



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN**

GEDUNG PRIJADI PRAPTOSUHARDJO I LANTAI 1
JALAN LAPANGAN BANTENG TIMUR NOMOR 2-4 JAKARTA 10710
TELEPON 344-9230 (20 SALURAN) PSW. 5206, 5207, (021) 3843417, FAKSIMILE (021) 3454640, 3846402
SITUS www.djpb.kemenkeu.go.id

Nomor : S- ~~4384~~ /PB/2018

22 Mei 2018

Sifat : Segera

Lampiran : 1 (satu) berkas

Hal : Langkah-Langkah Peningkatan Kinerja Layanan Ditjen
Perbendaharaan Tahun 2018

- Yth. 1. Para Kepala Kanwil Ditjen Perbendaharaan
2. Para Kepala KPPN

Sehubungan pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) Kemenkeu tahun 2018, dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Sebagaimana telah menjadi salah satu agenda strategis tahunan Kemenkeu, kegiatan SKPL Kemenkeu tahun 2018 akan diselenggarakan kembali melalui koordinasi dari Biro Organta Setjen Kemenkeu pada 6 (enam) wilayah obyek survei yaitu Medan, Batam (termasuk Tanjung Pinang), Jakarta, Surabaya, Balikpapan (termasuk Samarinda), serta Makassar.
2. Layanan DJPb yang telah diusulkan kepada Biro Organta Setjen Kemenkeu sebagai obyek survei tahun 2018 adalah sebagai berikut:
 - a. Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN;
 - b. Pelayanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui e-Rekon LK;
 - c. Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil.
3. Target implementasi SKPL Kemenkeu tahun 2018 pada DJPb tersebut telah ditetapkan dalam Kontrak Kinerja Kemenkeu-One DJPb tahun 2018 yaitu IKU "Indeks kepuasan publik atas layanan DJPb" sebesar 4,52 (target sebelumnya di tahun 2017 adalah 4,12).
4. Selanjutnya, berdasarkan hasil koordinasi dengan Biro Organta Setjen Kemenkeu, pelaksanaan SKPL Kemenkeu tahun 2018 akan dilaksanakan pada bulan Agustus – September 2018.
5. Berkenaan hal-hal di atas, diminta kepada Saudara untuk mengkoordinasikan dan memonitor secara aktif dan berkelanjutan sebagai berikut:
 - a. Kanwil DJPb dan KPPN:
 - 1) Mengimplementasikan langkah-langkah peningkatan kinerja layanan DJPb tahun 2018, sebagaimana terlampir.
 - 2) Menyampaikan hasil implementasi langkah-langkah peningkatan kinerja layanan DJPb tahun 2018 secara bertahap dan berjenjang melalui sarana *e-mail* dengan *timeframe* sebagai berikut:
 - a) KPPN (melalui koordinasi Seksi MSKI/PDMS) kepada Kanwil DJPb paling lambat tanggal **27 Juni 2018** (tahap I), **18 Juli 2018** (tahap II), dan **8 Agustus 2018** (tahap III), melalui alamat *e-mail* masing-masing Kanwil DJPb.
 - b) Kanwil DJPb (melalui koordinasi Seksi Supervisi Proses Bisnis) kepada Sekretariat DJPb c.q. Bagian OTL paling lambat tanggal **4 Juli 2018** (tahap I), **25 Juli 2018** (tahap II), dan **15 Agustus 2018** (tahap III), melalui alamat *e-mail* survei.layanan.djpb@gmail.com.
 - 3) Menyiapkan dan melaksanakan langkah-langkah mitigasi terhadap kendala/potensi permasalahan di masing-masing unit kerja, dengan mengedepankan prinsip *problem solving* serta komunikasi yang sinergi dan proaktif antar bidang/bagian (Kanwil DJPb) dan subbag/seksi (KPPN).

