



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
KANTOR WILAYAH PROVINSI ACEH
KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA BANDA ACEH

Gedung A Lt. 1 Komplek GKN Banda Aceh Jl. Tgk. Chik Ditiro Banda Aceh 23241
Telefon : (0651) 29804, 636861 Faksimile : (0651) 22460
Website : www.djpbk.kemenkeu.go.id/kppn/bandaaceh/id/

Nomor : S- *1685* /WPB.01/KP.0110/201
Sifat : Segera
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Langkah-Langkah Peningkatan Kinerja
Layanan Tahap II Tahun 2018

16 Juli 2018

Yth. Kepala Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Aceh
GKN Banda Aceh Gedung A lantai 2 dan 3
Jalan Tengku Chik Di Tiro
Banda Aceh

Sehubungan dengan Surat Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor S-4384/PB/2018 tanggal 22 Mei 2018 hal Langkah-Langkah Peningkatan Kinerja Layanan Ditjen Perbendaharaan Tahun 2018, dengan ini disampaikan Laporan Langkah-Langkah Peningkatan Kinerja Layanan Tahap II Tahun 2018 sebagaimana terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Kepala Kantor

Herkwin

NIP. 19720309198031001

LANGKAH - LANGKAH PENINGKATAN KINERJA LAYANAN KPPN BANDA ACEH TAHAP II TAHUN 2018

No	Aspek Layanan	Uraian	Bukti Pendukung
1	Keterbukaan /kemudahan akses terhadap informasi	<p>a. Memastikan kembali Unit kerja telah menerapkan standarisasi <i>micro website</i> DJPb, serta melakukan migrasi/update data/informasi ke dalamnya, dengan <i>content</i> minimum antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> a) Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan (Sipandu) DJPb; b) <i>Whistleblowing System</i> (WiSe) Kemenkeu. 	Terlampir
		b. Menginformasikan kembali alamat website unit kerja, kepada seluruh unit kerja, serta saluran-saluran pengaduan internal yang tersedia	Terlampir
		c. Memastikan nomor telepon dan fax unit kerja yang terdaftar dan/atau terinformasi kepada stakeholder, dapat digunakan secara aktif.	Terlampir
		d. Pembentukan Liaison Officer (LO) sesuai dengan pembagian satker K/L lingkup kerjanya.	Terlampir
		e. Pembentukan grup media sosial masing-masing LO, dan pengoptimalan penggunaan grup media sosial sebagai saluran informasi alternatif bagi satker terkait layanan dan troubleshooting permasalahan.	Terlampir
		f. Menginformasikan tindak lanjut dari complain/usulan perbaikan kepada pengguna layanan melalui grup media sosial.	Terlampir
		<p>g. Mem-follow-up informasi terkait progress/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 e-mail pengguna layanan pada tahapan penyelesaian layanan; 	Terlampir
		h. Memastikan agar Layanan Revisi DIPA (pada Kanwil) serta Layanan Pemrosesan SP2D dan Layanan Rekonsiliasi (pada KPPN) menjadi	

		<p>prioritas dalam peningkatan kinerja layanan, melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intensitas penyelenggaraan GKM. • Intensitas sosialisasi kepada stakeholder. • Pembagian SDM yang memadai. • Pembahasan capaian kinerjanya dalam DKO. 	Terlampir
2	Informasi Layanan	a. Menyelenggarakan kembali kegiatan dengan tema Stakeholder's Day sebagai media konsolidasi dan sosialisasi terkait update/refreshment informasi layanan DJPb, serta informasi terkini lainnya (dapat diselenggarakan dengan kegiatan lainnya).	Terlampir
		<p>b. Menyusun booklet/buku saku sederhana/buku pintar terkait poin-poin informasi seluruh layanan Kanwil/KPPN yang penting untuk diketahui oleh stakeholder, 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 output layanan. 2) Persyaratan layanan. 3) Waktu penyelesaian layanan. 4) Tools untuk memonitor progress penyelesaian layanan. 5) Ketentuan sanksi dan tahapan-tahapan pemberian sanksi. 	Terlampir
		c. Mengintensifkan sarana Mini TLC unit kerja sebagai media pengembangan kompetensi stakeholder, khususnya bagi stakeholder yang memerlukan pembinaan secara intensif terkait pelaksanaan tugas/layanan perbendaharaan.	Terlampir
		d. Mengoptimalkan peran Treasury Management Representative (TMR) melalui peningkatan intensitas pelaksanaan kegiatan pembinaan dan bimbingan teknis secara tematik yang sesuai dengan kebutuhan satker.	Terlampir
3	Kesesuaian Prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan	a. Memastikan kembali standardisasi pelayanan oleh seluruh petugas layanan Kanwil/KPPN, melalui kegiatan coaching oleh pimpinan unit kerja dan/atau atas langsung secara berkala, terkait pelayanan yang mengedepankan prinsip excellent services, serta melakukan monitoring yang berkelanjutan	Terlampir
		b. Memastikan status clean and clear terhadap layanan pengaduan	Terlampir
4	Sikap Pegawai	a. Melaksanakan standardisasi layanan secara konsisten oleh seluruh petugas layanan kepada setiap petugas stake holder /tamu termasuk	

