

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN
NOMOR KEP-57/PB/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka 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 harus menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa dalam memberikan acuan bagi pelaksanaan penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menyusun Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang 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 Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2020 tentang Kementerian Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 98);
4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509);
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1031) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141/PMK.01/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 954);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) yang selanjutnya disebut Standar Pelayanan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU harus dilaksanakan oleh seluruh petugas layanan pada Unit Kerja di lingkungan DJPb dan menjadi landasan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Unit Kerja di lingkungan DJPb sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA adalah:
- a. Kantor Pusat DJPb;
 - b. Instansi Vertikal DJPb:
 - 1) Kantor Wilayah DJPb; dan
 - 2) Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara;
 - c. Satuan Kerja Badan Layanan Umum lingkup DJPb.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:
- a. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan (*service delivery*); dan
 - b. komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan layanan (*manufacturing*).
- KELIMA : Sebagai kelengkapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT, DJPb mengimplementasikan komponen Kelengkapan Penyelenggaraan Layanan (*complementary*).
- KEENAM : Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian layanan (*service delivery*) sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT huruf a terdiri atas:
- a. persyaratan, meliputi dokumen, barang, atau hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. sistem, mekanisme, dan prosedur, yang dibakukan bagi penerima layanan;
 - c. jangka waktu layanan, yang diperlukan untuk menjelaskan seluruh proses Pelayanan Publik dari setiap jenis layanan;
 - d. biaya/tarif, yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh Pelayanan Publik dari Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang besarnya ditetapkan dengan mempertimbangkan masukan dari masyarakat;
 - e. produk pelayanan, yang merupakan hasil Pelayanan Publik yang diberikan dan diterima penerima layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan

- f. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, berupa tata cara pelaksanaan pengaduan dan tindak lanjut atas pengaduan penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KETUJUH : Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan layanan (*manufacturing*) sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT huruf b terdiri atas:

- a. dasar hukum, berupa ketentuan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- b. sarana, prasarana dan/atau fasilitas, berupa peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik, termasuk peralatan dan fasilitas Pelayanan Publik bagi kelompok rentan;
- c. kompetensi Pelaksana Pelayanan Publik, berupa kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana Pelayanan Publik, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- d. pengawasan internal, berupa sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik atau atasan langsung Pelaksana Pelayanan Publik;
- e. jumlah Pelaksana Pelayanan Publik, berupa informasi mengenai komposisi atau jumlah Pelaksana Pelayanan Publik yang melaksanakan tugas sesuai dengan pembagian dan uraian tugas;
- f. jaminan Pelayanan Publik, berupa pemberian kepastian Pelayanan Publik yang dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- g. jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan Publik, berupa komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan; dan
- h. evaluasi kinerja Pelaksana Pelayanan Publik, berupa penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.

KEDELAPAN : Komponen Kelengkapan Penyelenggaraan Layanan (*complementary*) sebagaimana dimaksud dalam Diktum KELIMA terdiri atas:

- a. standar petugas pada ruang pelayanan; dan
- b. standar pelayanan pada ruang pelayanan.

KESEMBILAN : Dalam hal Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU tidak dilaksanakan sebagaimana ketentuan, maka diberikan kompensasi oleh masing-masing unit kerja berupa:

- a. Permohonan maaf secara lisan atau tertulis;
- b. Pemberian prioritas waktu dan layanan seperti layanan tanpa antrian;
- c. Penyelesaian layanan lebih awal dibanding standar yang berlaku; dan/atau
- d. Bentuk lain yang ditetapkan oleh masing-masing unit kerja.

KESEPULUH : Mekanisme *reward and punishment* diberikan kepada para petugas layanan pada Unit Kerja di lingkungan DJPb sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA sebagai bentuk hasil evaluasi atas kinerja layanan berupa:

- a. *Reward* yang diberikan bagi petugas layanan yang berkinerja sesuai atau melebihi Standar Pelayanan yang berlaku, dapat berupa penambah Nilai Kinerja Pegawai (NKP) yang dapat dipergunakan untuk pengusulan pegawai teladan, beasiswa/pelatihan untuk peningkatan kompetensi, dan/atau bentuk penghargaan lainnya; dan
- b. *Punishment* yang diberikan bagi petugas layanan yang berkinerja tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, dapat berupa sanksi dengan mengacu pada ketentuan terkait kode etik dan disiplin pegawai yang berlaku.

KESEBELAS : Pada saat Keputusan Direktur Jenderal ini mulai berlaku:

- a. Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-650/PB/2018 tentang Standar Pelayanan pada Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan; dan
- b. Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-115/PB/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan;

dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

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

Keputusan Direktur Jenderal ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan;
2. Inspektur Jenderal Kementerian Keuangan;
3. Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
4. Para Direktur Lingkup Kantor Pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
5. Para Direktur Utama Badan Layanan Umum Lingkup Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
6. Para Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan; dan
7. Para Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 13 Juni 2023

DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN,



Ditandatangani secara elektronik
ASTERA PRIMANTO BHAKTI



2. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara

Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara meliputi 14 (empat belas) jenis pelayanan, yaitu:

No	Jenis Pelayanan
1.	Penerbitan SP2D atas SPM LS dan Non LS
2.	Penerbitan Surat Pengesahan Pendapatan dan Belanja (SP2B) Badan Layanan Umum (BLU)
3.	Penerbitan Surat Pengesahan Hibah Langsung (SPHL) dan Surat Pengesahan Pengembalian Pendapatan Hibah Langsung (SP3HL)
4.	Pengesahan atas Dokumen Surat Perintah Pengesahan Pendapatan Hibah Langsung Bentuk Barang/Jasa/Surat Berharga (SP3HL BJS) dan Penerbitan Persetujuan Memo Pencatatan Hibah Langsung Bentuk Barang/Jasa/Surat Berharga (Persetujuan MPHL-BJS)
5.	Layanan Konsultasi <i>Stakeholder</i>
6.	Pendaftaran Data <i>Supplier</i> dan Data Kontrak
7.	Perubahan Data <i>Supplier</i> dan Data Kontrak
8.	Pengesahan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP)
9.	Persetujuan/Penolakan Permintaan UP dan/atau TUP pada KPPN
10.	Penerbitan Surat Hasil Rekonsiliasi (SHR)
11.	Penyelesaian Retur SP2D
12.	Penerbitan Nota Konfirmasi Penerimaan Negara
13.	Persetujuan Pembukaan Rekening
14.	Penerbitan Surat Keterangan Telah Dibukukan (SKTB)

a. Penerbitan SP2D atas SPM LS dan Non LS

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. ADK SPM (sesuai jenis SPM) 2. Dokumen SPM beserta Lampiran/ Dokumen Pendukung Seluruh dokumen disampaikan secara elektronik oleh satuan kerja melalui Aplikasi SAKTI (sakti.kemenkeu.go.id).
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Proses Penerimaan SPM secara elektronik a. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker (PD/PDMS) melakukan monitoring pada Aplikasi SAKTI; b. Pegawai Seksi PD/PDMS mengunduh ADK dan Dokumen Pendukung SPM; c. Pegawai Seksi PD/PDMS meneliti kelengkapan dan kebenaran SPM beserta Dokumen Pendukung sesuai jenis SPM yang terdapat dalam ketentuan mengenai tata cara pembayaran dalam rangka pelaksanaan APBN; d. Apabila berdasarkan penelitian kelengkapan, kebenaran, dan pengujian formil SPM tidak memenuhi persyaratan, Pegawai

No	Komponen	Uraian
		<p>Seksi PD/PDMS melakukan penolakan Dokumen Elektronik SPM dan mengisi alasan penolakan melalui Aplikasi SAKTI;</p> <p>2. Proses Penerbitan SP2D</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Apabila Dokumen SPM telah sesuai, Pegawai Seksi PD/PDMS mengunggah ADK <i>Resume</i> Tagihan ke dalam Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN); b. Pejabat dan/atau Pegawai Seksi terkait Penerbitan SP2D secara berjenjang melakukan seluruh pengujian/validasi secara sistem pada SPAN, melakukan reviu atas tagihan, melakukan <i>approval</i> tagihan, dan menerbitkan SP2D sesuai prosedur penerbitan SP2D; c. Satuan Kerja menerima informasi terkait persetujuan/penolakan penerbitan SP2D melalui Aplikasi SAKTI.
3	Jangka waktu layanan	<p>1 (satu) jam sejak ADK SPM diunggah ke SPAN sampai dengan <i>approval</i> Kepala Seksi Bank, dengan prasyarat kondisi sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ADK SPM masuk ke SPAN pukul 08.00 sampai dengan 12.00 waktu setempat; b. Tidak di saat <i>load</i> pekerjaan KPPN sedang tinggi (contoh: kondisi akhir tahun); c. Data <i>Supplier</i>, Kontrak, dan/atau RPD sudah terdaftar/terekam dalam SPAN; dan d. Tidak dalam keadaan <i>force majeure</i>. <p>Jam Kerja Layanan (Waktu Setempat) Senin - Kamis (selain hari libur nasional) 08.00 s.d. 15.00 Jumat (selain hari libur nasional) 08.00 s.d. 15.00</p>
4	Biaya/tarif	Tidak ada.
5	Produk pelayanan	Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan atas layanan disampaikan melalui kanal berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR) 2. <i>Whistleblowing System</i> Kemenkeu: https://wise.kemenkeu.go.id

No	Komponen	Uraian
		<p>3. Kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan SIPANDU https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id atau melalui HAI DJPb https://hai.kemenkeu.go.id</p> <p>4. Kontak resmi atau tatap muka secara langsung melalui masing-masing KPPN.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	<p>1. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 278/PMK.05/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara;</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.05/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja DJPb;</p> <p>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 177/PMK.05/2017 tentang Pelaksanaan <i>Piloting</i> Penerapan Tanda Tangan Elektronik dan Penyampaian Dokumen Elektronik Melalui Aplikasi Surat Perintah Membayar Elektronik;</p> <p>5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2021 tentang Pelaksanaan Sistem SAKTI;</p> <p>6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.05/2022 tentang Tata Cara Pembayaran dalam rangka Pelaksanaan APBN;</p> <p>7. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-58/PB/2013 tentang Pengelolaan</p>

No	Komponen	Uraian
		<p>Data <i>Supplier</i> dan Data Kontrak dalam SPAN;</p> <p>8. Peraturan Menteri Keuangan atau ketentuan lain terkait dengan pelaksanaan APBN dan/atau penyelesaian pembayaran.</p>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Perangkat Komputer/ Laptop 4. PC SPAN; 5. <i>Printer</i>; 6. Jaringan Internet dan Intranet; 7. Aplikasi komputer; 8. Alat Tulis Kantor; 9. Media Pengarsipan; dan 10. Semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas agar proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal Pengatur Muda (II/a); 2. Pendidikan formal minimal SLTA atau sederajat; 3. Memahami peraturan terkait dengan pencairan dana; 4. Menguasai aplikasi komputer; 5. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik, secara lisan maupun tertulis; 6. Memiliki ketekunan, ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan internal	<p>Pengawasan Internal dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala KPPN; 2. Kepala Seksi PD/PDMS; 3. Kepala Seksi Bank; 4. Unit kerja di KPPN yang menangani fungsi Kepatuhan Internal (Kepala Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal (MSKI) / Verifikasi Akuntansi dan Kepatuhan Internal (VeraKI)).
5	Jumlah pelaksana	<p>Minimal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 (satu) orang Kepala Seksi PD/PDMS - 1 (satu) orang Kepala Seksi Bank - 2 (dua) orang Pelaksana Seksi PD/PDMS - 2 (dua) orang Pelaksana Seksi Bank

No	Komponen	Uraian
6	Jaminan pelayanan	Penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) atas SPM LS dan Non LS dilaksanakan berdasarkan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan standar pelayanan dan SOP, maka pelayanan penerbitan SP2D akan diprioritaskan pada kesempatan berikutnya.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan sistem aplikasi yang terproteksi; 2. Sentralisasi <i>database</i> perbendaharaan melalui <i>Financial Management Information Systems (FMIS)</i> dengan sistem backup dan <i>Disaster Recovery Center (DRC)</i> yang handal; 3. Dokumentasi arsip secara elektronik yang terkontrol berdasarkan alur penanggungjawabnya; 4. Terdapat petugas keamanan yang berjaga selama jam layanan; 5. Tersedia alat pemadam kebakaran yang memadai di ruang pelayanan; 6. Desain bangunan telah dibuat minim risiko dan jalur evakuasi telah disediakan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan secara hierarkis saat proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung, yaitu oleh Kepala Seksi atasan langsung pelaksana hingga Kepala Kantor (dalam hal penyelesaian pekerjaan dilakukan sampai dengan level Kepala Kantor). 2. Masing-masing pegawai dilakukan penilaian kinerja pegawai, menghasilkan Nilai Kinerja Pegawai (NKP). Setiap semester dilakukan evaluasi/penilaian terhadap Kontrak Kinerja yang menghasilkan Capaian Kinerja Pegawai (CKP). 3. Evaluasi melalui Dialog Kinerja Organisasi (DKO) dan Dialog Kinerja Individu (DKI) di masing-masing KPPN

b. Penerbitan Surat Pengesahan Pendapatan dan Belanja (SP2B) Badan Layanan Umum (BLU)

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>1. ADK Surat Perintah Pengesahan Pendapatan dan Belanja BLU (SP3B BLU)</p> <p>2. Dokumen SP3B BLU beserta Lampiran/dokumen pendukung. Seluruh dokumen disampaikan secara elektronik oleh satuan kerja melalui Aplikasi SAKTI (sakti.kemenkeu.go.id).</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Penerimaan SP3B BLU secara elektronik:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker melakukan monitoring pada Aplikasi SAKTI. b. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker Mengunduh ADK dan Dokumen SP3B BLU beserta Dokumen Pendukung. c. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker meneliti kelengkapan dan kebenaran SP3B BLU beserta dokumen pendukung sesuai dengan ketentuan mengenai tata cara pembayaran dalam rangka pelaksanaan APBN. d. Apabila berdasarkan penelitian kelengkapan, kebenaran, dan pengujian, SP3B BLU tidak memenuhi persyaratan, Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker melakukan penolakan Dokumen Elektronik SP3B BLU dan mengisi alasan penolakan melalui Aplikasi SAKTI. <p>2. Proses Penerbitan SP2B BLU</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Apabila Dokumen SP3B BLU telah sesuai, Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker mengunggah ADK <i>Resume</i> Tagihan ke dalam SPAN. b. Pejabat dan/atau Pegawai Seksi terkait melakukan seluruh pengujian/validasi secara sistem pada SPAN, melakukan reuiu atas tagihan, melakukan <i>approval</i>, dan menerbitkan SP2B BLU sesuai

No	Komponen	Uraian
		prosedur penerbitan SP2B BLU. c. Satuan Kerja menerima informasi terkait Persetujuan/Penolakan Penerbitan SP2B BLU melalui Aplikasi SAKTI
3	Jangka waktu layanan	1 (satu) hari kerja setelah dokumen diterima secara lengkap dan benar Jam Kerja Layanan (Waktu Setempat) Senin - Kamis (selain hari libur nasional) 08.00 s.d. 15.00 Jumat (selain hari libur nasional) 08.00 s.d. 15.00
4	Biaya/tarif	Tidak ada.
5	Produk pelayanan	Surat Pengesahan Pendapatan dan Belanja (SP2B) Badan Layanan Umum (BLU).
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan atas layanan disampaikan melalui kanal berupa: 1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR) 2. <i>Whistleblowing System</i> Kemenkeu: https://wise.kemenkeu.go.id 3. Kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan SIPANDU https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id atau melalui HAI DJPb https://hai.kemenkeu.go.id 4. Kontak resmi atau tatap muka secara langsung melalui masing-masing KPPN.

