang Kelas I sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 158/PMK.06/2013;</p> <p>g. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-06/KN/2009 tentang Pedoman Administrasi Perkantoran dan Pelaporan Lelang Oleh KPKNL; Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-07/KN/2012 tentang Penatausahaan Hasil Pengurusan Piutang Negara dan Lelang pada KPKNL;</p> <p>h. Peraturan Direktur Jenderal Kekayaan Negara Nomor PER-6/KN/2013 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Lelang.</p>
2.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Bukti setor pembayaran/pelunasan harga lelang dan pungutan resmi lainnya;</p> <p>b. Rincian Penerimaan Uang Hasil Lelang;</p> <p>c. Data-data yang diperlukan untuk melakukan setoran melalui rekening penjual/Kas Negara atau langsung kepada Pejabat Penjual, misalnya data rekening institusi pemohon lelang, data untuk pengisian SSBP (antara lain kode satuan kerja, Mata Anggaran Penerimaan PNBPN, kode KPPN).</p>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><i>Standard Operating Procedure (SOP) Penyetoran Hasil Bersih Lelang Kepada Penjual/Kas Negara Melalui Bendahara Penerimaan adalah sebagai berikut:</i></p>

PENYETORAN HASIL BERSIH LELANG KEPADA PENJUAL/KAS NEGARA MELALUI BENDAHARA PENERIMAAN



NO	KOMPONEN	KETERANGAN
4.	Jangka waktu penyelesaian	a. 1 (satu) hari kerja, apabila menurut ketentuan hasil bersih lelang harus disetorkan ke Kas Negara sebagai PNBK; atau b. 3 (tiga) hari kerja, dalam hal di luar ketentuan sebagaimana dimaksud huruf a.
5.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya atas jasa layanan.
6.	Produk pelayanan	a. Kuitansi Penyetoran Hasil Bersih Lelang kepada Penjual; atau b. Bukti Setor Hasil Bersih Lelang.
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Sarana-prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i> , alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi, pendingin ruangan, dsb. b. Sarana/prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti brosur pelayanan, ruang tunggu, dispenser (termasuk galon air dan gelas), toilet umum, dan halaman parkir.
8.	Kompetensi pelaksana	Dilaksanakan oleh petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan fungsi tersebut dengan persyaratan yaitu menguasai bidang pelayanan lelang.
9.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala Kantor, Kepala Seksi Pelayanan Lelang selaku Pemilik Pengendalian dan Kepala Seksi Kepatuhan Internal selaku Pelaksana Pemantauan.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Mekanisme pengelolaan pengaduan di lingkungan KPKNL sebagai berikut: a. Pengguna jasa menyampaikan pengaduan mengenai kualitas pelayanan (prosedur, waktu dan biaya pelayanan, kondisi kantor, dan sikap petugas yang memberikan pelayanan) ke Kotak Pengaduan. b. Petugas layanan atau pengawas yang bertugas pada saat itu mencatat, mengumpulkan informasi, membuat laporan, dan menyampaikannya kepada Seksi Kepatuhan Internal. c. Kepala Seksi Kepatuhan Internal melakukan verifikasi dan selanjutnya apabila: 1) Ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi dan rekomendasi tindak lanjut terhadap pengaduan tersebut serta menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan pengguna jasa. Selanjutnya Kepala KPKNL melakukan tindakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan pengaduan. 2) Tidak ada indikasi kebenaran pengaduan, maka Kepala Seksi Kepatuhan Internal melaporkan kepada Kepala KPKNL mengenai hasil verifikasi terhadap pengaduan tersebut dan menyampaikan konsep surat tanggapan pengaduan kepada pengguna jasa. d. Pengguna jasa menerima surat tanggapan dari KPKNL.

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

- 47 -

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang atau disesuaikan dengan kebijakan kantor masing-masing.
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 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 atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU) dan masukan dari pengguna jasa.

DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN NEGARA,

ttd.

HADIYANTO

Salinan sesuai dengan aslinya
Sekretaris Direktorat Jenderal

u.b.

Kepala Bagian Umum



06803231988031004

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN
NEGARA NOMOR 42 /KN/2014 TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI
LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL
KEKAYAAN NEGARA

FORMAT KEPUTUSAN PENETAPAN
STANDAR PELAYANAN DAN MAKLUMAT PELAYANAN
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA

A. Format Keputusan Standar Pelayanan yang Ditetapkan Kepala Kanwil DJKN

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA

KEPUTUSAN
KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA
..... (1)
NOMOR /WKN...../ (2)

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA
..... (3)

KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA
..... (4),

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu membentuk Standar Pelayanan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (5);
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara(6) tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (7);

- 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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Keuangan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA (8) TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA (9).