		<p>petugas stakeholder/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 progress 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>Catatan untuk dilaksanakan oleh setiap petugas layanan:</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). 3) Tidak menggunakan telepon genggam (menelepon, sms, dll) saat melayani petugas stakeholder/tamu. Apabila terdapat hal-hal darurat/penting, maka petugas meminta izin terlebih dahulu kepada petugas stakeholder/tamu sebelum menggunakan telepon genggam. 4) Meminta izin kepada petugas stakeholder/tamu apabila akan meninggalkan meja pelayanan untuk sementara waktu. 	Terlampir
		b. Memastikan kembali optimalisasi kegiatan coaching dan counseling kepada setiap pegawai oleh pimpinan unit kerja dan/atau atasan langsung, untuk menjaga motivasi dan semangat pegawai dalam memberikan pelayanan dan kinerja.	Terlampir
		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, capacity building, dsb.	Terlampir
5	Kemampuan dan keterampilan pegawai	a. Menjaga kontinuitas pelaksanaan gugus kendali mutu yang diikuti oleh para pejabat/pegawai dengan tema terkait informasi/peraturan/standarisasi pelayanan perbendaharaan teraktual, minimum 1 (satu) kali dalam 2 (dua) minggu (dapat digabung bersamaan dengan kegiatan lain), termasuk: 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.	Terlampir
		b. Mengimplementasikan program best employee dengan menambahkan kategori petugas layanan terbaik, untuk memotivasi para petugas layanan memberikan kinerja layanan yang optimal.	Terlampir
6	Lingkungan pendukung	a. Melanjutkan program Perbendaharaan Go Green, sebagaimana Surat Edaran Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor SE-18/PB/2017 tentang Program Perbendaharaan Go Green di Lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan, serta menjaga kebersihan seluruh area kantor. Catatan: 1) Setiap pejabat/pegawai bertanggung jawab terhadap kebersihan meja kerja masing-masing. 2) Progress kegiatan ini dimonitor oleh pimpinan unit kerja dan/atau atasan langsung minimum 1 (satu) kali dalam sebulan.	Terlampir
		b. Mengintensifkan kembali penerapan Program 5R (Rinqkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) sebagai bagian dari Program Budaya Kementerian Keuangan.	Terlampir
		c. Melanjutkan program pemberian reward/award bagi satuan kerja yang dinilai memiliki kinerja terbaik, untuk memotivasi peningkatan kinerja satuan kerja	Terlampir
		d. Menjaga kenyamanan stakeholder/tamu di ruang tunggu layanan/ruang tamu, antara lain pengaturan suhu ruangan yang memadai, serta penyediaan	Terlampir

		minuman dan makanan kecil (misal:permen dan/atau air minum kemasan)	
		e. Memastikan sistem informasi (termasuk jaringan intranet) 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.	Terlampir
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.	Terlampir
		b. Memastikan kehadiran petugas FO ontime saat kritis (pagi, menjelang istirahat, setelah istirahat, dan menjelang selesai jam layanan), serta terdapat petugas yang stand by walaupun sedang Belum Terlampir pengguna layanan (pembagian waktu stand-by petugas layanan diatur oleh atasan langsung dan/atau pimpinan unit kerja).	Terlampir
		c. Khusus pelayanan rekonsiliasi, memastikan keterlibatan Kasi Vera/Vera-KI untuk memonitor secara langsung kegiatan pelayanan rekonsiliasi melalui kewenangan user yang dimiliki	Terlampir
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, website, dan/atau tempat lain yang mudah diakses.	Terlampir
		b. Meningkatkan intensitas stakeholder terhadap aplikasi yang digunakan sebagai media informasi pemantauan penyelesaian layanan, antara lain: 1) Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN dapat penyelesaian layanan dipantau dengan aplikasi OM-SPAN; kepada seluruh satker. 2) Layanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui e-Rekon dapat dipantau dari notifikasi yang dikirim ke e-mail pengguna layanan pada tahapan penyelesaian layanan	Terlampir
		c. Melakukan penataan terhadap pembagian shift kerja layanan saat jam istirahat minimal 1 (satu) orang petugas FO (konversi) atau CSO yang stand by sehingga pelayanan tetap berjalan. Pembagian shift kerja tersebut tetap	Terlampir

		dilaksanakan walaupun dalam periode normal.	
		<p>d. Pimpinan unit kerja/atasan langsung memastikan kembali tingkat kepatuhan para pejabat/pegawai terhadap jam kerja, dan jam istirahat, dengan memperhatikan pembagian shift kerja layanan sebagaimana dimaksud pada poin 8c.</p> <p>Catatan: Apabila terdapat keperluan darurat/penting sehingga perlu meninggalkan kantor, harus dengan sepengetahuan atasan langsung.</p>	Terlampir
		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.	Terlampir
		f. Mendorong ekstensifikasi inovasi layanan yang dapat diterapkan pada unit kerja, mudah dioperasikan, serta memberikan manfaat pelayanan bagi stakeholder, melalui inisiasi baru dan/atau replikasi inovasi yang telah diterapkan pada Kanwil/KPPN lainnya.	Terlampir
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.	Terlampir
		b. Menyisipkan tema anti korupsi dan anti gratifikasi yang dilaksanakan oleh Kanwil/KPPN dalam penyelenggaraan kegiatan-kegiatan yang melibatkan satuan kerja.	Terlampir
		c. Untuk mendukung penerapan Zero Tolerance 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.	Terlampir
10	Pengenaan sanksi/	a. Melakukan update informasi mengenai penerapan sanksi terhadap	

	denda atas pelanggaran terhadap ketentuan	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.	Terlampir
		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 compliance yang rendah.	Terlampir
		c. Melakukan pemasangan poster terkait informasi sanksi atas setiap layanan Kanwil/KPPN, agar dapat diketahui secara luas dan komprehensif oleh seluruh petugas stakeholder.	Terlampir
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.	Terlampir
		b. Memastikan tersedianya sarana prasarana layanan yang memadai, khususnya saat periode puncak layanan (melakukan penambahan sarana dan prasarana secara insidental, apabila diperlukan).	Terlampir
		c. Memastikan kembali peran pelayanan oleh petugas 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.	Terlampir



Kepala Kantor

Herkwin

NIP 197203091998031001