



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
DIREKTORAT SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI PERBENDAHARAAN**

GEDUNG PRIJADI PRAPTOSUHARDJO III LANTAI 3, JALAN Dr. WAHIDIN II NOMOR 3, JAKARTA 10710
TELEPON (021) 34834813, 3449230 Ext. 5659; FAKSIMILE (021) 3864784; SITUS www.djpb.kemenkeu.go.id

Nomor : S- **1691** /PB.8/2018 14 Februari 2018
Sifat : Sangat Segera
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Implementasi PER-50/PB/2016 Terkait Peran CSO Pada KPPN dan
Penjelasan Atas IKU CSO KPPN Terkait Indeks Penyelesaian Layanan
Konsultasi Satker Melalui Aplikasi HAI CSO Secara Tepat Waktu

Yth. Para Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara;
di seluruh Indonesia

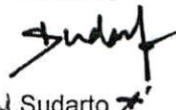
Sehubungan dengan Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-50/PB/2016 Tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Tugas Manajemen Satuan Kerja Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Menunjuk PER-50/PB/2016 pasal 20 ayat 1 dan 2 bahwa CSO wajib menyusun laporan kegiatan layanan informasi kepada Satuan Kerja melalui *dashboard* monitoring HAI DJPb. *Dashboard* dimaksud saat ini dapat diakses melalui menu HAI DJPb pada aplikasi OMSPAN.
2. Laporan sebagaimana dimaksud pada PER-50/PB/2016 pasal 20 ayat 1 yaitu Laporan Daftar Pertanyaan /Permintaan Yang Sudah Terselesaikan pada Satuan Kerja dan Laporan Daftar Pertanyaan /Permintaan Yang Belum Terselesaikan pada Satuan Kerja, dapat dijelaskan bahwa kedua laporan tersebut sudah disediakan di menu HAI DJPb, sub menu Laporan Layanan Permasalahan pada aplikasi OMSPAN dimana terdapat kolom Status yang menyebutkan selesai tidaknya pertanyaan dari Satuan Kerja.
3. Menindaklanjuti PER-50/PB/2016 tersebut maka kegiatan layanan informasi kepada Satuan Kerja oleh CSO ditetapkan menjadi salah satu Indikator Kinerja Utama (IKU) CSO pada KPPN.
4. Selanjutnya berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan nomor 467/KMK.01/2014 tentang Pengelolaan Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan dan Keputusan Menteri Keuangan nomor 234/KMK.01/2016 tentang Pedoman Perhitungan Nilai Kinerja Pegawai Berdasarkan Kualitas Kontrak Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan maka IKU CSO KPPN disusun dengan penjelasan sebagai berikut:
 - a. Uraian IKU CSO KPPN adalah Indeks penyelesaian layanan konsultasi Satker melalui aplikasi HAI CSO secara tepat waktu.
 - b. Yang dimaksud dengan layanan konsultasi Satker adalah semua permasalahan dan atau permintaan informasi terkait pengelolaan perbendaharaan yang disampaikan oleh Satuan Kerja kepada KPPN.
 - c. IKU CSO ini melekat pada Individu per petugas layanan CSO di KPPN, sehingga tanggung jawab pencapaian target tidak tanggung renteng serta tingkat kendali bersifat low dimana pencapaian target IKU dipengaruhi oleh faktor diluar unit/individu bersangkutan.
 - d. Perhitungan IKU CSO adalah sebagai berikut:
 - i. Indeks kuantitas memiliki bobot 40% dan dihitung setiap triwulan berdasarkan jumlah minimal input pertanyaan yang ada di HAI CSO dimana untuk KPPN Tipe A1 minimal input pertanyaan sebanyak 300 tiket sedangkan untuk KPPN Tipe A2 minimal tiket sebanyak 200 tiket.
 - ii. Indeks ketepatan waktu memiliki bobot 60% dan dihitung per triwulan berdasarkan pemenuhan target norma waktu penyelesaian pertanyaan yaitu selama 2 (dua) hari kerja terhitung mulai waktu penginputan pertanyaan di HAI CSO sampai dengan tanggal pemberian jawaban atas pertanyaan tersebut.
 - iii. Target IKU dalam satu triwulan bagi CSO KPPN ditetapkan sebesar indeks 3 (tiga).
 - iv. Gambaran umum dan detail ilustrasi penghitungan IKU sebagaimana terlampir.

5. Dalam rangka untuk implementasi IKU sebagaimana dimaksud pada angka 4 huruf c diatas, diminta untuk menyampaikan daftar nama CSO ke HAI DJPb melalui email hai.djpb@kemenkeu.go.id dengan subjek "Penyampaian Nama CSO Pada KPPN..." serta menggunakan form isian terlampir. Daftar Nama tersebut agar dapat disampaikan pada kesempatan pertama.
6. Sesuai pasal 21 PER-50/PB/2016, Kanwil DJPb c.q. Bidang Supervisi KPPN dan Kepatuhan Internal melakukan monitoring atas laporan layanan tiket pada HAI CSO di KPPN wilayah kerjanya. Monitoring dimaksud menggunakan menu HAI DJPb dan submenu Monitoring IKU Layanan CSO pada aplikasi OMSPAN dengan akses memakai user Kanwil.
7. Untuk mendukung keberhasilan implementasi IKU ini, dapat disarankan agar:
 - a. KPPN dapat mengedukasi agar Satker melakukan input pertanyaan/permasalahan yang dialami melalui HAI CSO pada aplikasi OMSPAN dengan akses sebagai user Satker masing-masing.
 - b. Mengingat perhitungan waktu jam kerja pada HAI CSO ditetapkan mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00 WIB pada hari kerja, maka CSO dapat memanfaatkan waktu sampai dengan pukul 17.00 WIB untuk melakukan rekap input pada HAI CSO terkait pertanyaan yang diterima dari Satker melalui meja layanan atau media lainnya seperti surat masuk atau grup *whatsapp*.
 - c. pada level atasan langsung sampai kepada Kepala Kantor dapat memberikan dukungan yang optimal sehingga akan memudahkan CSO dalam koordinasi terhadap pertanyaan/permasalahan yang dihadapi Satker yang membutuhkan penyelesaian yang cepat dan akuntabel.

Demikian disampaikan agar dapat dipedomani.

Direktur,



Sudarto
NIP 196904091989021001



Tembusan:

1. Direktur Jenderal Perbendaharaan;
2. Sekretaris Ditjen Perbendaharaan up. Bagian OTL;
3. Para Direktur lingkup Kantor Pusat Ditjen Perbendaharaan;
4. Kepala Kantor Wilayah DJPb di seluruh Indonesia.