- 2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 278/PMK.05/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem

No	Komponen	Uraian
		<p>Perbendaharaan dan Anggaran Negara;</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.05/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja DJPb;</p> <p>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2021 tentang Pelaksanaan Sistem SAKTI;</p> <p>5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.05/2022 tentang Tata Cara Pembayaran dalam rangka Pelaksanaan APBN;</p> <p>6. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-58/PB/2013 tentang Pengelolaan Data <i>Supplier</i> dan Data Kontrak dalam SPAN;</p> <p>7. Peraturan Menteri Keuangan atau ketentuan lain terkait pelaksanaan APBN dan/atau pengelolaan keuangan BLU.</p>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Perangkat Komputer/ Laptop 4. PC SPAN; 5. <i>Printer</i>; 6. Jaringan Internet dan Intranet; 7. Aplikasi komputer; 8. Alat Tulis Kantor; 9. Media Pengarsipan; dan 10. Semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas agar proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal Pengatur Muda (II/ a); 2. Pendidikan formal minimal SLTA atau sederajat; 3. Memahami peraturan terkait dengan pengelolaan keuangan BLU; 4. Menguasai aplikasi komputer; 5. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik, secara lisan maupun tertulis; 6. Memiliki ketekunan, ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan internal	<p>Pengawasan Internal dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala KPPN; 2. Kepala Seksi PD/PDMS; 3. Kepala Seksi Bank;

No	Komponen	Uraian
		4. Unit kerja di KPPN yang menangani fungsi Kepatuhan Internal (Kepala Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal (MSKI)/ Verifikasi Akuntansi dan Kepatuhan Internal (VeraKI).
5	Jumlah pelaksana	Minimal: 1. 1 (satu) orang Kepala Seksi PD/PDMS 2. 1 (satu) orang Kepala Seksi Bank 3. 2 (dua) orang Pelaksana Seksi PD/PDMS 4. 2 (dua) orang Pelaksana Seksi Bank
6	Jaminan pelayanan	Penerbitan SP2B BLU dilaksanakan berdasarkan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan standar pelayanan dan SOP, maka pelayanan penerbitan SP2B BLU akan diprioritaskan pada kesempatan berikutnya.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Penggunaan sistem aplikasi yang terproteksi; 2. Sentralisasi <i>database</i> perbendaharaan melalui <i>Financial Management Information Systems (FMIS)</i> dengan sistem <i>backup</i> dan <i>Disaster Recovery Center (DRC)</i> yang handal; 3. Dokumentasi arsip secara elektronik, yang terkontrol berdasarkan alur penanggungjawabnya; 4. Terdapat petugas keamanan yang berjaga selama jam layanan; 5. Tersedia alat pemadam kebakaran yang memadai di ruang pelayanan; 6. Desain bangunan telah dibuat minim risiko dan jalur evakuasi telah disediakan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan secara hierarkis saat proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung, yaitu oleh Kepala Seksi atasan langsung pelaksana hingga Kepala Kantor (dalam hal penyelesaian pekerjaan dilakukan sampai dengan level Kepala Kantor).

No	Komponen	Uraian
		<p>2. Masing-masing pegawai dilakukan penilaian kinerja pegawai, menghasilkan Nilai Kinerja Pegawai (NKP). Setiap semester dilakukan evaluasi/penilaian terhadap Kontrak Kinerja yang menghasilkan Capaian Kinerja Pegawai (CKP).</p> <p>3. Evaluasi melalui Dialog Kinerja Organisasi (DKO) dan Dialog Kinerja Individu (DKI) di masing-masing KPPN</p>

c. Penerbitan Surat Pengesahan Hibah Langsung (SPHL) dan Surat Pengesahan Pengembalian Pendapatan Hibah Langsung (SP3HL)

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>1. ADK SP2HL/SP4HL</p> <p>2. Surat Perintah Pengesahan Hibah Langsung (SP2HL)/ Surat Perintah Pengesahan Pengembalian Pendapatan Hibah Langsung (SP4HL) beserta Lampiran/Dokumen Pendukung Seluruh Dokumen disampaikan oleh Satuan Kerja secara elektronik.</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Penerimaan SPHL/SP3HL secara elektronik:</p> <p>a. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker melakukan monitoring pada Aplikasi SAKTI</p> <p>b. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker Mengunduh ADK dan Dokumen Pendukung SPHL/SP3HL</p> <p>c. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker meneliti kelengkapan dan kebenaran SPHL/SP3HL beserta dokumen pendukung sesuai dengan ketentuan mengenai tata cara pembayaran dalam rangka pelaksanaan APBN</p> <p>d. Apabila berdasarkan penelitian kelengkapan, kebenaran, dan pengujian, SPHL/SP3HL tidak memenuhi persyaratan, Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker melakukan penolakan Dokumen Elektronik SPHL/SP3HL dan mengisi</p>

No	Komponen	Uraian
		<p>alasan penolakan melalui Aplikasi SAKTI</p> <p>2. Proses Penerbitan SPHL/SP3HL</p> <p>a. Apabila Dokumen SPM telah sesuai, Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker mengunggah ADK ke dalam Aplikasi SPAN.</p> <p>b. Pegawai Seksi terkait melakukan seluruh pengujian/validasi secara sistem pada Aplikasi SPAN, melakukan review atas tagihan, melakukan <i>approval</i>, dan menerbitkan SPHL/ SP3HL sesuai prosedur penerbitan SPHL/ SP3HL.</p> <p>c. Satuan Kerja menerima informasi terkait Persetujuan/ Penolakan Penerbitan SPHL/SP3HL melalui Aplikasi SAKTI</p>
3	Jangka waktu layanan	<p>1 (satu) hari kerja setelah dokumen diterima secara lengkap dan benar.</p> <p>Jam Kerja Layanan (Waktu Setempat) Senin - Kamis (selain hari libur nasional) 08.00 s.d. 15.00 Jumat (selain hari libur nasional) 08.00 s.d. 15.00</p>
4	Biaya/tarif	Tidak ada.
5	Produk pelayanan	Surat Pengesahan Hibah Langsung (SPHL)/ Surat Pengesahan Pengembalian Pendapatan Hibah Langsung (SP3HL).
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan atas layanan disampaikan melalui kanal berupa:</p> <p>1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR)</p> <p>2. <i>Whistleblowing System</i> Kemenkeu: https://wise.kemenkeu.go.id</p> <p>3. Kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan SIPANDU https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id atau melalui HAI DJPb https://hai.kemenkeu.go.id</p> <p>4. Kontak resmi atau tatap muka secara langsung melalui masing-masing KPPN.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor

No	Komponen	Uraian
		<p>45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 278/PMK.05/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara;</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.05/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja DJPb;</p> <p>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 99/PMK.05/2017 tentang Administrasi Pengelolaan Hibah;</p> <p>5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2021 tentang Pelaksanaan Sistem SAKTI;</p> <p>6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.05/2022 tentang Tata Cara Pembayaran dalam rangka Pelaksanaan APBN;</p> <p>7. Peraturan Menteri Keuangan atau ketentuan lain terkait dengan pengelolaan hibah.</p>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Perangkat Komputer/ Laptop 4. PC SPAN; 5. <i>Printer</i>; 6. Jaringan Internet dan Intranet; 7. Aplikasi komputer; 8. Alat Tulis Kantor; 9. Media Pengarsipan; dan 10. Semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas agar proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal Pengatur Muda (II/ a); 2. Pendidikan formal minimal SLTA atau sederajat;

No	Komponen	Uraian
		3. Memahami peraturan terkait dengan pengelolaan hibah; 4. Menguasai aplikasi komputer; 5. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik, secara lisan maupun tertulis; 6. Memiliki ketekunan, ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan internal	Pengawasan Internal dilakukan oleh: 1. Kepala KPPN; 2. Kepala Seksi PD/PDMS; 3. Kepala Seksi Bank; 4. Unit kerja di KPPN yang menangani fungsi Kepatuhan Internal (Kepala Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal (MSKI) / Verifikasi Akuntansi dan Kepatuhan Internal (VeraKI).
5	Jumlah pelaksana	Minimal: - 1 (satu) orang Kepala Seksi PD/PDMS - 1 (satu) orang Kepala Seksi Bank - 2 (dua) orang Pelaksana Seksi PD/PDMS - 2 (dua) orang Pelaksana Seksi Bank
6	Jaminan pelayanan	Penerbitan Surat Pengesahan Hibah Langsung (SPHL), Surat Pengesahan Pengembalian Pendapatan Hibah Langsung (SP3HL) dilaksanakan berdasarkan SOP, dan norma waktu yang telah ditetapkan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan standar pelayanan dan SOP, maka pelayanan penerbitan SPHL/SP3HL akan diprioritaskan pada kesempatan berikutnya.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Penggunaan sistem aplikasi yang terproteksi; 2. Sentralisasi <i>database</i> perbendaharaan melalui <i>Financial Management Information Systems (FMIS)</i> dengan sistem <i>backup</i> dan <i>Disaster Recovery Center (DRC)</i> yang handal; 3. Dokumentasi arsip secara elektronik, yang terkontrol berdasarkan alur penanggungjawabnya; 4. Terdapat petugas keamanan yang berjaga selama jam layanan;

No	Komponen	Uraian
		5. Tersedia alat pemadam kebakaran yang memadai di ruang pelayanan; 6. Desain bangunan telah dibuat minim risiko dan jalur evakuasi telah disediakan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan secara hierarkis saat proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung, yaitu oleh Kepala Seksi atasan langsung pelaksana hingga Kepala Kantor (dalam hal penyelesaian pekerjaan dilakukan sampai dengan level Kepala Kantor). 2. Masing-masing pegawai dilakukan penilaian kinerja pegawai, menghasilkan Nilai Kinerja Pegawai (NKP). Setiap semester dilakukan evaluasi/penilaian terhadap Kontrak Kinerja yang menghasilkan Capaian Kinerja Pegawai (CKP). 3. Evaluasi melalui Dialog Kinerja Organisasi (DKO) dan Dialog Kinerja Individu (DKI) di masing-masing KPPN

d. Pengesahan atas Dokumen Surat Perintah Pengesahan Pendapatan Hibah Langsung Bentuk Barang/Jasa/Surat Berharga (SP3HL BJS) dan Penerbitan Persetujuan Memo Pencatatan Hibah Langsung Bentuk Barang/Jasa/Surat Berharga (Persetujuan MPHL-BJS)

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	1. Memo Pencatatan Hibah Langsung Barang, Jasa, Surat Berharga (MPHL-BJS) 2. Dokumen Pendukung yang terdiri dari SP3HL BJS, SPTMHL, BAST dari Pemberi Hibah ke Penerima Hibah, dan Surat Persetujuan Register Hibah Dokumen disampaikan oleh Satuan Kerja melalui Aplikasi SAKTI
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Penerimaan MPHL-BJS beserta dokumen pendukung melalui SAKTI a. Pegawai Seksi Vera/VeraKI Menerima MPHL BJS dan Dokumen pendukung dari SAKTI b. Pegawai Seksi Vera/VeraKI meneliti kelengkapan dokumen pendukung MPHLBJS dan dokumen pendukung

No	Komponen	Uraian
		<p>sesuai dengan ketentuan pelaksanaan APBN, serta memastikan kesesuaian tanda tangan pengesahan (KPA Satker sebagai PPSPM).</p> <p>c. Pegawai Seksi Vera/VeraKI melakukan penolakan Dokumen Elektronik MPHL-BJS dan SP3HL BJS dan mengisi alasan penolakan melalui Aplikasi SAKTI apabila berdasarkan penelitian kelengkapan, kebenaran, dan pengujian, MPHL-BJS dan SP3HL BJS tidak memenuhi persyaratan.</p> <p>d. Pegawai Seksi Vera/VeraKI mengganti status dokumen pada SAKTI menjadi "Proses" apabila dokumen telah benar, lengkap, dan sesuai. Apabila status dokumen telah diubah, data akan otomatis terkoneksi antara SAKTI dan SPAN.</p> <p>2. Proses Pengesahan SP3HL-BJS dan Persetujuan MPHL-BJS.</p> <p>a. Pegawai Seksi Vera/VeraKI melakukan monitoring atas MPHL BJS pada SPAN.</p> <p>b. Apabila terdapat MPHL BJS pada daftar kerja, Pegawai Seksi Vera/VeraKI melakukan seluruh pengujian/validasi secara sistem pada Aplikasi SPAN.</p> <p>c. Kepala Seksi Vera/VeraKI melakukan pengujian/validasi secara sistem pada Aplikasi SPAN. Apabila data telah sesuai, Kepala Seksi Vera melakukan pengesahan dengan cara menyetujui MPHL-BJS pada SPAN.</p> <p>d. Pegawai Seksi Vera/VeraKI mengunduh/ mencetak Dokumen Persetujuan MPHL BJS dari SPAN</p> <p>e. Kepala Seksi Vera/VeraKI menandatangani dokumen Persetujuan MPHL BJS.</p> <p>f. Apabila dokumen telah ditandatangani, Pegawai Seksi Vera/VeraKI mengganti status dokumen pada SAKTI menjadi "Persetujuan MPHL BJS". Informasi atas persetujuan/penolakan disampaikan kepada Satker melalui Aplikasi SAKTI.</p> <p>g. Dokumen Persetujuan MPH-BJS disampaikan kepada Satker melalui</p>

No	Komponen	Uraian
		sarana/kontak resmi masing-masing KPPN.
3	Jangka waktu layanan	1 (satu) hari kerja setelah Dokumen diterima secara benar dan lengkap. Jam Kerja Layanan (Waktu Setempat) Senin - Kamis (selain hari libur nasional) 08.00 s.d. 15.00 Jumat (selain hari libur nasional) 08.00 s.d. 15.00
4	Biaya/tarif	Tidak ada.
5	Produk pelayanan	Surat Persetujuan MPHL-BJS
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan atas layanan disampaikan melalui kanal berupa: 1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR) 2. <i>Whistleblowing System</i> Kemenkeu: https://wise.kemenkeu.go.id 3. Kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan SIPANDU https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id atau melalui HAI DJPb https://hai.kemenkeu.go.id 4. Kontak resmi atau tatap muka secara langsung melalui masing-masing KPPN.

