



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

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

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

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

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

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

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

Demikian disampaikan agar dapat dipedomani.

Direktur,



Sudarto

NIP 1969040919809121001



Tembusan:

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

### **Gambaran Umum Implementasi IKU CSO KPPN Terkait Indeks Penyelesaian Layanan Konsultasi Satker Melalui Aplikasi HAI CSO Secara Tepat Waktu**

1. Layanan konsultasi Satker adalah semua permasalahan dan atau permintaan informasi terkait pengelolaan perbendaharaan yang disampaikan oleh Satuan Kerja kepada KPPN.
2. Tindak lanjut konsultasi Satker yang diukur dalam pencapaian IKU ini adalah penyelesaian terhadap permintaan konsultasi secara langsung melalui CSO, surat dan email yang disampaikan oleh Satker kepada KPPN, serta seluruh pertanyaan yang disampaikan oleh Satker melalui aplikasi HAI CSO yang direkam oleh Satker.
3. Khusus untuk layanan konsultasi secara langsung, surat dan email yang disampaikan oleh Satker kepada KPPN, maka petugas layanan CSO menyusun dokumentasi/database permintaan konsultasi oleh Satker dengan melakukan input pada aplikasi HAI CSO untuk mempermudah dalam monitoring tindak lanjut penyelesaian jasa layanan konsultasi dimaksud.
4. Norma waktu penyelesaian layanan konsultasi adalah maksimal 2 hari kerja, dihitung sejak waktu pertanyaan direkam oleh Satker kedalam HAI CSO/diinput oleh CSO KPPN dan berakhir pada saat pertanyaan tersebut dijawab oleh CSO KPPN.
5. Sangat disarankan agar CSO KPPN dapat mengedukasi agar Satker melakukan input pertanyaan/permasalahan yang dialami melalui HAI CSO pada aplikasi OMSPAN dengan akses sebagai user Satker masing-masing. sehingga untuk input minimal yang dipersyaratkan pada manual IKU dapat dipenuhi oleh input yang dilakukan Satker.
6. Apabila dalam satu KPPN terdapat lebih dari satu petugas layanan CSO, maka atas pertanyaan/permasalahan yang diinput oleh Satker pada HAI CSO akan menjadi realisasi dari CSO yang menjawab pertama kali.
7. Atas pertanyaan yang tidak dapat dijawab oleh CSO dapat dilakukan eskalasi ke HAI DJPb melalui HAI CSO namun tiket yang dieskalasi ini akan mengurangi jumlah minimal input yang menjadi perhitungan indeks kuantitas.
8. Agar implementasi IKU ini dapat berjalan lancar, maka dibutuhkan dukungan penuh dari level atasan langsung maupun Kepala Kantor sehingga akan memudahkan CSO dalam koordinasi terhadap pertanyaan/permasalahan yang dihadapi Satker yang membutuhkan penyelesaian yang cepat dan akuntabel.
9. Terkait progress pencapaian IKU CSO, maka pada menu HAI CSO sudah disediakan fitur monitoring IKU HAI CSO pada user OM SPAN KPPN.
10. Terdapat banyak sumber penginputan permasalahan di HAI CSO yang dapat berasal dari berbagai macam layanan, seperti permasalahan Satker yang ditanyakan melalui *email*, *whatsapp group*, telepon maupun tatap muka pada meja layanan CSO.
11. Kondisi yang terjadi saat ini yaitu kebiasaan Satker yang bertanya melalui media komunikasi tercepat dikarenakan Satker ingin cepat mendapatkan solusi atau jawaban atas permasalahannya. Akan tetapi, hal ini menjadi tidak ideal bagi pihak KPPN karena pertanyaan dan jawaban yang diberikan kepada Satker tidak tercatat sehingga menyebabkan pihak KPPN tidak memiliki *database* pertanyaan dan jawaban atas permasalahan yang terjadi pada Satker. Dengan adanya IKU ini, menjadikan pihak KPPN memiliki *database* pertanyaan dan jawaban atas permasalahan yang terjadi pada Satker dan memudahkan CSO untuk menjawab permasalahan sama di Satker lain. Disamping itu juga Satker akan mudah melihat historis pertanyaan dan jawaban yang terjadi di unit mereka sehingga dapat memudahkan Satker sebagai bahan pembelajaran secara mandiri.