- 4) Mengkomunikasikan lebih lanjut kendala/potensi permasalahan di masing-masing unit kerja secara berjenjang (KPPN kepada Kanwil DJPb, serta Kanwil DJPb kepada Sekretariat DJPb), untuk memastikan adanya langkah penanganan secara cepat dan memadai.
- b. Kanwil:
 - 1) Memonitor secara berkala terhadap implementasi langkah-langkah di atas pada KPPN maupun internal Kanwil, yang dikoordinasikan oleh Seksi Supervisi Proses Bisnis.
 - 2) Memonitor langkah-langkah mitigasi terhadap kendala/potensi permasalahan di masing-masing wilayah.
6. Terkait dengan *longlist* responden pada Kanwil DJPb dan KPPN di 6 (enam) wilayah obyek survei, agar Kanwil DJPb dan KPPN dimaksud memperhatikan hal-hal spesifik pada langkah-langkah peningkatan kinerja layanan DJPb tahun 2018.
7. Selanjutnya, dengan mempertimbangkan bahwa hasil pelaksanaan SKPL Kemenkeu tahun 2018 akan merepresentasikan kinerja layanan DJPb secara keseluruhan (tidak hanya pada 6 wilayah obyek survei), diminta kepada seluruh Kanwil DJPb dan KPPN untuk melaksanakan langkah-langkah peningkatan kinerja layanan DJPb tahun 2018 secara sungguh-sungguh dan proaktif.

Demikian disampaikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Direktur Jenderal,



Marwanto Harjowiryo
Marwanto Harjowiryo
NIP. 195906061983121001

Tembusan:

1. Para Direktur lingkup Kantor Pusat DJPb
2. Tenaga Pengkaji Bidang Perbendaharaan
3. Para Kepala Bagian lingkup Sekretariat DJPb

LANGKAH - LANGKAH PENINGKATAN KINERJA LAYANAN KANTOR VERTIKAL DITJEN PERBENDAHARAAN TAHUN 2018

No.	Aspek Layanan	Uraian	Bukti Pendukung	PIC	
				Kanwil	KPPN
1	Keterbukaan/kemudahan akses terhadap informasi	a. Memastikan kembali unit kerja telah menerapkan standardisasi <i>micro website</i> DJPb, serta melakukan migrasi/update data/informasi ke dalamnya, dengan <i>content</i> minimum antara lain: 1) Informasi prosedur layanan. 2) Tampilan notifikasi bahwa seluruh layanan DJPb bebas dari biaya (<i>zero cost services</i>). 3) Informasi fitur/tautan layanan pengaduan internal unit kerja, serta fitur/tautan layanan pengaduan eksternal, misalnya: a) Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan (Sipandu) DJPb; b) <i>Whistleblowing System</i> (WiSe) Kemenkeu.	<ul style="list-style-type: none"> Laporan <i>updating</i> pengelolaan <i>website</i>. SK pengelolaan <i>website</i>. <i>Screenshot</i> fitur pada <i>website</i> 	Subbag TURT/ pengelola <i>website</i> .	Subbag Umum/ pengelola <i>website</i> .
		b. Menginformasikan kembali kepada seluruh unit kerja, terkait alamat <i>website</i> unit kerja, serta saluran-saluran pengaduan internal yang tersedia.	<ul style="list-style-type: none"> Surat pemberitahuan kepada satker. 	Subbag TURT/ pengelola <i>website</i> .	Subbag Umum/ pengelola <i>website</i> .
		c. Memastikan nomor telepon dan <i>fax</i> unit kerja yang terdaftar dan/atau terinformasi kepada <i>stakeholder</i> , dapat digunakan secara aktif.	<ul style="list-style-type: none"> Daftar nomor telepon disertai informasi statusnya (aktif/tidak aktif). 	Subbag TURT	Subbag Umum
		d. Pembentukan <i>Liaison Officer</i> (LO) sesuai dengan pembagian satker K/L lingkup kerjanya. e. Pembentukan grup media sosial masing-masing LO, dan pengoptimalan penggunaan grup media sosial sebagai saluran informasi alternatif bagi satker terkait layanan dan <i>troubleshooting</i> permasalahan.	<ul style="list-style-type: none"> <i>Screenshot</i> grup media sosial Daftar pembagian LO. 	Bidang PPA I	<ul style="list-style-type: none"> Seksi PD/PDMS Seksi Vera/Vera KI