- 2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 278/PMK.05/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara; 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.05/2016

No	Komponen	Uraian
		<p>tentang Organisasi dan Tata Kerja DJPb;</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 99/PMK.05/2017 tentang Administrasi Pengelolaan Hibah; 5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2021 tentang Pelaksanaan Sistem SAKTI; 6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.05/2022 tentang Tata Cara Pembayaran Dalam Rangka Pelaksanaan APBN; 7. Peraturan Menteri Keuangan atau ketentuan lain terkait dengan pengelolaan hibah.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Perangkat Komputer/ Laptop 4. PC SPAN; 5. <i>Printer</i>; 6. Jaringan Internet dan Intranet; 7. Aplikasi komputer; 8. Alat Tulis Kantor; 9. Media Pengarsipan; dan 10. Semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas agar proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal Pengatur Muda (II/a); 2. Pendidikan formal minimal SLTA atau sederajat; 3. Memahami peraturan terkait dengan pengelolaan hibah; 4. Menguasai aplikasi komputer; 5. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik, secara lisan maupun tertulis; 6. Memiliki ketekunan, ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan internal	<p>Pengawasan Internal dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala KPPN; 2. Kepala Seksi Vera/VeraKI selaku atasan langsung; 3. Unit kerja di KPPN yang menangani fungsi Kepatuhan Internal (Kepala Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal (MSKI) / Verifikasi Akuntansi dan Kepatuhan Internal (VeraKI).

No	Komponen	Uraian
5	Jumlah pelaksana	Minimal: 1. 1 (satu) orang Kepala Seksi Vera/VeraKI 2. 1 (satu) orang Pelaksana Seksi Vera/VeraKI
6	Jaminan pelayanan	Penerbitan Surat Persetujuan MPHL-BJS dilaksanakan berdasarkan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan standar pelayanan dan SOP, maka pelayanan penerbitan Surat Persetujuan MPHL-BJS akan diprioritaskan pada kesempatan berikutnya.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Penggunaan sistem aplikasi yang terproteksi; 2. Sentralisasi <i>database</i> perbendaharaan melalui <i>Financial Management Information Systems (FMIS)</i> dengan sistem backup dan <i>Disaster Recovery Center (DRC)</i> yang handal; 3. Dokumentasi arsip secara elektronik yang terkontrol berdasarkan alur penanggungjawabnya; 4. Terdapat petugas keamanan yang berjaga selama jam layanan; 5. Tersedia alat pemadam kebakaran yang memadai di ruang pelayanan; 6. Desain bangunan telah dibuat minim risiko dan jalur evakuasi telah disediakan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan secara hierarkis saat proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung, yaitu oleh Kepala Seksi atasan langsung pelaksana hingga Kepala Kantor (dalam hal penyelesaian pekerjaan dilakukan sampai dengan level Kepala Kantor). 2. Masing-masing pegawai dilakukan penilaian kinerja pegawai, menghasilkan Nilai Kinerja Pegawai (NKP). Setiap semester dilakukan evaluasi/penilaian terhadap Kontrak Kinerja yang menghasilkan Capaian Kinerja Pegawai (CKP).

No	Komponen	Uraian
		3. Evaluasi melalui Dialog Kinerja Organisasi (DKO) dan Dialog Kinerja Individu (DKI) di masing-masing KPPN.

e. Layanan Konsultasi *Stakeholder*

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertanyaan/kebutuhan konsultasi dari <i>Stakeholder</i> yang disampaikan secara langsung (tatap muka di KPPN) 2. Pertanyaan/kebutuhan konsultasi dari <i>Stakeholder</i> yang disampaikan secara <i>online</i> melalui HAI CSO pada Aplikasi OM SPAN atau melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Untuk layanan konsultasi secara tatap muka/langsung dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas layanan menanyakan identitas/profil <i>Stakeholder</i>; 2. <i>Stakeholder</i> menyampaikan pertanyaan/ permasalahan pada saat sesi konsultasi berlangsung; 3. Petugas layanan/pegawai CSO menerima pertanyaan/permasalahan dan kemudian melakukan identifikasi pertanyaan/permasalahan; 4. Petugas layanan/pegawai CSO dapat mencari jawaban/solusi atas pertanyaan/permasalahan pada peraturan/juknis terkait; 5. Dalam hal pertanyaan/permasalahan memerlukan dokumen pendukung lainnya, maka petugas layanan/pegawai CSO dapat meminta dokumen pendukung kepada <i>stakeholder</i> sebagai bahan analisa 6. Dalam hal jawaban/solusi telah tersedia, maka petugas layanan/pegawai CSO dapat segera menyelesaikan permasalahan; 7. Dalam hal jawaban/solusi belum tersedia, petugas layanan/pegawai CSO dapat melakukan: <ol style="list-style-type: none"> a. eskalasi kepada Kepala Seksi apabila pertanyaan/permasalahan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut kepada Kepala Seksi terkait; b. Meminta kontak person <i>Stakeholder</i> untuk dilakukan konfirmasi/pemberian solusi paling

No	Komponen	Uraian
		<p>lambat 3 (tiga) hari kerja setelah konsultasi tatap muka dilaksanakan. Dalam waktu 3 hari tersebut, petugas layanan diwajibkan untuk menyampaikan progres atas penyelesaian solusi secara berkala.</p> <p>Untuk layanan konsultasi secara <i>online</i> dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Stakeholder</i> menyampaikan pertanyaan/permasalahan melalui HAI CSO atau kontak resmi masing-masing KPPN; 2. Petugas layanan/pegawai CSO menerima pertanyaan/permasalahan dan melakukan identifikasi atas pertanyaan/permasalahan; 3. Petugas layanan/pegawai CSO dapat mencari jawaban/solusi atas pertanyaan/permasalahan pada peraturan/ juknis terkait; 4. Dalam hal pertanyaan/permasalahan memerlukan dokumen pendukung lainnya, maka petugas layanan/pegawai CSO dapat meminta dokumen pendukung kepada <i>stakeholder</i> sebagai bahan analisa; 5. Dalam hal jawaban/solusi telah tersedia, maka petugas layanan/pegawai CSO dapat segera memberikan jawaban/menyelesaikan permasalahan; 6. Dalam hal jawaban/solusi belum tersedia, petugas layanan/pegawai CSO dapat melakukan: <ol style="list-style-type: none"> a. eskalasi kepada Kepala Seksi apabila pertanyaan/permasalahan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut kepada Kepala Seksi yang terkait dengan permasalahan; b. Konfirmasi/pemberian solusi paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah konsultasi tatap muka dilaksanakan. Dalam waktu 3 hari tersebut, petugas layanan diwajibkan untuk menyampaikan progres atas penyelesaian solusi secara berkala.
3	Jangka waktu layanan	20 menit per satu jenis layanan
4	Biaya/tarif	Tidak ada.
5	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggapan dengan status penyelesaian layanan "<i>Resolved</i>". 2. Layanan yang diberikan secara langsung/<i>online</i>.

No	Komponen	Uraian
		3. Progres atas penyelesaian solusi (apabila permasalahan tidak dapat langsung diselesaikan pada saat pelayanan berlangsung).
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan atas layanan disampaikan melalui kanal berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR) 2. <i>Whistleblowing System</i> Kemenkeu: https://wise.kemenkeu.go.id 3. Kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan SIPANDU https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id atau melalui HAI DJPb https://hai.kemenkeu.go.id 4. Kontak resmi atau tatap muka secara langsung melalui masing-masing KPPN.

- 2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.05/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja DJPb
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Perangkat Komputer/ Laptop; 4. <i>Printer</i>; 5. Jaringan Internet dan Intranet; 6. Aplikasi komputer; 7. Alat Tulis Kantor; 8. <i>Scanner</i>; dan 9. Semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas untuk mendukung proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal Pengatur Muda (II/a); 2. Pendidikan formal minimal SLTA atau sederajat; 3. Memahami peraturan terkait dengan tugas dan fungsi KPPN; 4. Menguasai aplikasi komputer; 5. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik, secara lisan maupun tertulis; 6. Memiliki ketekunan, ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan internal	1. Kepala KPPN;

No	Komponen	Uraian
		2. Kepala Seksi MSKI/PDMS sebagai atasan langsung; 3. Unit kerja di KPPN yang menangani fungsi Kepatuhan Internal (Kepala Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal/ Verifikasi Akuntansi dan Kepatuhan Internal
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang Petugas <i>Customer Service Office (CSO)</i>
6	Jaminan pelayanan	Pemberian layanan dilakukan berdasarkan norma waktu yang telah ditetapkan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan standar pelayanan, maka akan diprioritaskan pada layanan konsultasi pada kesempatan berikutnya.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Penggunaan sistem aplikasi yang terproteksi; 2. Dokumentasi arsip secara elektronik yang terkontrol berdasarkan alur penanggungjawabnya; 3. Terdapat petugas keamanan yang berjaga selama jam layanan; 4. Tersedia alat pemadam kebakaran yang memadai di ruang pelayanan; 5. Desain bangunan telah dibuat minim risiko dan jalur evakuasi telah disediakan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan secara hierarkis saat proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung, yaitu oleh Kepala Seksi atasan langsung pelaksana hingga Kepala Kantor (dalam hal penyelesaian pekerjaan dilakukan sampai dengan level Kepala Kantor). 2. Masing-masing pegawai dilakukan penilaian kinerja pegawai, menghasilkan Nilai Kinerja Pegawai (NKP). Setiap semester dilakukan evaluasi/penilaian terhadap Kontrak Kinerja yang menghasilkan Capaian Kinerja Pegawai (CKP). 3. Evaluasi melalui Dialog Kinerja Organisasi (DKO) dan Dialog Kinerja Individu (DKI) di masing-

No	Komponen	Uraian
		masing KPPN.

f. Pendaftaran Data *Supplier* dan Data Kontrak

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	ADK <i>Supplier</i> /ADK Kontrak beserta kelengkapannya yang disampaikan oleh satuan kerja secara elektronik melalui Portal Konventer/Web Portal SAKTI sakti.kemenkeu.go.id.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan <i>Supplier</i>/ Kontrak secara Elektronik dari Satker: <ol style="list-style-type: none"> a. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker melakukan monitoring pada Web Portal SAKTI; b. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker Mengunduh ADK <i>Supplier</i>/Kontrak; c. Pegawai Seksi PD/PDMS mengunduh dokumen pendukung <i>supplier</i>/kontrak yang disampaikan oleh Satker melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPP. 2. Proses pendaftaran <i>Supplier</i> pada SPAN: <ol style="list-style-type: none"> a. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker Mengunggah ADK ke SPAN, memastikan kebenaran data; b. Pejabat dan/atau Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker secara berjenjang melakukan validasi dan menerbitkan No Register <i>Supplier</i> (NRS). Informasi atas persetujuan atau penolakan data kontrak akan dikirimkan secara otomatis ke satker dalam bentuk <i>email</i>. 3. Proses pendaftaran Kontrak pada SPAN: <ol style="list-style-type: none"> a. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker Mengunggah ADK ke SPAN, memastikan kebenaran data, melakukan validasi, menerbitkan <i>Purchase Order</i> Nomor Register Kontrak (NRK), dan melakukan pencadangan dana. b. Pejabat dan/atau Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker secara berjenjang melaksanakan proses reuiu dan

No	Komponen	Uraian
		<i>approval</i> data kontrak. Informasi atas persetujuan atau penolakan data kontrak akan dikirimkan secara otomatis ke satker dalam bentuk <i>email</i> .
3	Jangka waktu layanan	1 (satu) hari kerja setelah ADK dan Dokumen diterima secara benar dan lengkap.
4	Biaya/tarif	Tidak ada.
5	Produk pelayanan	No Register <i>Supplier</i> /Nomor Register Kontrak
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan atas layanan disampaikan melalui kanal berupa: 1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR) 2. <i>Whistleblowing System</i> Kemenkeu: https://wise.kemenkeu.go.id 3. Kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan SIPANDU https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id atau melalui HAI DJPb https://hai.kemenkeu.go.id 4. Kontak resmi atau tatap muka secara langsung melalui masing-masing KPPN.

- 2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 278/PMK.05/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.05/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja DJPb; 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2021 tentang Pelaksanaan Sistem SAKTI;

No	Komponen	Uraian
		<p>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.05/2022 tentang Tata Cara Pembayaran dalam rangka Pelaksanaan APBN;</p> <p>5. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-58/PB/2013 tentang Pengelolaan Data <i>Supplier</i> dan Data Kontrak dalam SPAN;</p> <p>6. Peraturan Menteri Keuangan atau ketentuan lain terkait pelaksanaan APBN dan/atau Pengelolaan Data <i>Supplier</i> dan Data Kontrak.</p>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Perangkat Komputer/ Laptop 4. PC SPAN; 5. <i>Printer</i>; 6. Jaringan Internet dan Intranet; 7. Aplikasi komputer; 8. Alat Tulis Kantor; 9. Media Pengarsipan; dan 10. Semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas untuk mendukung proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal Pengatur Muda (II/a); 2. Pendidikan formal minimal SLTA atau sederajat; 3. Memahami peraturan terkait dengan pengelolaan data <i>supplier</i> dan data kontrak; 4. Menguasai aplikasi komputer; 5. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik, secara lisan maupun tertulis; 6. Memiliki ketekunan, ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala KPPN; 2. Kepala Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker; 3. Unit kerja di KPPN yang menangani fungsi Kepatuhan Internal (Kepala Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal/ Verifikasi Akuntansi dan Kepatuhan Internal).

No	Komponen	Uraian
5	Jumlah pelaksana	Minimal: 1. 1 (satu) orang Kepala Seksi PD/PDMS 2. 2 (dua) orang Pelaksana Seksi PD/PDM
6	Jaminan pelayanan	Pendaftaran <i>Supplier</i> /Kontrak dilaksanakan berdasarkan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Apabila Pelayanan Pendaftaran Data <i>Supplier</i> / Data Kontrak dilakukan tidak sesuai dengan ketentuan standar pelayanan dan SOP, maka Pendaftaran <i>Supplier</i> / Kontrak Satuan Kerja akan diprioritaskan pada kesempatan berikutnya.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Penggunaan sistem aplikasi yang terproteksi; 2. Sentralisasi <i>database</i> perbendaharaan melalui <i>Financial Management Information Systems (FMIS)</i> dengan sistem <i>backup</i> dan <i>Disaster Recovery Center (DRC)</i> yang handal; 3. Dokumentasi arsip secara elektronik, yang terkontrol berdasarkan alur penanggungjawabnya; 4. Terdapat petugas keamanan yang berjaga selama jam layanan; 5. Tersedia alat pemadam kebakaran yang memadai di ruang pelayanan; 6. Desain bangunan telah dibuat minim risiko dan jalur evakuasi telah disediakan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan secara hierarkis saat proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung, yaitu oleh Kepala Seksi atasan langsung pelaksana hingga Kepala Kantor (dalam hal penyelesaian pekerjaan dilakukan sampai dengan level Kepala Kantor). 2. Masing-masing pegawai dilakukan penilaian kinerja pegawai, menghasilkan Nilai Kinerja Pegawai (NKP). Setiap semester dilakukan evaluasi/penilaian terhadap Kontrak Kinerja yang menghasilkan Capaian Kinerja Pegawai (CKP).