PERTAMA : Standar Pelayanan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (Kanwil DJKN) (10) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kanwil DJKN ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada Kanwil DJKN (11) meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kanwil DJKN ini wajib dilaksanakan oleh Kanwil DJKN (12) dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan Kepala Kanwil DJKN (13) ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Kanwil DJKN (14) disampaikan kepada:

1. Direktur Jenderal Kekayaan Negara;
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;
3. Kepala Bagian Umum dan para Kepala Bidang di lingkungan Kanwil DJKN (15);

Ditetapkan di (16)
pada tanggal (17)

KEPALA KANTOR WILAYAH DJKN
..... (18),

..... (19)

Keterangan:

- (1) Diisi dengan nama Kanwil DJKN masing-masing;
- (2) Diisi dengan Nomor Keputusan sesuai dengan ketentuan penomoran dan pemberian kode surat pada unit vertikal DJKN;
- (3) Diisi dengan nama Kanwil DJKN masing-masing;
- (4) Diisi dengan nama Kanwil DJKN masing-masing;
- (5) Diisi dengan nama Kanwil DJKN masing-masing;
- (6) Diisi dengan nama Kanwil DJKN masing-masing;
- (7) Diisi dengan nama Kanwil DJKN masing-masing;
- (8) Diisi dengan nama Kanwil DJKN masing-masing;
- (9) Diisi dengan nama Kanwil DJKN masing-masing;
- (10) Diisi dengan nama Kanwil DJKN masing-masing;
- (11) Diisi dengan nama Kanwil DJKN masing-masing;
- (12) Diisi dengan nama Kanwil DJKN masing-masing;
- (13) Diisi dengan nama Kanwil DJKN masing-masing;
- (14) Diisi dengan nama Kanwil DJKN masing-masing;
- (15) Diisi dengan nama Kanwil DJKN masing-masing;
- (16) Diisi sesuai dengan tempat kedudukan kantor masing-masing;
- (17) Diisi menggunakan tanggal penetapan Keputusan;
- (18) Diisi dengan nama Kanwil DJKN masing-masing;
- (19) Diisi dengan nama pejabat yang berwenang menandatangani Keputusan tersebut.

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

Format Lampiran Keputusan Standar Pelayanan yang Ditetapkan Kepala Kanwil DJKN

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN
KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG
(1) NOMOR /WKN.... /KNL..... /..... (2)
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT
JENDERAL KEKAYAAN NEGARA

A. STANDAR PELAYANAN (3)

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum
2.	Persyaratan pelayanan	a.; b.; c.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur
4.	Jangka waktu penyelesaian
5.	Biaya/tarif
6.	Produk pelayanan
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
8.	Kompetensi pelaksana
9.	Pengawasan internal
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
11.	Jumlah pelaksana

12.	Jaminan pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14.	Evaluasi kinerja pelaksana

KEPALA KANTOR WILAYAH DJKN
..... (4),

..... (5)

Keterangan:

- (1) Diisi dengan nama Kanwil DJKN masing-masing;
- (2) Diisi dengan Nomor Keputusan sesuai dengan ketentuan penomoran dan pemberian kode surat pada unit vertikal DJKN;
- (3) Diisi dengan jenis pelayanan yang akan ditetapkan standar pelayanannya;
- (4) Diisi dengan nama Kanwil DJKN masing-masing;
- (5) Diisi dengan nama pejabat yang berwenang menandatangani Keputusan tersebut.

Untuk pengisian komponen standar pelayanan mengikuti ketentuan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara ini.

B. Format Keputusan Standar Pelayanan yang Ditetapkan Kepala KPKNL

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA
KANTOR WILAYAH DJKN (1)

KEPUTUSAN
KEPALA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG
..... (2)
NOMOR /WKN...../KNL...../..... (3)

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (4)

KEPALA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG
..... (5),

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu membentuk Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (6);
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Kekayaan Negara dan Lelang (7) tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Kekayaan Negara dan Lelang (8);
- 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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan;

4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 88/PMK.01/2013 tentang Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Kementerian Keuangan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (9) TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (10).

PERTAMA : Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) (11) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala KPKNL ini.