ju

No.	Aspek Layanan	Uraian	Bukti Pendukung	PIC	
				Kanwil	KPPN
		<p><u>Catatan:</u> Informasi dimaksud dapat berupa prosedur, syarat, proses, dan sanksi layanan, atau terkait dengan updating informasi/ketentuan yang dirilis oleh Kemenkeu/Kantor Pusat DJPb/Kanwil/KPPN.</p> <p>f. Menginformasikan tindak lanjut dari <i>complaint</i>/usulan perbaikan kepada pengguna layanan melalui grup <i>media sosial</i>.</p> <p>g. Mem-follow up informasi terkait <i>progress</i>/status penyelesaian layanan menggunakan grup media sosial, selain melalui aplikasi yang telah tersedia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN dapat dipantau dengan aplikasi OM-SPAN; 2) Layanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui e-Rekon dapat dipantau dari notifikasi yang dikirim ke <i>e-mail</i> pengguna layanan pada tahapan penyelesaian layanan; dan 3) Layanan revisi DIPA pada Kanwil dapat dipantau dengan aplikasi RKAKL Online. 			
		<p>h. Memastikan agar Layanan Revisi DIPA (pada Kanwil) serta Layanan Pemrosesan SP2D dan Layanan Rekonsiliasi (pada KPPN) menjadi prioritas dalam peningkatan kinerja layanan, melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intensitas penyelenggaraan GKM. • Intensitas sosialisasi kepada <i>stakeholder</i>. • Pembagian SDM yang memadai. • Pembahasan capaian kinerjanya dalam DKO. 		<ul style="list-style-type: none"> • Bidang PPA I • Subbag PK 	<ul style="list-style-type: none"> • Seksi PD/PDMS • Seksi Vera/Vera KI • Subbag Umum
2	Informasi layanan	<p>a. Menyelenggarakan kembali kegiatan dengan tema <i>Stakeholder's Day</i> sebagai media konsolidasi dan sosialisasi terkait <i>update/refreshment</i> informasi layanan DJPb, serta informasi terkini lainnya (dapat diselenggarakan dengan kegiatan lainnya).</p>	Dokumentasi kegiatan.	<ul style="list-style-type: none"> • Bidang PPA I • Subbag TURT 	<ul style="list-style-type: none"> • Seksi PD/PDMS • Seksi Vera/Vera KI • Subbag Umum
		<p>b. Khusus untuk Kanwil DJPb dan KPPN yang berada di 6 (enam) lokasi obyek survei yaitu Medan, Batam (termasuk Tanjung Pinang), Jakarta, Surabaya, Balikpapan (termasuk Samarinda), dan Makassar, agar melakukan <i>updating</i> informasi-informasi aktual terkait layanan Perbendaharaan, sistem informasi, serta informasi lainnya secara prioritas terhadap <i>stakeholders</i> yang termasuk dalam <i>longlist</i> responden di masing-masing unit kerja.</p>	Dokumen kegiatan/surat kepada <i>stakeholder</i> , dan/atau dokumentasi lainnya yang terkait.	Bidang PPA I	<ul style="list-style-type: none"> • Seksi PD/PDMS • Seksi Vera/Vera KI