No	Komponen	Uraian
		3. Evaluasi melalui Dialog Kinerja Organisasi (DKO) dan Dialog Kinerja Individu (DKI) di masing-masing KPPN.

g. Perubahan Data *Supplier* dan Data Kontrak

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>1. Perubahan <i>Supplier</i> dan Kontrak melalui aplikasi:</p> <p>a. ADK Perubahan <i>Supplier</i>/ ADK Perubahan Kontrak yang disampaikan oleh satuan kerja secara elektronik melalui Portal Konventer/Web Portal SAKTI sakti.kemenkeu.go.id;</p> <p>b. Dokumen kelengkapan Perubahan <i>Supplier</i>/Perubahan Kontrak yang disampaikan oleh Satuan Kerja melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN.</p> <p>2. Perubahan <i>Supplier</i> dan Kontrak melalui Surat: Surat Permohonan Perubahan <i>Supplier</i>/ Surat Permohonan Adendum Kontrak beserta kelengkapannya yang disampaikan secara elektronik melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN.</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Perubahan <i>Supplier</i>/ Kontrak melalui aplikasi:</p> <p>a. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker melakukan monitoring pada Portal Konventer/ Web Portal SAKTI;</p> <p>b. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker Mengunduh ADK <i>Supplier</i>/Kontrak;</p> <p>c. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker Mengunduh Dokumen Pendukung;</p> <p>d. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker Mengunggah ADK ke SPAN, memastikan kebenaran data, melakukan validasi, menerbitkan <i>Purchase Order</i>/Nomor Register Kontrak (NRK) Perubahan, dan melakukan pencadangan dana</p>

No	Komponen	Uraian
		<p>e. Pejabat dan/atau Pegawai Seksi Pencairan Dana/Pencairan Dana dan Manajemen Satker secara berjenjang melaksanakan proses reviu dan <i>approval</i> data kontrak. Informasi atas persetujuan atau penolakan data kontrak akan dikirimkan secara otomatis ke satker dalam bentuk <i>email</i>.</p> <p>2. Perubahan <i>Supplier</i> melalui Surat:</p> <p>a. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker menerima Surat Permohonan Perubahan <i>Supplier</i>, kemudian melakukan pengecekan pada Laporan Informasi <i>Supplier</i> yang diunduh dari SPAN dan Surat Permohonan Perubahan <i>Supplier</i>;</p> <p>b. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker melakukan analisis terhadap Surat Permohonan Perubahan <i>Supplier</i>. Apabila perubahan yang diminta sesuai dengan Peraturan terkait Pengelolaan Data <i>Supplier</i>, maka Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker melakukan perubahan data <i>supplier</i> pada SPAN;</p> <p>c. Pejabat dan/atau Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker secara berjenjang melaksanakan proses reviu dan <i>approval</i> data <i>supplier</i>. Informasi atas persetujuan data <i>supplier</i> akan dikirimkan secara otomatis ke satker dalam bentuk <i>email</i>;</p> <p>d. Apabila data <i>supplier</i> yang akan dilakukan perubahan tertolak, maka Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker menyampaikan penolakan data <i>supplier</i> melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN.</p> <p>3. Perubahan Kontrak melalui Surat:</p> <p>a. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker menerima Surat Permohonan Adendum Kontrak, kemudian melakukan pengecekan pada Kartu Pengawasan Kontrak yang diunduh dari SPAN dan Surat Permintaan</p>

No	Komponen	Uraian
		<p>Adendum Kontrak;</p> <p>b. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker melakukan analisis terhadap Surat Permohonan Adendum Kontrak. Apabila perubahan yang diminta sesuai dengan Peraturan terkait Pengelolaan Data Kontrak, maka Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker melakukan perubahan data kontrak pada SPAN;</p> <p>c. Pejabat dan/atau Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker menerbitkan Nomor gister Kontrak (NRK) Perubahan dan melakukan pencadangan dana</p> <p>d. Pejabat dan/atau Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker melaksanakan proses reviu dan <i>approval</i> data kontrak. Informasi atas persetujuan data kontrak akan dikirimkan secara otomatis ke satker dalam bentuk <i>email</i>;</p> <p>e. Apabila kontrak yang akan dilakukan perubahan tertolak, maka Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker menyampaikan penolakan data kontrak melalui <i>email/contact</i> resmi masing-masing KPPN.</p>
3	Jangka waktu layanan	1 (satu) hari kerja setelah dokumen diterima secara benar dan lengkap
4	Biaya/tarif	Tidak ada.
5	Produk pelayanan	Perubahan Data <i>Supplier</i> / Perubahan Data Kontrak
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan atas layanan disampaikan melalui kanal berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR) 2. <i>Whistleblowing System</i> Kemenkeu: https://wise.kemenkeu.go.id 3. Kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan SIPANDU https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id atau melalui HAI DJPb https://hai.kemenkeu.go.id

No	Komponen	Uraian
		4. Kontak resmi atau tatap muka secara langsung melalui masing-masing KPPN.

- 2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 278/PMK.05/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.05/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja DJPb; 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2021 tentang Pelaksanaan Sistem SAKTI; 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.05/2022 tentang Tata Cara Pembayaran Dalam Rangka Pelaksanaan APBN; 5. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-58/PB/2013 tentang Pengelolaan Data <i>Supplier</i> dan Data Kontrak dalam SPAN; 6. Peraturan Menteri Keuangan atau ketentuan lain terkait pelaksanaan APBN dan/atau Pengelolaan Data <i>Supplier</i> dan Data Kontrak.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Perangkat Komputer/ Laptop 4. PC SPAN; 5. <i>Printer</i>; 6. Jaringan Internet dan Intranet; 7. Aplikasi komputer; 8. Alat Tulis Kantor; 9. Media Pengarsipan; dan

No	Komponen	Uraian
		10. Semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas untuk mendukung proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal Pengatur Muda (II/a); 2. Pendidikan formal minimal SLTA atau sederajat; 3. Memahami peraturan terkait dengan pencairan dana; 4. Menguasai aplikasi komputer; 5. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik, secara lisan maupun tertulis; 6. Memiliki ketekunan, ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala KPPN; 2. Kepala Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker; 3. Unit kerja di KPPN yang menangani fungsi Kepatuhan Internal (Kepala Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal/ Verifikasi Akuntansi dan Kepatuhan Internal).
5	Jumlah pelaksana	Minimal 2 (dua) orang petugas <i>Middle Office</i>
6	Jaminan pelayanan	Perubahan <i>Supplier</i> /Kontrak dilaksanakan berdasarkan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Apabila Pelayanan atas Perubahan Data <i>Supplier</i> / Data Kontrak dilakukan tidak sesuai dengan ketentuan standar pelayanan dan SOP, maka Perubahan <i>Supplier</i> /Kontrak Satuan Kerja akan diprioritaskan pada kesempatan berikutnya.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan sistem aplikasi yang terproteksi; 2. Sentralisasi <i>database</i> perbendaharaan melalui <i>Financial Management Information Systems (FMIS)</i> dengan sistem <i>backup</i> dan <i>Disaster Recovery Center (DRC)</i> yang handal; 3. Dokumentasi arsip secara elektronik, yang terkontrol berdasarkan alur penanggungjawabnya;

No	Komponen	Uraian
		<p>4. Terdapat petugas keamanan yang berjaga selama jam layanan;</p> <p>5. Tersedia alat pemadam kebakaran yang memadai di ruang pelayanan;</p> <p>6. Desain bangunan telah dibuat minim risiko dan jalur evakuasi telah disediakan.</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan secara hierarkis saat proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung, yaitu oleh Kepala Seksi atasan langsung pelaksana hingga Kepala Kantor (dalam hal penyelesaian pekerjaan dilakukan sampai dengan level Kepala Kantor).</p> <p>2. Masing-masing pegawai dilakukan penilaian kinerja pegawai, menghasilkan Nilai Kinerja Pegawai (NKP). Setiap semester dilakukan evaluasi/penilaian terhadap Kontrak Kinerja yang menghasilkan Capaian Kinerja Pegawai (CKP).</p> <p>3. Evaluasi melalui Dialog Kinerja Organisasi (DKO) dan Dialog Kinerja Individu (DKI) di masing-masing KPPN.</p>

h. Pengesahan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP)

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>1. Konsep Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP) Elektronik dari satuan kerja.</p> <p>a. Satuan Kerja Interkoneksi mengajukan Konsep SKPP beserta Dokumen Pendukung melalui Aplikasi Gaji Modul Satker.</p> <p>b. Satuan Kerja Non Interkoneksi mengajukan ADK dan Konsep SKPP beserta dokumen pendukung melalui aplikasi GPP/BPP/DPP.</p> <p>2. Surat Permohonan Penonaktifan <i>Supplier</i> yang diajukan melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN.</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Pegawai Seksi Pencairan Dana/ Pencairan Dana dan Manajemen Satker melakukan monitoring atas Konsep</p>

No	Komponen	Uraian
		<p>SKPP yang masuk melalui Aplikasi Gaji Modul KPPN</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pegawai Seksi PD/PDMS memilih SKPP yang muncul di monitoring/daftar kerja untuk diproses. 3. Pegawai Seksi PD/PDMS melakukan penelitian dan validasi atas data-data pegawai yang akan diberhentikan pembayarannya, paling sedikit meliputi data pegawai dan data atas hak-hak pembayaran pegawai yang seharusnya diterima. Penelitian dan validasi dilakukan dengan membandingkan data SKPP dengan data pada aplikasi gaji. 4. Apabila penelitian dan validasi yang dilakukan menghasilkan data yang tidak sesuai, maka Pegawai Seksi PD/PDMS melakukan penolakan dengan mengisi alasan penolakan melalui aplikasi gaji. Informasi atas persetujuan dan penolakan SKPP dapat dilihat oleh Satker melalui aplikasi gaji. 5. Apabila penelitian dan validasi yang dilakukan menghasilkan data yang telah sesuai, maka Pegawai Seksi PD/PDMS meneruskan permintaan pengesahan SKPP kepada Kepala Seksi PD/PDMS. 6. Kepala Seksi PD/PDMS melakukan penelitian atas hasil validasi SKPP. Apabila hasil penelitian telah sesuai, Kepala Seksi PD/PDMS menonaktifkan data pegawai secara otomatis dan melakukan pengesahan terhadap SKPP. 7. Apabila hasil penelitian tidak sesuai, Kepala Seksi PD/PDMS mengembalikan pengesahan SKPP kepada Petugas Validasi untuk diteruskan kepada Satker Penerbit SKPP. 8. Dalam hal terjadi gangguan terhadap aplikasi, Pegawai Seksi PD/PDMS dapat menyampaikan penolakan atas SKPP dengan surat resmi yang ditandatangani oleh Kepala Seksi PD/PDMS dan disampaikan melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN.
3	Jangka waktu layanan	Paling lambat 1 (satu) hari kerja sejak Konsep SKPP diterima secara lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak ada.
5	Produk pelayanan	Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP)

No	Komponen	Uraian
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan atas layanan disampaikan melalui kanal berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR) 2. <i>Whistleblowing System</i> Kemenkeu: https://wise.kemenkeu.go.id 3. Kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan SIPANDU https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id atau melalui HAI DJPb https://hai.kemenkeu.go.id 4. Kontak resmi atau tatap muka secara langsung melalui masing-masing KPPN.

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 278/PMK.05/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.05/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja DJPb; 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 178/PMK.05/2022 tentang Tata Cara Penerbitan dan Pengesahan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran Secara Elektronik; 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.05/2022 tentang Tata Cara Pembayaran Dalam Rangka Pelaksanaan APBN; 5. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-58/PB/2013 tentang Pengelolaan Data <i>Supplier</i> dan Data Kontrak dalam SPAN;

No	Komponen	Uraian
		6. Peraturan Menteri Keuangan atau ketentuan lain terkait pelaksanaan APBN dan/atau Pengelolaan Data <i>Supplier</i> .
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Meliputi: 1. Meja; 2. Kursi; 3. Perangkat Komputer/ Laptop; 4. <i>Printer</i> ; 5. Jaringan Internet dan Intranet; 6. Aplikasi komputer; 7. Alat Tulis Kantor; 8. Media Pengarsipan; dan 9. Semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas untuk mendukung proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar.
3	Kompetensi pelaksana	1. Pangkat/ Golongan minimal Pengatur Muda (II/a); 2. Pendidikan formal minimal SLTA atau sederajat; 3. Memahami peraturan terkait dengan pencairan dana; 4. Menguasai aplikasi komputer; 5. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik, secara lisan maupun tertulis; 6. Memiliki ketekunan, ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan internal	1. Kepala KPPN; 2. Kepala Seksi atasan langsung Pelaksana; 3. Unit kerja di KPPN yang menangani fungsi Kepatuhan Internal (Kepala Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal/ Verifikasi Akuntansi dan Kepatuhan Internal
5	Jumlah pelaksana	Minimal: 1. 1 (satu) orang Kepala Seksi PD/PDMS 2. 1 (satu) orang Pelaksana Seksi PD/PDMS
6	Jaminan pelayanan	Pengesahan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP) dilaksanakan berdasarkan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Apabila Pelayanan atas Pengesahan SKPP tidak dilakukan sesuai dengan ketentuan standar pelayanan dan SOP, maka Pengesahan SKPP Satuan Kerja akan diprioritaskan pada

No	Komponen	Uraian
		kesempatan berikutnya.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan sistem aplikasi yang terproteksi; 2. Dokumentasi arsip secara elektronik yang terkontrol berdasarkan alur penanggungjawabnya; 3. Terdapat petugas keamanan yang berjaga selama jam layanan; 4. Tersedia alat pemadam kebakaran yang memadai di ruang pelayanan; 5. Desain bangunan telah dibuat minim risiko dan jalur evakuasi telah disediakan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan secara hierarkis saat proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung, yaitu oleh Kepala Seksi atasan langsung pelaksana hingga Kepala Kantor (dalam hal penyelesaian pekerjaan dilakukan sampai dengan level Kepala Kantor). 2. Masing-masing pegawai dilakukan penilaian kinerja pegawai, menghasilkan Nilai Kinerja Pegawai (NKP). Setiap semester dilakukan evaluasi/penilaian terhadap Kontrak Kinerja yang menghasilkan Capaian Kinerja Pegawai (CKP). 3. Evaluasi melalui Dialog Kinerja Organisasi (DKO) dan Dialog Kinerja Individu (DKI) di masing-masing KPPN.

i. Persetujuan/ Penolakan Permintaan UP dan/atau TUP pada KPPN

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan Uang Persediaan (UP) Surat Permohonan Persetujuan UP beserta Surat Pernyataan UP. 2. Pengajuan Tambahan Uang Persediaan (TUP) Surat Permohonan Persetujuan TUP dilampiri dengan Rincian Rencana Penggunaan dana TUP untuk 1 (satu) bulan dan Surat Pernyataan TUP.

