

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA
TIPE A1 BARABAI

NOMOR KEP-106/KPN.1903/2024

TENTANG

PENUNJUKAN CUSTOMER SERVICE OFFICER (CSO) PADA KANTOR
PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA BARABAI

KEPALA KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA TIPE A1
BARABAI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menjamin terlaksananya pelayanan prima kepada *stakeholder* dan sebagai penerapan *Customer Relationship Management* melalui pelaksanaan fungsi manajemen satuan kerja yang terstruktur pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Barabai, dianggap perlu menunjuk pegawai sebagai *Customer service officer*;
- b. bahwa nama yang tercantum dalam Surat Keputusan ini memenuhi syarat untuk ditunjuk sebagai Customer Service Officer (CSO) pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Barabai;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tipe A1 Barabai tentang Penunjukan Customer Service Officer (CSO) pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Barabai.
- Mengingat : 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Ditjen Perbendaharaan;
2. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-50/PB/2016 tentang Pedoman Umum Pelaksanaan Tugas Manajemen Satuan Kerja;
3. Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-428/PB/2016 tentang Layanan Pengguna Terintegrasi HAI DJPBN.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA TIPE A1 BARABAI TENTANG PENUNJUKAN CUSTOMER SERVICE OFFICER (CSO) PADA KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA BARABAI.

KESATU : Menunjuk sdri. Elok Kusumawardani Hasanah NIP. 199911252019122002 dan sdr. Yeremia Anggriawan Sutardi NIP. 200004052019121002 sebagai *Customer Service Officer* (CSO) pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Barabai.

- KEDUA : Tugas dan tanggung jawab *Customer Service Officer* adalah sebagai berikut:
- a. Memastikan proses pelayanan informasi pada satuan kerja berjalan sesuai prosedur dan kebijakan yang berlaku;
 - b. Menerima pertanyaan, permintaan, dan/atau masukan dari satuan kerja secara langsung di meja layanan front office KPPN dan sarana komunikasi;
 - c. Menjawab pertanyaan dan layanan helpdesk aplikasi;
 - d. Menyampaikan informasi-informasi dan langkah tindak lanjut yang diperlukan kepada SSO;
 - e. Menginput data satuan kerja yang dilayani, pertanyaan, dan permintaan yang belum dan sudah terselesaikan, dan langkah tindak lanjut pada HAI-DJPBN;
 - f. Melakukan monitoring proses pengajuan pencairan dana melalui aplikasi OM-SPAN;
 - g. Menyampaikan dan mengumpulkan survei kepuasan masyarakat kepada satuan kerja secara triwulanan;
 - h. Menyampaikan informasi layanan terkait dengan penyelenggaraan sertifikasi bendahara yang meliputi pengumuman, pendaftaran ujian, dan penerbitan sertifikasi bendahara;
 - i. Memastikan terciptanya hubungan baik dengan satuan kerja.

KETIGA : Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tipe A1 Barabai ini mulai berlaku pada tanggal 1 Juli 2024.

Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tipe A1 Barabai ini disampaikan kepada:

1. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
2. Kepala Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal;
3. Pegawai yang bersangkutan.

Ditetapkan di Barabai
pada tanggal 28 Juni 2024

KEPALA KANTOR PELAYANAN
PERBENDAHARAAN NEGARA TIPE A1 BARABAI,



Ditandatangani secara elektronik
MUHTAR SALIM