gn

No.	Aspek Layanan	Uraian	Bukti Pendukung	PIC	
				Kanwil	KPPN
		<p>c. Menyusun <i>booklet</i>/buku saku sederhana/buku pintar terkait poin-poin informasi seluruh layanan Kanwil/KPPN yang penting untuk diketahui oleh <i>stakeholder</i>, dan wajib dibagikan kepada setiap pengguna layanan Kanwil/KPPN. Setiap jenis layanan Kanwil/KPPN memuat informasi sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Alur layanan, termasuk <i>output</i> layanan. 2) Persyaratan layanan. 3) Waktu penyelesaian layanan. 4) <i>Tools</i> untuk memonitor <i>progress</i> penyelesaian layanan. 5) Ketentuan sanksi dan tahapan-tahapan pemberian sanksi. <p><u>Catatan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brosur/<i>booklet</i> tersebut dapat berupa penyederhanaan dari seluruh brosur-brosur layanan yang telah dimiliki oleh Kanwil/KPPN. • Apabila dimungkinkan, <i>brosur/booklet</i> tersebut juga tersedia dalam bentuk pdf/<i>e-book</i>, dan dibagikan secara elektronik kepada seluruh pengguna layanan melalui fasilitas <i>e-mail</i>, <i>website</i>, dan/atau media sosial yang dimiliki unit kerja (<i>whatsapp</i>, <i>twitter</i>, <i>instagram</i>, dll). 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumen <i>booklet</i>/buku saku. • <i>Screenshot e-mail</i> dan/atau media sosial unit kerja. 	<ul style="list-style-type: none"> • Subbag TURT untuk pencetakan. • Bidang PPA I untuk penyediaan <i>content</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> • Subbag Umum untuk pencetakan. • Seksi PD/PDMS dan Vera/Vera KI untuk penyediaan <i>content</i>.
		d. Mengintensifkan sarana Mini TLC unit kerja sebagai media pengembangan kompetensi <i>stakeholder</i> , khususnya bagi <i>stakeholder</i> yang memerlukan pembinaan secara intensif terkait pelaksanaan tugas/layanan perbendaharaan.	Dokumentasi kegiatan.	Seluruh Bagian/Bidang.	Seluruh Subbag/ Seksi.
		e. Mengoptimalkan peran <i>Treasury Management Representative</i> (TMR) melalui peningkatan intensitas pelaksanaan kegiatan pembinaan dan bimbingan teknis secara tematik yang sesuai dengan kebutuhan satker.	Laporan rekapitulasi kegiatan sebagaimana PER-38/PB/2016 tentang Pembina Pengelola Perbendaharaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Seksi STA. • Subbag Kepegawaian. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seksi MSKI/ PDMS. • Subbag Umum.
3	Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan	a. Memastikan kembali standardisasi pelayanan oleh seluruh petugas layanan Kanwil/KPPN, melalui kegiatan <i>coaching</i> oleh pimpinan unit kerja dan/atau atasan langsung secara berkala, terkait pelayanan yang mengedepankan prinsip <i>excellent services</i> , serta melakukan monitoring yang berkelanjutan.	Dokumentasi kegiatan.	<ul style="list-style-type: none"> • Seluruh Bagian/ Bidang. • Subbag Kepegawaian. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seluruh Subbag/ Seksi. • Subbag Umum.

gn

No.	Aspek Layanan	Uraian	Bukti Pendukung	PIC	
				Kanwil	KPPN
		b. Memastikan status <i>clean and clear</i> terhadap layanan pengaduan.	Nota Dinas dari Unit Kepatuhan Internal kepada Pimpinan Kanwil/KPPN terkait <i>progress/status</i> tindak lanjut pengaduan (hanya melaporkan jumlah pengaduan yang diterima dan jumlah pengaduan yang berstatus selesai/ dalam proses/ belum ditindaklanjuti).	Seksi KI.	Seksi MSKI/ Vera KI.
4	Sikap pegawai	<p>a. Melaksanakan standardisasi layanan secara konsisten oleh seluruh petugas layanan kepada setiap petugas <i>stakeholder</i>/tamu, termasuk petugas <i>stakeholder</i>/tamu yang telah dikenal dengan baik (sering berkunjung ke Kanwil/KPPN), sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Berdiri saat tamu mendatangi meja pelayanan. 2) Memberi senyum, salam, sapa, serta menanyakan tujuan kedatangan tamu. 3) Melaksanakan pemrosesan layanan sesuai dengan ketentuan. 4) Apabila terdapat hal-hal yang perlu dikonsultasikan dengan atasan langsung/pimpinan unit kerja, agar segera berkonsultasi kepada pihak-pihak terkait. 5) Ketika pelayanan telah selesai dilakukan, agar: <ol style="list-style-type: none"> a) Menyampaikan bahwa pelayanan telah selesai dan pengguna layanan dapat memantau <i>progress</i> penyelesaiannya melalui sarana informasi yang tersedia, misal untuk layanan SP2D dapat dipantau melalui aplikasi OM-SPAN. b) Menawarkan bantuan lainnya kepada tamu. c) Mengucapkan terima kasih. <p><u>Catatan untuk dilaksanakan oleh setiap petugas layanan:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Berpenampilan rapi, bersih, dan sesuai dengan ketentuan seragam kerja Kemenkeu. 2) Meletakkan barang-barang pribadi yang tidak terkait pelayanan (termasuk telepon genggam), di dalam laci meja atau tempat penyimpanan lainnya (tidak diletakkan di atas meja layanan). 	Nota Dinas/Memorandum Kepala Kanwil/KPPN terkait standardisasi layanan secara konsisten (dapat disampaikan bersama dengan arahan lainnya terkait pelayanan).	Seksi KI.	<ul style="list-style-type: none"> • Seksi MSKI/ Vera KI. • Seksi PD/ PDMS. • Seksi Vera/ Vera KI.