No	Komponen	Uraian
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Proses Persetujuan UP:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pegawai Seksi MSKI/PDMS menerima Surat Permohonan Persetujuan UP dari Satuan Kerja beserta dokumen pendukung melalui Aplikasi SAKTI; b. Pegawai Seksi MSKI/PDMS melakukan pengujian atas dokumen yang diajukan oleh Satker sesuai dengan ketentuan yang berlaku; c. Apabila data tidak sesuai, Pegawai Seksi MSKI/PDMS menolak permohonan Pengajuan Persetujuan UP dengan mengisi alasan penolakan melalui aplikasi SAKTI; d. Apabila data telah sesuai, Pegawai Seksi MSKI/PDMS membuat konsep Surat Persetujuan UP dengan melampirkan dokumen pendukung dan meneruskan persetujuan UP secara berjenjang hingga Kepala KPPN; e. Atasan Pegawai Seksi MSKI/PDMS secara berjenjang memeriksa dan menyetujui UP yang diajukan melalui aplikasi SAKTI beserta Konsep Surat Persetujuan UP; f. Pegawai Seksi MSKI/PDMS menyampaikan Surat Persetujuan UP kepada Satker melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN. <p>2. Proses Persetujuan TUP:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pegawai Seksi MSKI/PDMS menerima Surat Permohonan Persetujuan TUP dari Satuan Kerja beserta dokumen pendukung melalui Aplikasi SAKTI; b. Pegawai Seksi MSKI/PDMS menguji dokumen dan data permintaan TUP sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta memonitor Karwas TUP pada Aplikasi yang disediakan oleh DJPb; c. Apabila data tidak sesuai, Pegawai Seksi MSKI/PDMS menolak permohonan Pengajuan Persetujuan TUP dengan mengisi alasan penolakan melalui aplikasi SAKTI; d. Apabila data telah sesuai, Pegawai Seksi MSKI/PDMS membuat konsep Surat Persetujuan TUP dengan melampirkan dokumen pendukung dan meneruskan persetujuan TUP

No	Komponen	Uraian
		<p>secara berjenjang hingga Kepala KPPN;</p> <p>e. Atasan Pegawai Seksi MSKI/PDMS secara berjenjang memeriksa dan menyetujui TUP yang diajukan melalui aplikasi SAKTI beserta Konsep Surat Persetujuan UP;</p> <p>f. Pegawai Seksi MSKI/PDMS menyampaikan Surat Persetujuan TUP kepada Satker melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN.</p>
3	Jangka waktu layanan	1 (satu) hari kerja setelah dokumen diterima dengan benar dan lengkap
4	Biaya/tarif	Tidak ada.
5	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat persetujuan UP/TUP; atau 2. Informasi penolakan pengajuan UP/TUP melalui SAKTI.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan atas layanan disampaikan melalui kanal berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR) 2. <i>Whistleblowing System</i> Kemenkeu: https://wise.kemenkeu.go.id 3. Kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan SIPANDU https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id atau melalui HAI DJPb https://hai.kemenkeu.go.id 4. Kontak resmi atau tatap muka secara langsung melalui masing-masing KPPN.

- 2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 278/PMK.05/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara;

No	Komponen	Uraian
		2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.05/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja DJPb; 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 196/PMK.05/2018 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penggunaan Kartu Kredit Pemerintah; 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2021 tentang Pelaksanaan Sistem SAKTI; 5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.05/2022 tentang Tata Cara Pembayaran dalam rangka Pelaksanaan APBN; 6. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-12/PB/2022 tentang Tata Cara Pembayaran atas Beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dengan Menggunakan Kartu Kredit Pemerintah Domestik; dan 7. Peraturan Menteri Keuangan atau ketentuan lain terkait pelaksanaan APBN dan/atau Pengelolaan UP/TUP.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Meliputi: 1. Meja; 2. Kursi; 3. Perangkat Komputer/ Laptop; 4. <i>Printer</i> ; 5. Jaringan Internet dan Intranet; 6. Aplikasi komputer; 7. Alat Tulis Kantor; 8. Media Pengarsipan; dan 9. Semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas untuk mendukung proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar.
3	Kompetensi pelaksana	1. Pangkat/ Golongan minimal Pengatur Muda (II/a); 2. Pendidikan formal minimal SLTA atau sederajat; 3. Memahami peraturan terkait dengan pencairan dana; 4. Menguasai aplikasi komputer; 5. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik, secara lisan maupun tertulis; 6. Memiliki ketekunan, ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.

No	Komponen	Uraian
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala KPPN; 2. Kepala Seksi atasan langsung Pelaksana; 3. Unit kerja di KPPN yang menangani fungsi Kepatuhan Internal (Kepala Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal/ Verifikasi Akuntansi dan Kepatuhan Internal).
5	Jumlah pelaksana	Minimal: <ul style="list-style-type: none"> - 1 (satu) orang Kepala Seksi MSKI/PDMS - 1 (satu) orang Pelaksana Seksi MSKI/PDMS
6	Jaminan pelayanan	Persetujuan/Penolakan Permintaan UP dan TUP pada KPPN dilaksanakan berdasarkan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Apabila Pelayanan atas Persetujuan UP/TUP dilakukan tidak sesuai dengan ketentuan standar pelayanan dan SOP, maka Pelayanan Persetujuan/Penolakan UP/TUP Satuan Kerja akan diprioritaskan pada kesempatan berikutnya.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan sistem aplikasi yang terproteksi; 2. Dokumentasi arsip secara elektronik yang terkontrol berdasarkan alur penanggungjawabnya; 3. Terdapat petugas keamanan yang berjaga selama jam layanan; 4. Tersedia alat pemadam kebakaran yang memadai di ruang pelayanan; 5. Desain bangunan telah dibuat minim risiko dan jalur evakuasi telah disediakan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan secara hierarkis saat proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung, yaitu oleh Kepala Seksi atasan langsung pelaksana hingga Kepala Kantor (dalam hal penyelesaian pekerjaan dilakukan sampai dengan level Kepala Kantor). 2. Masing-masing pegawai dilakukan penilaian kinerja pegawai, menghasilkan Nilai Kinerja Pegawai (NKP). Setiap semester dilakukan evaluasi/penilaian terhadap

No	Komponen	Uraian
		Kontrak Kinerja yang menghasilkan Capaian Kinerja Pegawai (CKP). 3. Evaluasi melalui Dialog Kinerja Organisasi (DKO) dan Dialog Kinerja Individu (DKI) di masing-masing KPPN.

j. Penerbitan Surat Hasil Rekonsiliasi (SHR)

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Data Transaksi Satuan Kerja
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pegawai Seksi Vera/VeraKI melakukan monitoring pada Aplikasi Mon SAKTI. 2. Pegawai Seksi Vera/VeraKI melakukan pengecekan terhadap data transaksi Satuan Kerja yang masih terdapat selisih (Transaksi Dalam Konfirmasi COA). 3. Pegawai Seksi Vera/VeraKI menyampaikan informasi data transaksi yang mengalami selisih kepada Satuan Kerja melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN. 4. Apabila Satker telah memperbaiki data transaksi sesuai dengan yang diinformasikan oleh Pegawai Seksi Vera/VeraKI, Satuan Kerja dapat mengunduh SHR pada aplikasi.
3	Jangka waktu layanan	Proses rekonsiliasi dilaksanakan mulai tanggal 3 sampai dengan tanggal 14 setiap bulan. Pengecekan data transaksi yang mengalami selisih paling lambat dilaksanakan satu hari sebelum batas waktu periode rekonsiliasi ditutup.
4	Biaya/tarif	Tidak ada.
5	Produk pelayanan	Surat Hasil Rekonsiliasi (SHR)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan atas layanan disampaikan melalui kanal berupa: 1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR) 2. <i>Whistleblowing System</i> Kemenkeu: https://wise.kemenkeu.go.id 3. Kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan SIPANDU https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id atau melalui HAI DJPb https://hai.kemenkeu.go.id

No	Komponen	Uraian
		4. Kontak resmi atau tatap muka secara langsung melalui masing-masing KPPN.

- 2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2021 tentang Pelaksanaan Sistem SAKTI; 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.05/2022 tentang Sistem Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Pemerintah Pusat; 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 232/PMK.05/2022 tentang Sistem Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Instansi; 5. Peraturan Menteri Keuangan atau ketentuan lain terkait penyusunan laporan keuangan pemerintah.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Perangkat Komputer/ Laptop; 4. <i>Printer</i>; 5. Jaringan Internet dan Intranet; 6. Aplikasi komputer; 7. Alat Tulis Kantor; 8. Media Pengarsipan; dan 9. Semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas untuk mendukung proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal Pengatur Muda (II/a); 2. Pendidikan formal minimal SLTA atau sederajat; 3. Memahami peraturan terkait dengan rekonsiliasi data laporan keuangan; 4. Menguasai aplikasi komputer; 5. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik, secara lisan maupun tertulis; 6. Memiliki ketekunan, ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala KPPN;

No	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Kepala Seksi atasan langsung Pelaksana; 3. Unit kerja di KPPN yang menangani fungsi Kepatuhan Internal (Kepala Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal/ Verifikasi Akuntansi dan Kepatuhan Internal).
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang Pelaksana Seksi Vera/VeraKI
6	Jaminan pelayanan	Penerbitan Surat Hasil Rekonsiliasi kepada Satker dilaksanakan berdasarkan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan sistem aplikasi yang terproteksi; 2. Sentralisasi <i>database</i> perbendaharaan melalui <i>Financial Management Information Systems (FMIS)</i> dengan sistem backup dan <i>Disaster Recovery Center (DRC)</i> yang handal; 3. Dokumentasi arsip secara elektronik yang terkontrol berdasarkan alur penanggungjawabnya; 4. Terdapat petugas keamanan yang berjaga selama jam layanan; 5. Tersedia alat pemadam kebakaran yang memadai di ruang pelayanan; 6. Desain bangunan telah dibuat minim risiko dan jalur evakuasi telah disediakan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan secara hierarkis saat proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung, yaitu oleh Kepala Seksi atasan langsung pelaksana hingga Kepala Kantor (dalam hal penyelesaian pekerjaan dilakukan sampai dengan level Kepala Kantor). 2. Masing-masing pegawai dilakukan penilaian kinerja pegawai, menghasilkan Nilai Kinerja Pegawai (NKP). Setiap semester dilakukan evaluasi/penilaian terhadap Kontrak Kinerja yang menghasilkan Capaian Kinerja Pegawai (CKP). 3. Evaluasi melalui Dialog Kinerja Organisasi (DKO) dan Dialog

No	Komponen	Uraian
		Kinerja Individu (DKI) di masing-masing KPPN.

k. Penyelesaian Retur SP2D

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Ralat/Perbaikan Rekening beserta lampiran; 2. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM); 3. ADK Pendaftaran/ Perubahan <i>Supplier</i> yang disampaikan melalui Portal Konventer/ Web Portal SAKTI; 4. Surat Permohonan Penonaktifan <i>Supplier</i> (apabila diperlukan). <p>Seluruh dokumen disampaikan oleh Satuan Kerja secara elektronik melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian Informasi terkait Retur: <ol style="list-style-type: none"> a. Pegawai Seksi Bank melakukan monitoring pada Aplikasi OM SPAN (spanint.kemenkeu.go.id); b. Apabila terdapat pemberitahuan retur, maka Pegawai Seksi Bank membuat Konsep Surat Pemberitahuan Retur kepada Satuan Kerja; c. Petugas Layanan/Pegawai Seksi Bank menyampaikan konsep surat Pemberitahuan Retur kepada Satuan Kerja melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN. 2. Proses Penyelesaian Retur: <ol style="list-style-type: none"> a. Pegawai Seksi Bank melakukan pengujian atas dokumen yang disampaikan oleh Satuan Kerja, paling sedikit meliputi data perubahan <i>Supplier</i> yakni Nama <i>Supplier</i>, No Rekening, dan Jumlah dana yang akan diretur; b. Apabila data perubahan <i>supplier</i> telah sesuai, maka Pegawai Seksi Bank membuat Permintaan Pembayaran Retur melalui SPAN. Apabila Permintaan Pembayaran telah sesuai, maka permintaan pembayaran akan direviu dan diproses secara berjenjang; c. Apabila data permintaan pembayaran telah sesuai, Kepala Seksi Bank selaku PPK BUN membuat Surat Permintaan

No	Komponen	Uraian
		<p>Pembayaran (SPP) berdasarkan Permintaan Pembayaran Retur;</p> <p>d. Kepala KPPN melakukan <i>approval</i> atas SPP yang muncul di daftar kerja SPAN dan secara otomatis akan terbentuk SPM Retur yang diterima oleh Pelaksana Seksi PD/PDMS melalui SPAN;</p> <p>e. Pelaksana Seksi PD menerbitkan SP2D sesuai dengan ketentuan.</p>
3	Jangka waktu layanan	Penerbitan SP2D Pengganti dilakukan 1 (satu) jam sejak ADK SPM Retur diunggah oleh Pelaksana Seksi PD/PDMS.
4	Biaya/tarif	Tidak ada.
5	Produk pelayanan	SP2D Pengganti sebagai bentuk penyelesaian retur
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan atas layanan disampaikan melalui kanal berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR) 2. <i>Whistleblowing System</i> Kemenkeu: https://wise.kemenkeu.go.id 3. Kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan SIPANDU https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id atau melalui HAI DJPb https://hai.kemenkeu.go.id 4. Kontak resmi atau tatap muka secara langsung melalui masing-masing KPPN.