KEDUA : Standar Pelayanan pada KPKNL (12) meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala KPKNL ini wajib dilaksanakan oleh KPKNL (13) dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan Kepala KPKNL (14) ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Kepala KPKNL (15) ini disampaikan kepada:

1. Direktur Jenderal Kekayaan Negara;
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Kekayaan Negara;
3. Kepala Subbagian Umum dan para Kepala Seksi di lingkungan KPKNL (16);

Ditetapkan di (17)
pada tanggal (18)

KEPALA KPKNL (19),

..... (20)

Keterangan:

- (1) Diisi dengan nama Kanwil DJKN yang membawahi KPKNL yang bersangkutan;
- (2) Diisi dengan nama KPKNL masing-masing;
- (3) Diisi dengan Nomor Keputusan sesuai dengan ketentuan penomoran dan pemberian kode surat pada unit vertikal DJKN;
- (4) Diisi dengan nama KPKNL masing-masing;
- (5) Diisi dengan nama KPKNL masing-masing;
- (6) Diisi dengan nama KPKNL masing-masing;
- (7) Diisi dengan nama KPKNL masing-masing;
- (8) Diisi dengan nama KPKNL masing-masing;
- (9) Diisi dengan nama KPKNL masing-masing;
- (10) Diisi dengan nama KPKNL masing-masing;
- (11) Diisi dengan nama KPKNL masing-masing;
- (12) Diisi dengan nama KPKNL masing-masing;
- (13) Diisi dengan nama KPKNL masing-masing;
- (14) Diisi dengan nama KPKNL masing-masing;
- (15) Diisi dengan nama KPKNL masing-masing;
- (16) Diisi dengan nama KPKNL masing-masing;
- (17) Diisi sesuai dengan tempat kedudukan kantor masing-masing;
- (18) Diisi menggunakan tanggal penetapan Keputusan;
- (19) Diisi dengan nama KPKNL masing-masing;
- (20) Diisi dengan nama pejabat yang berwenang menandatangani Keputusan tersebut.

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

- 9 -

Format Lampiran Keputusan Standar Pelayanan yang Ditetapkan Kepala Kanwil DJKN

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL KEKAYAAN NEGARA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN
KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG
(1) NOMOR /WKN.... /KNL..... /..... (2)
TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA KANTOR WILAYAH DIREKTORAT
JENDERAL KEKAYAAN NEGARA

A. STANDAR PELAYANAN (3)

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
1.	Dasar hukum
2.	Persyaratan pelayanan	a.; b.; c.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur
4.	Jangka waktu penyelesaian
5.	Biaya/tarif
6.	Produk pelayanan
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
8.	Kompetensi pelaksana
9.	Pengawasan internal
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

11.	Jumlah pelaksana
12.	Jaminan pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
14.	Evaluasi kinerja pelaksana

KEPALA KANTOR KPKNL (4),

..... (5)

Keterangan:

- (1) Diisi dengan nama KPKNL masing-masing;
- (2) Diisi dengan Nomor Keputusan sesuai dengan ketentuan penomoran dan pemberian kode surat pada unit vertikal DJKN;
- (3) Diisi dengan jenis pelayanan yang akan ditetapkan standar pelayanannya;
- (4) Diisi dengan nama KPKNL masing-masing;
- (5) Diisi dengan nama pejabat yang berwenang menandatangani Keputusan tersebut.

Untuk pengisian komponen standar pelayanan mengikuti ketentuan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan Direktur Jenderal Kekayaan Negara ini.

C. Format Penetapan Maklumat Pelayanan

<p style="text-align: center;">KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA (1)</p> <p style="text-align: center;"><u>MAKLUMAT PELAYANAN</u></p> <p style="text-align: center;">“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”</p> <p style="text-align: right;">..... (2), (3)</p> <p style="text-align: right;">KEPALA KANTOR (4),</p> <p style="text-align: right;">..... (5)</p>

Keterangan:

- (1) Diisi dengan nama Kanwil DJKN/KPKNL masing-masing;
- (2) Diisi sesuai dengan tempat kedudukan kantor masing-masing;
- (3) Diisi menggunakan tanggal penetapan Keputusan;
- (4) Diisi dengan nama Kanwil DJKN/KPKNL masing-masing;
- (5) Diisi dengan nama pejabat yang berwenang menandatangani Maklumat tersebut.

Pernyataan dalam maklumat pelayanan tersebut dapat disesuaikan dengan motto pelayanan masing-masing Kanwil DJKN/KPKNL dengan ketentuan tetap memuat pernyataan kesanggupan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan serta kesediaan untuk menerima sanksi apabila tidak melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Maklumat tersebut harus ditetapkan melalui Keputusan Kepala Kanwil DJKN/KPKNL.

DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN NEGARA,

ttd.

HADIYANTO

Salinan sesuai dengan aslinya
Sekretaris Direktorat Jenderal

u. b.
Kepala Bagian Umum



NIP. 196803231988031004