gn

No.	Aspek Layanan	Uraian	Bukti Pendukung	PIC	
				Kanwil	KPPN
		<p>3) Tidak menggunakan telepon genggam (menelepon, sms, dll) saat melayani petugas <i>stakeholder</i>/tamu. Apabila terdapat hal-hal darurat/penting, maka petugas meminta izin terlebih dahulu kepada petugas <i>stakeholder</i>/tamu sebelum menggunakan telepon genggam.</p> <p>4) Meminta izin kepada petugas <i>stakeholder</i>/tamu apabila akan meninggalkan meja pelayanan untuk sementara waktu.</p>			
		b. Memastikan kembali optimalisasi kegiatan <i>coaching</i> dan <i>counseling</i> kepada setiap pegawai oleh pimpinan unit kerja dan/atau atasan langsung, untuk menjaga motivasi dan semangat pegawai dalam memberikan pelayanan dan kinerja.	Dokumentasi kegiatan.	Subbag Kepegawaian.	Subbag Umum.
		c. Pimpinan unit kerja dan/atau atasan langsung meningkatkan pendekatan inter-personal kepada para pegawai antara lain melalui kegiatan bersama secara informal di luar jam kerja untuk meningkatkan hubungan baik dengan para pegawai. Misal: kegiatan bersama di akhir pekan, olahraga bersama, penyampaian ucapan ulang tahun kepada pegawai, <i>capacity building</i> , dsb.	Dokumentasi kegiatan.	Subbag TURT dan Subbag Kepegawaian yang didukung oleh seluruh Bagian/Bidang.	Subbag Umum yang didukung seluruh Seksi.
5	Kemampuan dan keterampilan pegawai	<p>a. Menjaga kontinuitas pelaksanaan gugus kendali mutu yang diikuti oleh para pejabat/pegawai dengan tema terkait informasi/peraturan/standardisasi pelayanan perbendaharaan teraktual, minimum 1 (satu) kali dalam 2 (dua) minggu (dapat digabung bersamaan dengan kegiatan lain), termasuk:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Evaluasi hasil pelaksanaan kegiatan/layanan di masing-masing unit teknis; 2) Pembahasan kendala permasalahan dan solusi penyelesaian/mitigas yang dapat dilaksanakan. 3) Penyamaan persepsi terhadap ketentuan/aplikasi perbendaharaan. 4) Peningkatan kompetensi komunikasi para petugas layanan dan/atau para pejabat/pegawai. 	Dokumentasi kegiatan.	<ul style="list-style-type: none"> • Seluruh Bagian/Bidang. • Subbag Kepegawaian 	<ul style="list-style-type: none"> • Seluruh Subbag/ Seksi. • Subbag Umum
		b. Mengimplementasikan program <i>best employee</i> dengan menambahkan kategori petugas layanan terbaik, untuk memotivasi para petugas layanan memberikan kinerja layanan yang optimal.	Dokumentasi kegiatan.	Subbag Kepegawaian.	Subbag Umum.