- 2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 278/PMK.05/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem

No	Komponen	Uraian
		<p>Perbendaharaan dan Anggaran Negara;</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.05/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja DJPb;</p> <p>4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2021 tentang Pelaksanaan Sistem SAKTI;</p> <p>5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.05/2022 tentang Tata Cara Pembayaran dalam rangka Pelaksanaan APBN;</p> <p>6. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-58/PB/2013 tentang Pengelolaan Data <i>Supplier</i> dan Data Kontrak dalam SPAN;</p> <p>7. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-9/PB/2018 tentang Tata Cara Penyelesaian Retur Surat Perintah Pencairan Dana;</p> <p>8. Peraturan Menteri Keuangan atau ketentuan lain mengenai pelaksanaan APBN dan/atau penyelesaian pembayaran.</p>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Perangkat Komputer/ Laptop 4. PC SPAN; 5. <i>Printer</i>; 6. Jaringan Internet dan Intranet; 7. Aplikasi komputer; 8. Alat Tulis Kantor; 9. Media Pengarsipan; dan 10. Semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas untuk mendukung proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal Pengatur Muda (II/a); 2. Pendidikan formal minimal SLTA atau sederajat; 3. Memahami peraturan terkait dengan pencairan dana; 4. Menguasai aplikasi komputer; 5. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik, secara lisan maupun tertulis;

No	Komponen	Uraian
		6. Memiliki ketekunan, ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala KPPN; 2. Kepala Seksi atasan langsung Pelaksana; 3. Unit kerja di KPPN yang menangani fungsi Kepatuhan Internal (Kepala Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal/ Verifikasi Akuntansi dan Kepatuhan Internal).
5	Jumlah pelaksana	Minimal: <ul style="list-style-type: none"> - 1 (satu) orang Pegawai Seksi Bank - 1 (satu) orang Kepala Seksi Bank - 1 (satu) orang Kepala KPPN
6	Jaminan pelayanan	Penyelesaian Retur SP2D dilaksanakan berdasarkan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Apabila Pelayanan atas Penyelesaian Retur dilakukan tidak sesuai dengan ketentuan standar pelayanan dan SOP, maka Pelayanan Penyelesaian Retur Satuan Kerja akan diprioritaskan pada kesempatan berikutnya.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan sistem aplikasi yang terproteksi; 2. Sentralisasi <i>database</i> perbendaharaan melalui <i>Financial Management Information Systems (FMIS)</i> dengan sistem backup dan <i>Disaster Recovery Center (DRC)</i> yang handal; 3. Dokumentasi arsip secara elektronik yang terkontrol berdasarkan alur penanggungjawabnya; 4. Terdapat petugas keamanan yang berjaga selama jam layanan; 5. Tersedia alat pemadam kebakaran yang memadai di ruang pelayanan; 6. Desain bangunan telah dibuat minim risiko dan jalur evakuasi telah disediakan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan secara hierarkis saat proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung, yaitu oleh Kepala Seksi atasan langsung pelaksana hingga Kepala Kantor (dalam hal

No	Komponen	Uraian
		<p>penyelesaian pekerjaan dilakukan sampai dengan level Kepala Kantor).</p> <p>2. Masing-masing pegawai dilakukan penilaian kinerja pegawai, menghasilkan Nilai Kinerja Pegawai (NKP). Setiap semester dilakukan evaluasi/penilaian terhadap Kontrak Kinerja yang menghasilkan Capaian Kinerja Pegawai (CKP).</p> <p>3. Evaluasi melalui Dialog Kinerja Organisasi (DKO) dan Dialog Kinerja Individu (DKI) di masing-masing KPPN.</p>

1. Penerbitan Nota Konfirmasi Penerimaan Negara

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<p>1. Surat Permohonan Penerbitan Nota Konfirmasi Penerimaan Negara yang menyebutkan jumlah penerimaan negara;</p> <p>2. Lampiran Bukti Setoran Penerimaan Negara ;</p> <p>3. ADK Konfirmasi yang disampaikan oleh Satuan Kerja melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN.</p>
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Pegawai Seksi Bank menerima dan meneliti Surat Permohonan Penerbitan Nota Konfirmasi Penerimaan Negara beserta dokumen pendukung dari satuan kerja;</p> <p>2. Pegawai Seksi Bank melakukan unggah ADK Konfirmasi pada aplikasi yang disediakan oleh DJPb;</p> <p>3. Pegawai Seksi Bank meneliti kesesuaian data penerimaan negara antara aplikasi dengan lampiran surat permohonan yang disampaikan oleh Satker. Apabila data telah sesuai, Pegawai Seksi Bank melakukan proses konfirmasi pada aplikasi;</p> <p>4. Pegawai Seksi Bank menerbitkan Nota Konfirmasi Penerimaan Negara dengan cara mengunduh Nota Konfirmasi dari Aplikasi;</p> <p>5. Pegawai Seksi Bank membubuhkan TTE pada Nota Konfirmasi dan kemudian menyampaikan Nota Konfirmasi Penerimaan Negara beserta <i>softcopy</i></p>

No	Komponen	Uraian
		Bukti Penerimaan Negara atau dokumen lain yang dipersamakan kepada Satker melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN.
3	Jangka waktu layanan	1 (satu) hari kerja setelah dokumen diterima secara lengkap dan benar.
4	Biaya/tarif	Tidak ada.
5	Produk pelayanan	Nota Konfirmasi Penerimaan Negara
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan atas layanan disampaikan melalui kanal berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR) 2. <i>Whistleblowing System</i> Kemenkeu: https://wise.kemenkeu.go.id 3. Kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan SIPANDU https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id atau melalui HAI DJPb https://hai.kemenkeu.go.id 4. Kontak resmi atau tatap muka secara langsung melalui masing-masing KPPN.

- 2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 119/PMK.02/2019 tentang Tata Cara Pembayaran Kembali (<i>Reimbursement</i>) Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah atas Perolehan Barang Kena Pajak Dan/ atau Jasa Kena Pajak Kepada Kontraktor dalam Kegiatan Usaha Hulu Minyak dan Gas Bumi; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.05/2022 tentang Tata Cara Pembayaran Dalam Rangka Pelaksanaan APBN; 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 225/PMK.05/2020 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 213/PMK.05/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 225/PMK.05/2020

No	Komponen	Uraian
		<p>tentang Sistem Penerimaan Negara secara Elektronik;</p> <p>4. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-5/PB/2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Konfirmasi Setoran Penerimaan Negara;</p> <p>5. Peraturan atau ketentuan lain terkait dengan penerimaan negara.</p>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Perangkat Komputer/ Laptop; 4. <i>Printer</i>; 5. Jaringan Internet dan Intranet; 6. Aplikasi komputer; 7. Alat Tulis Kantor; 8. Media Pengarsipan; dan 9. Semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas untuk mendukung proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal Pengatur Muda (II/ a); 2. Pendidikan formal minimal SLTA atau sederajat; 3. Memahami peraturan terkait dengan penerbitan nota konfirmasi penerimaan negara; 4. Menguasai aplikasi komputer; 5. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik, secara lisan maupun tertulis; 6. Memiliki ketekunan, ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala KPPN; 2. Kepala Seksi atasan langsung Pelaksana; 3. Unit kerja di KPPN yang menangani fungsi Kepatuhan Internal (Kepala Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal/ Verifikasi Akuntansi dan Kepatuhan Internal).
5	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang Pegawai Seksi Bank
6	Jaminan pelayanan	Penerbitan Nota Konfirmasi Penerimaan Negara dilaksanakan berdasarkan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Apabila Pelayanan atas Penerbitan Nota

No	Komponen	Uraian
		Konfirmasi Penerimaan Negara tidak dilakukan sesuai dengan ketentuan standar pelayanan dan SOP, maka Pelayanan Penerbitan Nota Konfirmasi Penerimaan Negara akan diprioritaskan pada kesempatan berikutnya.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan sistem aplikasi yang terproteksi; 2. Sentralisasi <i>database</i> perbendaharaan melalui <i>Financial Management Information Systems (FMIS)</i> dengan sistem backup dan <i>Disaster Recovery Center (DRC)</i> yang handal; 3. Dokumentasi arsip secara elektronik yang terkontrol berdasarkan alur penanggungjawabnya; 4. Terdapat petugas keamanan yang berjaga selama jam layanan; 5. Tersedia alat pemadam kebakaran yang memadai di ruang pelayanan; 6. Desain bangunan telah dibuat minim risiko dan jalur evakuasi telah disediakan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan secara hierarkis saat proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung, yaitu oleh Kepala Seksi atasan langsung pelaksana hingga Kepala Kantor (dalam hal penyelesaian pekerjaan dilakukan sampai dengan level Kepala Kantor). 2. Masing-masing pegawai dilakukan penilaian kinerja pegawai, menghasilkan Nilai Kinerja Pegawai (NKP). Setiap semester dilakukan evaluasi/penilaian terhadap Kontrak Kinerja yang menghasilkan Capaian Kinerja Pegawai (CKP). 3. Evaluasi melalui Dialog Kinerja Organisasi (DKO) dan Dialog Kinerja Individu (DKI) di masing-masing KPPN.

m. Persetujuan Pembukaan Rekening

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat Permohonan Persetujuan Pembukaan Rekening yang disampaikan oleh Satuan Kerja melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Seksi Bank menerima Surat Permohonan Persetujuan Pembukaan Rekening beserta dokumen pendukungnya dan melakukan validasi melalui Aplikasi yang disediakan oleh DJPb. 2. Pegawai Seksi Bank meneliti persyaratan dan menilai kelayakan pemberian persetujuan pembukaan Rekening sesuai dengan ketentuan mengenai rekening milik kementerian negara/lembaga/satuan kerja. 3. Pegawai Seksi Bank membuat dan memproses Surat Persetujuan dan Pembukaan Rekening apabila kelengkapan dokumen dan penilaian kelayakan permohonan pembukaan Rekening sesuai dengan ketentuan, atau membuat Surat Penolakan apabila dokumen dari satker tidak memenuhi ketentuan, melalui aplikasi yang disediakan oleh DJPb. 4. Informasi atas Persetujuan/Penolakan Pembukaan rekening disampaikan kepada Satuan Kerja melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN.
3	Jangka waktu layanan	Paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya Surat Permohonan Persetujuan Pembukaan Rekening.
4	Biaya/tarif	Tidak ada.
5	Produk pelayanan	Surat Persetujuan/ Penolakan Pembukaan Rekening
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan atas layanan disampaikan melalui kanal berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR) 2. <i>Whistleblowing System</i> Kemenkeu: https://wise.kemenkeu.go.id 3. Kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan SIPANDU https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id atau melalui HAI DJPb https://hai.kemenkeu.go.id 4. Kontak resmi atau tatap muka secara langsung melalui masing-masing KPPN.

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.05/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja DJPb; 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK 183/PMK.05/2019 tentang Pengelolaan Rekening Pengeluaran Milik Kementerian Negara/Lembaga; 4. Peraturan Menteri Keuangan atau ketentuan lain mengenai pelaksanaan anggaran dan/ atau pengelolaan rekening pemerintah.
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Perangkat Komputer/ Laptop; 4. <i>Printer</i>; 5. Jaringan Internet dan Intranet; 6. Aplikasi komputer; 7. Alat Tulis Kantor; 8. Media Pengarsipan; dan 9. Semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas untuk mendukung proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal Pengatur Muda (II/a); 2. Pendidikan formal minimal SLTA atau sederajat; 3. Memahami peraturan terkait dengan pengelolaan rekening; 4. Menguasai aplikasi komputer; 5. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik, secara lisan maupun tertulis; 6. Memiliki ketekunan, ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala KPPN; 2. Kepala Seksi atasan langsung Pelaksana; 3. Unit kerja di KPPN yang menangani fungsi Kepatuhan Internal (Kepala Seksi Manajemen

No	Komponen	Uraian
		Satker dan Kepatuhan Internal/Verifikasi Akuntansi dan Kepatuhan Internal.
5	Jumlah pelaksana	Minimal: - 1 (satu) orang Pegawai Seksi Bank - 1 (satu) orang Kepala Seksi Bank
6	Jaminan pelayanan	Penerbitan Surat Persetujuan/Penolakan Pembukaan Rekening dilaksanakan berdasarkan SOP dan norma waktu yang telah ditentukan. Apabila Pelayanan Persetujuan/Penolakan Pembukaan Rekening tidak dilakukan sesuai dengan ketentuan standar pelayanan dan SOP, maka Pelayanan Persetujuan/Penolakan Pembukaan Rekening Satker akan diprioritaskan pada kesempatan berikutnya.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan sistem aplikasi yang terproteksi; 2. Sentralisasi <i>database</i> perbendaharaan melalui <i>Financial Management Information Systems (FMIS)</i> dengan sistem backup dan <i>Disaster Recovery Center (DRC)</i> yang handal; 3. Dokumentasi arsip secara elektronik yang terkontrol berdasarkan alur penanggungjawabnya; 4. Terdapat petugas keamanan yang berjaga selama jam layanan; 5. Tersedia alat pemadam kebakaran yang memadai di ruang pelayanan; 6. Desain bangunan telah dibuat minim risiko dan jalur evakuasi telah disediakan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan secara hierarkis saat proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung, yaitu oleh Kepala Seksi atasan langsung pelaksana hingga Kepala Kantor (dalam hal penyelesaian pekerjaan dilakukan sampai dengan level Kepala Kantor). 2. Masing-masing pegawai dilakukan penilaian kinerja pegawai, menghasilkan Nilai Kinerja Pegawai (NKP). Setiap semester dilakukan evaluasi/penilaian terhadap

No	Komponen	Uraian
		Kontrak Kinerja yang menghasilkan Capaian Kinerja Pegawai (CKP). 3. Evaluasi melalui Dialog Kinerja Organisasi (DKO) dan Dialog Kinerja Individu (DKI) di masing-masing KPPN.

n. Penerbitan Surat Keterangan Telah Dibukukan (SKTB)

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Surat Permohonan Penerbitan SKTB beserta dokumen pendukung, antara lain: a. Bukti Penerimaan Negara; b. Surat Ketetapan Keterlanjuran Setoran Penerimaan Negara (SKKSPN); c. <i>Softcopy</i> Bukti Kepemilikan Rekening Tujuan; d. SPTJM; e. Seluruh dokumen disampaikan oleh Satuan Kerja secara elektronik melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pegawai Seksi Vera/VeraKI menerima Surat Permohonan Penerbitan SKTB beserta dokumen pendukung dari satuan kerja; 2. Pegawai Seksi Vera/VeraKI secara berjenjang hingga Kepala Seksi Vera/VeraKI melakukan penelitian untuk memastikan bahwa setoran dimaksud telah diterima dan telah dibukukan oleh KPPN melalui pengecekan penerimaan (<i>inquiry receipt</i>) pada SPAN; 3. Dalam hal setoran dimaksud telah diterima dan telah dibukukan, Pegawai Seksi Vera/VeraKI menerbitkan SKTB dengan cara membuat Konsep SKTB sesuai format pada peraturan tentang pembayaran atas transaksi pengembalian penerimaan negara; 4. Kepala Seksi Vera/Veraki melakukan reviu atas konsep SKTB. Apabila telah sesuai, SKTB ditandatangani oleh Kepala Seksi Vera/VeraKI dan disampaikan kepada Satker secara elektronik melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN.
3	Jangka waktu layanan	Paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya Surat Permohonan Penerbitan SKTB dari satuan kerja.