No.	Aspek Layanan	Uraian	Bukti Pendukung	PIC	
				Kanwil	KPPN
6	Lingkungan pendukung	a. Melanjutkan program Perbendaharaan Go Green, sebagaimana Surat Edaran Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor SE-18/PB/2017 tentang Program Perbendaharaan <i>Go Green</i> di Lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan, serta menjaga kebersihan seluruh area kantor. <u>Catatan:</u> 1) Setiap pejabat/pegawai bertanggung jawab terhadap kebersihan meja kerja masing-masing. 2) <i>Progress</i> kegiatan ini dimonitor oleh pimpinan unit kerja dan/atau atasan langsung minimum 1 (satu) kali dalam sebulan.	Dokumentasi kegiatan.	Subbag TURT.	Subbag Umum.
		b. Mengintensifkan kembali penerapan Program 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) sebagai bagian dari Program Budaya Kementerian Keuangan.	Nota Dinas/Memorandum Kepala Kanwil/KPPN terkait implementasi Program 5R.	Subbag Kepegawaian	Subbag Umum
		c. Melanjutkan program pemberian <i>reward/award</i> bagi satuan kerja yang dinilai memiliki kinerja terbaik, untuk memotivasi peningkatan kinerja satuan kerja.	Dokumentasi kegiatan.	Seluruh Bidang/Bagian.	Seluruh Subbag/Seksi.
		d. Menjaga kenyamanan <i>stakeholder</i> /tamu di ruang tunggu layanan/ruang tamu, antara lain pengaturan suhu ruangan yang memadai, serta penyediaan minuman dan makanan kecil (misal: permendan/atau air minum kemasan).	Dokumentasi kegiatan.	Subbag TURT.	Subbag Umum.
		e. Memastikan sistem informasi (termasuk jaringan <i>intranet</i>) yang tersedia/dijalankan di Kanwil/KPPN dapat digunakan secara memadai. Apabila terdapat kendala, petugas layanan/pegawai wajib menginformasikan segera kepada atasan langsung dan/atau pihak-pihak terkait.	Dokumentasi kegiatan.	<ul style="list-style-type: none"> Seluruh Bidang/Bagian. Subbag TURT. Seksi STA. 	Seluruh Subbag/Seksi. Subbag Umum.
7	Akses terhadap layanan	a. Menyiapkan meja layanan/FO yang bersifat insidentil (darurat) beserta petugas FO yang didedikasikan, untuk mengantisipasi peningkatan volume layanan yang tinggi pada periode tertentu misalnya pada awal bulan dan/atau akhir tahun anggaran.	Dokumentasi kegiatan.	Subbag TURT.	Subbag Umum.
		b. Memastikan kehadiran petugas FO <i>ontime</i> saat kritis (pagi, menjelang istirahat, setelah istirahat, dan menjelang selesai jam layanan), serta terdapat petugas yang <i>stand by</i> walaupun sedang tidak ada pengguna layanan (pembagian waktu <i>stand-by</i> petugas layanan diatur oleh atasan langsung dan/atau pimpinan unit kerja).	Nota Dinas pembagian tugas pegawai <i>standby</i> secara periodik.	<ul style="list-style-type: none"> Bidang PPA I Seksi KI (monitoring) 	<ul style="list-style-type: none"> Seksi PD/PDMS. Seksi Vera/Vera KI Seksi MSKI/Vera KI (monitoring)

gn

No.	Aspek Layanan	Uraian	Bukti Pendukung	PIC	
				Kanwil	KPPN
		c. Khusus pelayanan rekonsiliasi, memastikan keterlibatan Kasi Vera/Vera-KI untuk memonitor secara langsung kegiatan pelayanan rekonsiliasi melalui kewenangan <i>user</i> yang dimiliki.	<i>Screenshot</i> monitoring e-rekonsiliasi melalui akun kepala seksi di setiap tahapan.	Seksi SPB (monitoring)	Seksi Vera/Vera-KI
8	Waktu penyelesaian layanan	a. Memastikan kembali informasi jam layanan diketahui oleh petugas satuan kerja atau tamu yang berkunjung, misalnya pemasangan pada pintu masuk kantor, papan pengumuman, <i>website</i> , dan/atau tempat lain yang mudah diakses.	Dokumentasi foto dan/atau <i>screenshot website</i> .	Subbag TURT.	Subbag Umum.
		b. Meningkatkan intensitas akses <i>stakeholder</i> terhadap aplikasi yang digunakan sebagai media informasi pemantauan penyelesaian layanan, antara lain: 1) Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN dapat dipantau dengan aplikasi OM-SPAN; 2) Layanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui e-Rekon dapat dipantau dari notifikasi yang dikirim ke <i>e-mail</i> pengguna layanan pada tahapan penyelesaian layanan; dan 3) Layanan revisi DIPA pada Kanwil dapat dipantau dengan aplikasi RKAKL <i>Online</i> .	Surat himbauan akses aplikasi yang digunakan untuk pemantauan penyelesaian layanan kepada seluruh satker.	Bidang PPA I	<ul style="list-style-type: none"> • Seksi PD/PDMS • Seksi Vera/Vera KI
		c. Melakukan penataan terhadap pembagian <i>shift</i> kerja layanan saat jam istirahat minimal 1 (satu) orang petugas FO (konversi) atau CSO yang <i>stand by</i> sehingga pelayanan tetap berjalan. Pembagian <i>shift</i> kerja tersebut tetap dilaksanakan walaupun dalam periode normal.	Nota Dinas pembagian tugas pegawai <i>standby</i> secara periodik.	Bidang PPA I	<ul style="list-style-type: none"> • Seksi PD/PDMS • Seksi Vera/Vera KI
		d. Pimpinan unit kerja/atasan langsung memastikan kembali tingkat kepatuhan para pejabat/pegawai terhadap jam kerja, jam layanan dan jam istirahat, dengan memperhatikan pembagian <i>shift</i> kerja layanan sebagaimana dimaksud padapoin 8c. <u>Catatan:</u> Apabila terdapat keperluan darurat/penting sehingga perlu meninggalkan kantor, harus dengan sepengetahuan atasan langsung.	Daftar monitoring kehadiran setelah istirahat (bulanan), dan monitoring secara keseluruhan	<ul style="list-style-type: none"> • Seksi KI • Subbag Kepegawaian 	<ul style="list-style-type: none"> • Seksi MSKI/Vera KI • Subbag Umum
		e. Pimpinan unit kerja dan/atau atasan langsung terlibat secara proaktif untuk memantau pelaksanaan pelayanan pada saat volume pelayanan meningkat secara signifikan di periode tertentu/periode puncak layanan, untuk memastikan seluruh proses layanan dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu.	Laporan pemantauan	Seksi KI.	Seksi MSKI/Vera KI.

gn

No.	Aspek Layanan	Uraian	Bukti Pendukung	PIC	
				Kanwil	KPPN
		f. Mendorong ekstensifikasi inovasi layanan yang dapat diterapkan pada unit kerja, mudah dioperasikan, serta memberikan manfaat pelayanan bagi <i>stakeholder</i> , melalui inisiasi baru dan/atau replikasi inovasi yang telah diterapkan pada Kanwil/KPPN lainnya.	<ul style="list-style-type: none"> Memorandum Kepala Kanwil/KPPN terkait arahan kepada para pejabat/pegawai untuk mengembangkan inovasi layanan unit kerja. Dokumentasi kegiatan. 	Seksi STA	<ul style="list-style-type: none"> Subbag Umum Seksi MSKI/PDMS
9	Pembayaran biaya sesuai aturan/ ketentuan yang ditetapkan	a. Melakukan pembaruan penandatanganan pakta integritas antara pegawai dengan atasan langsung, serta pimpinan unit kerja dengan pimpinan satuan kerja, apabila terdapat penggantian pejabat/pimpinan unit kerja, sebagai wujud komitmen bersama untuk pencegahan tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta anti gratifikasi.	Dokumentasi kegiatan.	Seksi KI.	Seksi MSKI/Vera KI.
		b. Menyisipkan tema anti korupsi dan anti gratifikasi yang dilaksanakan oleh Kanwil/KPPN dalam penyelenggaraan kegiatan-kegiatan yang melibatkan satuan kerja.	Dokumentasi kegiatan.	<ul style="list-style-type: none"> Bidang PPA I Seksi KI 	<ul style="list-style-type: none"> Seksi MSKI/PDMS. Seksi Vera/Vera KI
		c. Untuk mendukung penerapan <i>Zero Tolerance</i> terhadap segala bentuk KKN, serta pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM), agar melaksanakan langkah-langkah penanganan area rawan korupsi/suap/gratifikasi di lingkungan DJPb, sebagaimana yang ditetapkan oleh Bagian Kepatuhan Internal Sekretariat DJPb, dengan menggarisbawahi bahwa perbuatan korupsi/suap/gratifikasi merupakan hal yang tidak dapat ditoleransi di lingkungan DJPb.	Memorandum/ Nota Dinas Kepala Kanwil DJPb/KPPN terkait instruksi kepada seluruh pejabat/pegawai untuk melaksanakan langkah-langkah penanganan area rawan korupsi/suap/gratifikasi.	<ul style="list-style-type: none"> Seksi KI 	<ul style="list-style-type: none"> Seksi MSKI/Vera KI
10	Pengenaan sanksi/denda atas pelanggaran terhadap ketentuan	a. Melakukan <i>update</i> informasi mengenai penerapan sanksi terhadap pelanggaran terkait ketentuan pelaksanaan pelayanan pencairan dana dan rekonsiliasi laporan keuangan kepada satuan kerja, serta meminta kepada satuan kerja untuk bekerja sama mendukung implementasi pengelolaan anggaran secara tepat waktu, transparan, dan akuntabel.	Surat pemberitahuan kepada satuan kerja.	Bidang PPA I	<ul style="list-style-type: none"> Seksi PD/PDMS. Seksi Vera/Vera KI