No	Komponen	Uraian
4	Biaya/tarif	Tidak ada.
5	Produk pelayanan	Surat Keterangan Telah Dibukukan (SKTB)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan atas layanan disampaikan melalui kanal berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan <i>Online</i> Rakyat (LAPOR) 2. <i>Whistleblowing System</i> Kemenkeu: https://wise.kemenkeu.go.id 3. Kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan SIPANDU https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id atau melalui HAI DJPb https://hai.kemenkeu.go.id 4. Kontak resmi atau tatap muka secara langsung melalui masing-masing KPPN.

- 2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.05/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja DJPb; 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 278/PMK.05/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 154/PMK.05/2014 tentang Pelaksanaan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara; 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.05/2022 tentang Tata Cara Pembayaran dalam rangka Pelaksanaan APBN; 5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.05/2021 tentang Tata Cara Pembayaran atas Pengembalian Penerimaan

No	Komponen	Uraian
		<p>Negara;</p> <p>6. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan mengenai Mekanisme Pengembalian Penerimaan Negara Atas Kesalahan Perekaman/Pelimpahan Pada Tahun Anggaran Berjalan;</p> <p>7. Peraturan Menteri Keuangan atau ketentuan lain mengenai pengembalian penerimaan negara.</p>
2	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meja; 2. Kursi; 3. Perangkat Komputer/ Laptop 4. PC SPAN; 5. <i>Printer</i>; 6. Jaringan Internet dan Intranet; 7. Aplikasi komputer; 8. Alat Tulis Kantor; 9. Media Pengarsipan; dan 10. Semua fasilitas lainnya yang mendukung pelaksanaan tugas untuk mendukung proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pangkat/ Golongan minimal Pengatur Muda (II/a); 2. Pendidikan formal minimal SLTA atau sederajat; 3. Memahami peraturan terkait dengan penerbitan SKTB; 4. Menguasai aplikasi komputer; 5. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik, secara lisan maupun tertulis; 6. Memiliki ketekunan, ketelitian, kecermatan, dan tanggung jawab.
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala KPPN; 2. Kepala Seksi atasan langsung Pelaksana; 3. Unit kerja di KPPN yang menangani fungsi Kepatuhan Internal (Kepala Seksi Manajemen Satker dan Kepatuhan Internal/ Verifikasi Akuntansi dan Kepatuhan Internal).
5	Jumlah pelaksana	<p>Minimal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 (satu) orang Pegawai Seksi Vera/VeraKI - 1 (satu) orang Kepala Seksi Vera/VeraKI

No	Komponen	Uraian
6	Jaminan pelayanan	Proses penerbitan Surat Keterangan Telah Dibukukan dilaksanakan berdasarkan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Apabila Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Telah Dibukukan tidak dilakukan sesuai dengan ketentuan standar pelayanan dan SOP, maka Pelayanan penerbitan Surat Keterangan Telah Dibukukan Satker akan diprioritaskan pada kesempatan berikutnya.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penggunaan sistem aplikasi yang terproteksi; 2. Sentralisasi <i>database</i> perbendaharaan melalui <i>Financial Management Information Systems (FMIS)</i> dengan sistem backup dan <i>Disaster Recovery Center (DRC)</i> yang handal; 3. Dokumentasi arsip secara elektronik yang terkontrol berdasarkan alur penanggungjawabnya; 4. Terdapat petugas keamanan yang berjaga selama jam layanan; 5. Tersedia alat pemadam kebakaran yang memadai di ruang pelayanan; 6. Desain bangunan telah dibuat minim risiko dan jalur evakuasi telah disediakan.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pekerjaan pelaksana dilakukan secara hierarkis saat proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung, yaitu oleh Kepala Seksi atasan langsung pelaksana hingga Kepala Kantor (dalam hal penyelesaian pekerjaan dilakukan sampai dengan level Kepala Kantor). 2. Masing-masing pegawai dilakukan penilaian kinerja pegawai, menghasilkan Nilai Kinerja Pegawai (NKP). Setiap semester dilakukan evaluasi/penilaian terhadap Kontrak Kinerja yang menghasilkan Capaian Kinerja Pegawai (CKP). 3. Evaluasi melalui Dialog Kinerja Organisasi (DKO) dan Dialog Kinerja Individu (DKI) di masing-masing KPPN.

IV. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN PENDUKUNG

A. Standar Petugas pada Ruang Pelayanan

1. Petugas *Customer Service*

a. Peran dan Tanggung Jawab

Petugas *Customer Service* memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan citra DJPb. Dalam menjalankan perannya, petugas *Customer Service* memiliki tanggung jawab:

- 1) mengikuti *briefing* rutin sebelum dibukanya jam layanan atau setelah jam layanan bersama seluruh pegawai di lingkungan kantor;
- 2) hadir 5 menit sebelum jam layanan dan siap untuk memberikan layanan sesuai posisi dan/atau sesuai dengan jadwal piket yang telah ditentukan;
- 3) memastikan kelengkapan dan kesiapan fasilitas dalam memberikan layanan seperti ATK, sistem aplikasi, dan fasilitas lainnya sebelum jam layanan dimulai;
- 4) melaporkan gangguan pada aplikasi komputer, jaringan, server, dan *database* pada ruang pelayanan kepada petugas yang ditunjuk; dan
- 5) memastikan kerapian, kebersihan, dan keamanan area meja kerjanya (*clean desk policy*) antara lain:
 - a) wajib melakukan pengecekan singkat meja kerja untuk memastikan layar kerja komputer telah terkunci dengan menggunakan kata sandi serta tidak ada dokumen/informasi yang terbuka untuk melindungi data yang terbuka bersifat rahasia, apabila meninggalkan meja kerja dalam jam layanan karena suatu alasan; dan
 - b) merapikan dan mengamankan dokumen/informasi yang ada di meja kerja, serta memastikan komputer telah dalam kondisi mati sebelum meninggalkan meja kerja ketika jam kerja telah berakhir.

b. Penampilan Diri

- 1) untuk Petugas *Customer Service* pria, standar penampilan diri adalah sebagai berikut:
 - a) rambut dipangkas pendek, ditata rapi, dan terlihat bersih;
 - b) kumis dan jenggot (apabila ada) ditata rapi dan bersih;
 - c) pengaturan mengenai seragam dinas mengikuti ketentuan yang berlaku mengenai Pakaian Kerja di Lingkungan Kementerian Keuangan;
 - d) seragam dinas harus dalam keadaan rapi, bersih, tidak kusut, pas di badan (tidak terlalu ketat dan terlalu longgar), wangi, memakai dasi untuk pakaian selain batik, serta memakai ikat pinggang;
 - e) tanda pengenal dikenakan dengan rapi dan mudah dibaca;
 - f) memakai sepatu kerja/formal berwarna gelap dan berkaos kaki, sepatu harus bersih dan disemir; dan
 - g) aksesoris penampilan yang diperbolehkan adalah kacamata, cincin, dan/atau jam tangan dengan syarat tidak berwarna mencolok dan tidak berlebihan.
- 2) untuk petugas *Customer Service* wanita, standar penampilan diri adalah sebagai berikut:
 - a) rambut ditata rapi dengan panjang rambut wajar. Apabila panjang rambut bagian belakang menyentuh atau melewati

pundak maka rambut harus digulung/diikat rapi. Aksesori rambut disesuaikan dengan warna rambut;

- b) tata rias wajah memperhatikan etika penampilan dan tidak berwarna mencolok;
- c) pengaturan mengenai seragam dinas mengikuti ketentuan yang berlaku mengenai Pakaian Kerja di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- d) seragam dinas harus dalam keadaan rapi, bersih, tidak kusut, pas di badan (tidak terlalu ketat dan terlalu longgar), serta digunakan bersama ikat pinggang;
- e) bagi pegawai yang berbusana muslimah, pemakaian jilbab/aksesori serasi, dan sesuai standar pakaian kerja;
- f) tanda pengenal petugas dikenakan dengan rapi dan mudah terbaca;
- g) menggunakan sepatu bertipe sepatu kerja/formal berwarna gelap, sepatu harus bersih dan disemir; dan
- h) aksesori penampilan seperti gelang, kalung, cincin, anting, jam tangan, diperbolehkan dengan syarat tidak berwarna mencolok dan tidak berlebihan.

c. Larangan Bagi Petugas *Customer Service*

selama melaksanakan pelayanan, petugas *Customer Service* dilarang untuk:

- 1) menggunakan sandal/selop atau tanpa mengenakan alas kaki pada jam kerja;
- 2) menempatkan barang-barang pribadi di atas meja layanan (peralatan makan/ minum, boneka, foto, koran, majalah, peralatan tata rias, tas, telepon genggam, dan lain-lain);
- 3) menjadikan meja kerja sebagai tempat mengobrol dengan sesama petugas;
- 4) berdebat dengan pemangku kepentingan;
- 5) menggunakan kata negatif/*killing words* kepada pemangku kepentingan seperti:

"tidak bisa"
"tidak tahu"
"bukan bagian saya"
"sudah tutup, kembali besok saja"
"Bapak/Ibu mungkin tidak mengerti"
"itu memang peraturannya"
"Saya tidak dapat membantu Bapak/Ibu"

- 6) menggunakan perangkat komputer untuk memutar film atau musik, *chatting*, *browsing*, dan membuka konten/ situs yang tidak berkaitan dengan pekerjaan;
- 7) menggunakan perangkat hiburan seperti *earphone*, *headphone*, *speaker*, dan sejenisnya yang akan mengganggu jalannya layanan;
- 8) menggunakan telepon genggam ketika melayani selain untuk kepentingan dinas; dan
- 9) makan dan minum pada saat melayani.

2. Satuan Pengamanan (Satpam)

a. Peran dan Tanggung Jawab

Satpam memiliki peranan menjaga keamanan dan ketertiban serta mendukung layanan di ruang pelayanan. Satpam bertanggung jawab untuk:

- 1) menjaga keamanan dan ketertiban penyelenggaraan layanan di ruang pelayanan;
 - 2) memiliki pemahaman atas jenis-jenis layanan yang dilakukan;
 - 3) dalam hal terdapat antrean pelayanan, membantu kelancaran antrean dan membantu pemanggilan no antrean apabila mesin antrean bermasalah/tidak berfungsi; dan
 - 4) melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab sebagai Satpam.
- b. Penampilan Diri
- 1) Standar Penampilan diri untuk Satpam pria adalah sebagai berikut:
 - a) rambut dipangkas pendek, ditata rapi, dan bersih;
 - b) kumis dan jenggot (apabila ada) ditata rapi dan terlihat bersih;
 - c) pemakaian seragam dan atribut sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan
 - d) seragam dinas harus dalam keadaan rapi, bersih, tidak kusut, pas di badan, serta dikenakan bersama ikat pinggang.
 - 2) Standar penampilan diri untuk Satpam wanita adalah sebagai berikut:
 - a) rambut dipotong rapi dengan panjang rambut wajar. Apabila panjang rambut bagian belakang menyentuh atau melewati pundak maka rambut harus digulung/diikat rapi;
 - b) tata rias wajah diperkenankan secara wajar dan tidak mencolok. Aksesori rambut disesuaikan dengan warna rambut;
 - c) pemakaian seragam dan atribut sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - d) seragam dinas harus dalam keadaan rapi, bersih, tidak kusut, pas di badan, serta dikenakan bersama ikat pinggang; dan
 - e) bagi Satpam berjilbab, penggunaan jilbab menyesuaikan dengan kaidah dan pola berbusana muslimah. Jilbab bermotif/polos dan warna dipilih yang serasi dengan pakaian kerja.
- c. Larangan Bagi Satpam
- Satpam dilarang untuk:
- 1) memberikan pelayanan yang bersifat teknis perbendaharaan;
 - 2) memberikan pelayanan secara diskriminatif;
 - 3) meletakkan barang pribadi di atas meja kerja; dan
 - 4) menjadikan pos jaga sebagai tempat berbincang dengan petugas/pegawai lain.

3. Petugas Kebersihan

a. Peran dan Tanggung Jawab

Petugas kebersihan memiliki peranan menjaga kebersihan dan kenyamanan di ruang pelayanan termasuk toilet. Petugas kebersihan memiliki tanggung jawab:

- 1) menjaga kebersihan ruang pelayanan dan fasilitas lainnya sehingga senantiasa dalam keadaan bersih, rapi, dan wangi;
- 2) memberikan layanan dengan tanggap dan sigap; dan

- 3) melaksanakan tugas lainnya yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab sebagai petugas kebersihan.

b. Penampilan Diri

Standar penampilan diri untuk Petugas Kebersihan adalah sebagai berikut:

- 1) rambut dipangkas pendek, ditata rapi, dan terlihat bersih untuk pria dan digulung/diikat rapi apabila rambut bagian belakang menyentuh atau melewati pundak bagi wanita; dan
- 2) pakaian kerja bagi Petugas Kebersihan disesuaikan dengan pengaturan di unit bersangkutan atau norma kesopanan serta bersepatu.

B. Standar Pelayanan pada Ruang Pelayanan

1. Layanan oleh Petugas *Customer Service*

Sikap petugas *Customer Service* pada meja layanan terbagi dalam 3 (tiga) tahapan, yaitu mengawali layanan, proses layanan, dan mengakhiri layanan.

a. Mengawali Layanan

saat mengawali layanan, petugas *Customer Service* melakukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) mengambil sikap berdiri tegak, mengulurkan tangan untuk berjabat tangan/sikap memberi salam, senyum, dan kontak mata;
- 2) mengucapkan salam, memperkenalkan diri dengan mengarahkan tangan ke tanda pengenalan dan mempersilakan duduk;

"selamat pagi/ siang/ sore Bapak/Ibu, Saya (sebutkan nama petugas)"
"silakan duduk"

Pengaturan penggunaan salam pada jam layanan diatur sebagai berikut:

Selamat pagi : pukul 07.00-10.59 waktu setempat

Selamat siang : pukul 11.00-14.59 waktu setempat

Selamat sore/malam : setelah pukul 15.00 waktu setempat

- 3) meminta no antrean (dalam hal terdapat antrean), menanyakan identitas pemangku kepentingan, dan menawarkan bantuan dengan antusias.