gn

No.	Aspek Layanan	Uraian	Bukti Pendukung	PIC	
				Kanwil	KPPN
	layanan (Syarat/ Prosedur)	b. Memitigasi potensi pemberian sanksi kepada satuan kerja atas pelanggaran ketentuan pelaksanaan pelayanan pencairan dana dan rekonsiliasi laporan keuangan melalui penyampaian surat kepada satuan kerja yang dinilai memiliki tingkat <i>compliance</i> yang rendah.	Surat himbauan untuk peningkatan kinerja pelaksanaan dan pertanggungjawaban anggaran.	Bidang PPA I	<ul style="list-style-type: none"> • Seksi PD/ PDMS. • Seksi Vera/ Vera KI
		c. Melakukan pemasangan poster terkait informasi sanksi atas setiap layanan Kanwil/KPPN, agar dapat diketahui secara luas dan komprehensif oleh seluruh petugas <i>stakeholder</i> .	Dokumentasi foto.	Subbag TURT Yang didukung oleh Bidang PPA I	Subbag Umum
11	Keamanan lingkungan dan layanan	a. Memastikan keandalan operasionalisasi CCTV di lingkungan kantor, terutama pada jam sibuk dan/atau periode tertentu saat terjadi peningkatan volume layanan yang signifikan, untuk memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi petugas satuan kerja/tamu.	Dokumentasi foto dan/atau <i>screenshot</i> CCTV.	• Subbag TURT	• Subbag Umum
		b. Memastikan tersedianya sarana prasarana layanan yang memadai, khususnya saat periode puncak layanan (melakukan penambahan sarana dan prasarana secara insidentil, apabila diperlukan).	Dokumentasi foto.	• Subbag TURT	• Subbag Umum
		c. Memastikan kembali peran pelayanan oleh petugas keamanan untuk mendukung optimalisasi layanan, sebagai berikut: 1) Membukakan pintu untuk setiap tamu yang berkunjung. 2) Memberi senyum, salam, dan sapa. 3) Menanyakan tujuan kedatangan tamu dengan sopan. 4) Membantu mengarahkan tamu sesuai keperluannya. 5) Membantu pengambilan nomor antrian sesuai tujuan layanan.	Dokumentasi foto.	<ul style="list-style-type: none"> • Seksi SPB • Seksi KI • Subbag TURT 	<ul style="list-style-type: none"> • Seksi MSKI/ PDMS • Subbag Umum

Keterangan:

- Seluruh laporan beserta bukti pendukungnya dikirim **hanya dalam bentuk *softcopy* (tidak *hardcopy*)**, melalui alamat *e-mail* survei.layanan.djpbn@gmail.com. Sedangkan, *hardcopy* yang dikirimkan kepada Sekretaris DJPb cq. Kepala Bagian OTL **hanya surat pengantar laporan** yang ditandatangani oleh Kepala Kanwil/KPPN.
- Implementasi langkah-langkah peningkatan kinerja layanan DJPb tahun 2018 agar memperhatikan juga rekomendasi hasil survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Kanwil/KPPN pada Semester I tahun 2018, untuk ditindaklanjuti secara memadai.
- Implementasi langkah-langkah peningkatan kinerja layanan DJPb agar dimonitor dan dikonsolidasikan oleh Seksi SPB (pada Kanwil) dan Seksi MSKI/PDMS (pada KPPN).

gn