"Mohon maaf dengan Bapak/Ibu siapa?" (Jika belum mengenal baik pemangku kepentingan tersebut)

"Baik Bapak/Ibu (sebutkan nama pemangku kepentingan), ada yang bisa saya bantu?"

b. Proses Pelayanan

- 1) Dalam memberikan layanan, petugas *Customer Service* harus memperhatikan kaidah sebagai berikut:

- a) memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat;
- b) memberikan bantuan dan pemecahan masalah;
- c) memberikan penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, peraturan pendukung, dan kepastian norma waktu atas layanan yang dilakukan;
- d) menghargai, menghormati, dan memberikan respons yang cepat; dan
- e) mempertahankan kontak mata untuk menunjukkan sikap antusias dalam memberikan pelayanan.

- c. Prosedur pemberian layanan adalah sebagai berikut:

- 1) memberikan *form*, aplikasi, dan brosur yang perlu diberikan kepada pemangku kepentingan dengan dua tangan terbuka dan arah baca menghadap pemangku kepentingan;
- 2) menerima berkas dengan dua tangan terbuka disertai dengan ucapan "terima kasih" apabila ada *form*, aplikasi, dan dokumen yang akan diterima dari pemangku kepentingan;
- 3) apabila menerima berkas dalam bentuk ADK, diawali dengan melakukan *scan antivirus* dan memastikan bahwa *file* yang diterima benar; dan
- 4) apabila harus meninggalkan meja layanan untuk melakukan *copy/scan/mengambil* dokumen atau mengambil alat bantu layanan lainnya, sampaikan permintaan maaf dan berjalan dengan cepat ketika meninggalkan dan kembali ke meja layanan serta sampaikan ucapan terima kasih.

"Terima kasih sudah menunggu ..."

d. Mengakhiri Layanan

Pada saat mengakhiri layanan, petugas *Customer Service* melakukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) menawarkan/menanyakan apakah masih ada keperluan lain yang dapat dibantu;

"Baik, ada lagi yang dapat saya bantu Bapak/Ibu ...?"

- 2) mengucapkan terima kasih serta menyampaikan kalimat *intimacy* kepada pemangku kepentingan;

"Terima kasih Bapak/Ibu sudah datang ke KPPN/Kanwil selamat beraktivitas/hati-hati di jalan/ semoga hari Anda menyenangkan"

- 3) petugas mempersiapkan diri untuk memberikan pelayanan selanjutnya.

2. Layanan oleh Satpam

Standar layanan Satpam adalah sebagai berikut:

- a. selalu siaga di pintu masuk dan/atau di pos jaga;
- b. satpam menyambut pemangku kepentingan yang datang dengan tersenyum, mengucapkan salam, dan menawarkan bantuan dengan antusias;

"Selamat pagi/ siang/ sore, Bapak/Ibu ada yang bisa saya bantu?"
(sebutkan nama pemangku kepentingan bila diketahui)

- c. dalam hal pemangku kepentingan yang datang hendak melakukan konsultasi maka Satpam menerima dan kemudian mengarahkan pemangku kepentingan untuk mengambil antrean loket layanan CSO dan/atau mempersilakan menunggu di kursi tunggu;
- d. dalam hal keperluan pemangku kepentingan adalah loket persuratan maka Satpam mengarahkan tamu langsung ke loket persuratan tanpa menggunakan no antrean;
- e. dalam hal keperluan pemangku kepentingan adalah loket layanan, maka Satpam menunjukkan lokasi mesin antrean, membantu pemangku kepentingan dalam pengambilan no antrean sesuai loket layanan yang dituju, dan mempersilakan pemangku kepentingan untuk menunggu di kursi tunggu;

"Untuk menyampaikan SPM, silakan Bapak/Ibu mengambil no di mesin antrean dan menunggu di kursi tunggu."

3. Layanan melalui Sarana Elektronik

- a. Layanan Perbendaharaan secara Elektronik. Layanan Perbendaharaan secara elektronik, dilaksanakan untuk menerima dokumen elektronik, antara lain:
- 1) dokumen Elektronik Kontrak/ *supplier*;
 - 2) dokumen Elektronik Gaji;
 - 3) dokumen Elektronik Surat Perintah Membayar;
 - 4) dokumen Elektronik LPJ; dan
 - 5) dokumen lain yang dipersamakan dengan SPM.

Layanan perbendaharaan secara elektronik tersebut dilaksanakan di KPPN dengan menggunakan Aplikasi yang dapat diakses oleh pengguna yang memiliki identitas pengguna dan kata sandi.

b. Surat Masuk

Surat masuk adalah surat yang diterima dari instansi luar yang ditujukan untuk salah satu unit kerja dalam suatu instansi. Surat elektronik dalam bentuk *file* digital (*softcopy*) yang masuk ke alamat resmi pada jam kerja agar segera diagendakan pada hari yang sama untuk mendapatkan disposisi dari pimpinan unit melalui aplikasi Naskah Dinas yang berlaku di Kementerian Keuangan. Setelah menerima *email* tersebut, agar memberikan balasan seperlunya, sebagai pemberitahuan bahwa *email* tersebut telah diterima. Contoh jawaban adalah sebagai berikut:

Yth. Bapak/Ibu Satuan Kerja

Terima kasih telah menyampaikan *email* kepada kami. *Email* tersebut telah kami terima, dan selanjutnya akan diproses sesuai mekanisme yang berlaku.

KPPN Jakarta II

c. Surat Keluar

Surat Keluar adalah surat yang dikirim kepada instansi lain yang dibuat oleh suatu unit kerja. Penyusunan surat keluar secara elektronik berdasarkan *template*/borang acu sesuai Peraturan Menteri Keuangan yang mengatur mengenai pedoman tata naskah dinas Kementerian Keuangan.

4. Pelayanan Melalui Telepon

Etika petugas dalam penggunaan telepon juga memegang peranan penting dalam membentuk kesan yang positif pada organisasi serta menumbuhkan kepercayaan dari pemangku kepentingan.

a. Menerima dan Menjawab Telepon Konsultasi

Dalam menerima dan menjawab telepon, petugas yang menerima telepon melakukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) menyebutkan unit kerja, sampaikan salam, sebutkan nama, dan tawarkan bantuan;

"KPPN Jakarta II, selamat pagi/ siang/ sore dengan (sebutkan nama petugas) ada yang bisa dibantu?"

"Kanwil Ditjen Perbendaharaan Prov. DKI Jakarta, selamat pagi/ siang/ sore dengan (sebutkan nama petugas) ada yang bisa dibantu?"

- 2) mendengarkan dengan antusias dan penuh empati;
- 3) identifikasi data penelpon dan kebutuhannya kemudian konfirmasi ulang informasi yang telah kita dengar untuk menghindari miskomunikasi;

"Mohon maaf Bapak/Ibu, sebelumnya boleh saya tahu dengan siapa saya berbicara serta untuk kepentingan apa?" "Baik, saya ulangi, Bapak Budi dari Satuan Kerja Kejaksaan Negeri, ingin menanyakan prosedur E-Rekonsiliasi..."

- 4) catat identitas dan keperluan penelepon lalu segera tindak lanjuti permintaan penelepon apabila dimungkinkan;

"Bapak/ Ibu, permintaan/permasalahannya telah kami pahami, mekanisme SKPP elektronik adalah..."

- b. Melakukan *hold* atau mengalihkan tujuan penerima telepon dalam melakukan *hold* atau mengalihkan tujuan penerima telepon, petugas penerima telepon melakukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) apabila telepon ditujukan untuk menghubungi pegawai lain, minta izin kepada penelepon untuk menunggu sejenak karena telepon akan diteruskan;

"Baik bapak/Ibu, mohon kesediaannya untuk menunggu sejenak telepon akan kami teruskan ke Bapak/Ibu Terima kasih."

- 2) apabila pegawai yang dituju sedang tidak ada di tempat, sampaikan permohonan maaf, sampaikan informasi bahwa pegawai tujuan tidak ada di tempat, dan tanyakan apabila ada pesan yang ingin disampaikan;

"Mohon maaf Bapak/Ibu, Bapak/Ibu sedang tidak ada di tempat, apakah ada pesan yang ingin disampaikan Pak/Bu?"

- 3) apabila penelepon bermaksud untuk berkonsultasi melalui telepon dan memerlukan komunikasi langsung dengan seksi terkait/CSO, sampaikan permohonan maaf dan minta kesediaan penelepon untuk menunggu sejenak karena telepon akan diteruskan ke seksi terkait/CSO. Beritahukan kepada siapa telepon akan diteruskan dan informasikan data penelepon beserta keperluannya kepada penerima telepon yang dituju;

"Mohon maaf Bapak/Ibu , apabila Bapak/Ibu tidak keberatan, kami akan meneruskan telepon Bapak/Ibu ke CSO untuk mendapatkan penjelasan/penyelesaian dari permasalahan Bapak/Ibu, terima kasih"

- 4) apabila permintaan belum dapat dipenuhi pada saat menerima telepon sampaikan permohonan maaf dan catat kontak penelepon yang bisa dihubungi.

"Mohon maaf Bapak/Ibu , untuk saat ini permasalahan Bapak/Ibu belum dapat kami jawab, apabila Bapak/Ibu bersedia, kami akan menghubungi Bapak/Ibu kembali sesegera mungkin setelah mendapatkan solusi/penyelesaian dari permasalahan Bapak/Ibu, kami dapat menghubungi Bapak/Ibu di no telepon berapa Pak/Bu?"

- c. Menelepon Kembali/ *Call Back* Dalam melakukan *call back* atau menelepon kembali pemangku kepentingan, petugas melakukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) tersenyum, sampaikan salam, sebutkan nama, dan sebutkan asal unit kerja;

"Selamat pagi/ siang/ sore dengan (sebutkan nama petugas) dari KPPN Jakarta II"

- 2) verifikasi data pemangku kepentingan yang ditelepon;

"Mohon maaf, betul ini dengan Bapak/Ibu (sebutkan nama dari pemangku kepentingan)"

- 3) verifikasi permasalahan pemangku kepentingan;

"Baik, kemarin kami telah menerima permintaan/pengaduan Bapak/Ibu (uraikan dengan singkat dan jelas), bukan begitu Bapak/ Ibu?"

- 4) berikan solusi; dan

- 5) efisien dalam percakapan, akhiri dengan ucapan terima kasih dan salam;

"Terima kasih Bapak/Ibu, selamat pagi/ siang/ sore"

d. Menutup Telepon

Dalam rangka menyelesaikan layanan yang dilakukan melalui telepon, petugas melakukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) melakukan konfirmasi apakah penjelasan dan informasi yang disampaikan sudah cukup jelas;

"Apakah informasi yang kami sampaikan sudah cukup jelas Bapak/Ibu ...?"

- 2) menanyakan apakah penelepon membutuhkan bantuan lain;

"Baik, Bapak/Ibu ada lagi yang dapat kami bantu?"

- 3) apabila tidak ada kebutuhan lebih lanjut dari penelepon, ucapkan terima kasih dan sampaikan salam serta kalimat *intimacy* kepada pemangku kepentingan seperti selamat beraktivitas kembali, semoga hari anda menyenangkan, dan lain-lain;

"Terima kasih telah menghubungi KPPN Jakarta II, selamat pagi/ siang/ sore.

- 4) tutup telepon setelah penelepon menutup telepon terlebih dahulu.

e. Tips Layanan Melalui Telepon

Terdapat tips-tips yang dapat dilakukan petugas dalam rangka meningkatkan kualitas layanan melalui telepon, yakni:

- 1) operator telepon harus siaga mengangkat telepon pada jam layanan;
- 2) angkat telepon maksimal dalam 3 (tiga) deringan;
- 3) siapkan alat tulis dan buku catatan di dekat pesawat telepon;
- 4) atur napas dan tersenyumlah agar suara terdengar ramah dan menyenangkan;
- 5) selalu menyebut nama penelepon;
- 6) empati bila ada keluhan;
- 7) memperhatikan intonasi suara dalam bertelepon;
- 8) tidak memotong ketika penelepon berbicara;
- 9) ketika mendengarkan, selingi pembicaraan penelepon dengan "ya" atau "baik" agar penelepon tahu sedang didengarkan;
- 10) berkonsentrasi dan tidak mengerjakan pekerjaan lain saat menelepon agar dapat fokus pada apa yang disampaikan penelepon;
- 11) jangan makan dan minum saat menerima telepon;
- 12) ketika meneruskan telepon, pastikan bahwa penelepon tidak perlu mengulangi identitas dan keperluannya kepada penerima telepon selanjutnya; dan

13) selalu ingat bahwa tanggapan kita dalam menelepon mencerminkan citra DJPb.

5. Pelayanan Saat Gangguan Teknis

Instansi vertikal memberitahukan secara lisan kepada pemangku kepentingan yang datang dan/atau mengumumkan secara tertulis terkait adanya gangguan teknis dengan format pengumuman sebagai berikut:

PENGUMUMAN NO PENG-.../.../...

TENTANG GANGGUAN TEKNIS

Sehubungan dengan adanya *maintenance* pada aplikasi Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara*), untuk sementara waktu pelayanan penerimaan SPM dan Kontrak*) tidak dapat dilaksanakan mulai tanggal/ bulan/ tahun... sampai dengan tanggal/ bulan/ tahun.... Pelayanan diperkirakan dapat kembali normal pada ... tanggal/ bulan/ tahun.... Pengumuman ini hendaknya disebarluaskan.

Ditetapkan di ,
tanggal/ bulan/ tahun
Kepala Kantor

Pengumuman atas gangguan teknis di atas dapat juga disampaikan melalui *broadcast* melalui jaringan komunikasi resmi yang dibangun oleh masing-masing unit kerja DJPb.

6. Pelayanan Saat terjadi Keadaan Darurat (*Force Majeure*)

Dalam hal terjadi keadaan darurat, unit kerja DJPb:

- a. melaporkan keadaan darurat yang dialami dan berkoordinasi dengan Kantor Pusat/Kantor Wilayah/Pembina Teknis;
- b. melakukan penanganan/tindak lanjut atas keadaan darurat sesuai ketentuan Manajemen Keberlangsungan Bisnis DJPb; dan
- c. memberitahukan secara lisan dan/atau membuat pengumuman secara tertulis terkait terjadinya keadaan darurat dengan format pengumuman sebagai berikut:

PENGUMUMAN NO PENG-.../.../...

TENTANG KEADAAN DARURAT

Sehubungan dengan adanya keadaan darurat yang terjadi di....., untuk sementara waktu seluruh pelayanan pada Kanwil /KPPN tidak dapat dilaksanakan mulai ...tanggal/ bulan/tahun... sampai dengan pemberitahuan selanjutnya. Pengumuman ini hendaknya disebarluaskan.

Ditetapkan di ,
tanggal/ bulan/ tahun
Kepala Kantor

Instansi Vertikal dapat mencari lokasi lain sebagai tempat pelayanan sementara dan segera membuat pengumuman resmi mengenai perpindahan alamat tersebut.

DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN,



Ditandatangani secara elektronik
ASTERA PRIMANTO BHAKTI