**Simulasi Pelaksanaan IKU CSO KPPN:**

Formula IKU CSO KPPN tahun 2018:

a. Formula Indeks Kuantitas

Persentase Kegiatan	Indeks Kuantitas	Bobot
Jumlah Permasalahan yang diselesaikan	Indeks kuantitas input tiket : Indeks 1 : ≤ 50% dari target input permasalahan Indeks 2 : 50% < x ≤ 70% dari target input permasalahan Indeks 3 : 70% < x ≤ 90% dari target input permasalahan Indeks 4 : 90% < x ≤ 100% dari target input permasalahan	40%

b. Indeks Ketepatan Waktu

Persentase Kegiatan	Indeks Ketepatan Waktu	Bobot
Perhitungan Ketepatan Waktu layanan	Indeks ketepatan waktu penyelesaian tiket : Indeks 1 : ≤ 50% Permintaan satker diselesaikan secara tepat waktu Indeks 2 : 50% < x ≤ 70% Permintaan satker diselesaikan secara tepat waktu Indeks 3 : 70% < x ≤ 90% Permintaan satker diselesaikan secara tepat waktu Indeks 4 : 90% < x ≤ 100% Permintaan satker diselesaikan secara tepat waktu	60%

1. KPPN A adalah KPPN TIPE A1 dan memiliki CSO sebanyak 2 orang sehingga untuk pembagian target secara proporsional pada KPPN A ditetapkan adalah masing-masing CSO memiliki target input sebanyak 150 tiket (300 tiket / 2 orang CSO)

Pada triwulan I tahun 2018 CSO A melakukan input pada aplikasi Dashboard CSO sebanyak 150 tiket dan terselesaikan secara tepat waktu SLA sebanyak 120 tiket maka capaian IKU untuk CSO A :

- Indeks Kuantitas Input Tiket :  
150 tiket dari target minimal input 150 tiket maka capaian sebesar 100% dari target input permasalahan dan mendapatkan indeks 4
- Indeks Ketepatan Waktu :  
120 tiket dari 150 tiket yang masuk maka capaian sebesar 80% dari target input permasalahan dan mendapatkan indeks 3
- Indeks Capaian IKU :  
Capaian Indeks =  $(\sum((4 \times 40\%)) + (3 \times 60\%)) = 1,6 + 1,8 = 3,4$

Pada triwulan I tahun 2018 CSO B melakukan input pada aplikasi Dashboard CSO sebanyak 120 tiket dan terselesaikan secara tepat waktu SLA sebanyak 115 tiket maka capaian IKU CSO HAI DJPB untuk CSO B :

- Indeks Kuantitas Input Tiket :  
120 tiket dari target minimal input 150 tiket maka capaian sebesar 80% dari target input permasalahan dan mendapatkan indeks 3
- Indeks Ketepatan Waktu :  
115 tiket dari 120 tiket yang masuk maka capaian sebesar 95% dari target input permasalahan dan mendapatkan indeks 4

- Indeks Capaian IKU :  
 Capaian Indeks =  $(\sum((3 \times 40\%)) + (4 \times 60\%)) = 1,2 + 2,4 = 3,6$

Berdasarkan Capaian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kedua CSO KPPN A memenuhi target indeks dengan rincian capaian sebagai berikut :

- ✓ CSO A memiliki capaian sebesar 3,4
- ✓ CSO B memiliki capaian sebesar 3,6

2. KPPN B adalah KPPN TIPE A1 dan memiliki CSO sebanyak 3 orang sehingga untuk pembagian target secara proporsional pada KPPN B ditetapkan adalah masing-masing CSO memiliki target input sebanyak 100 tiket (300 tiket / 3 orang CSO)

Pada triwulan I tahun 2018 CSO C melakukan input pada aplikasi Dashboard CSO sebanyak 100 tiket dan terselesaikan secara tepat waktu SLA sebanyak 100 tiket maka capaian IKU CSO HAI DJPB untuk CSO C :

- Indeks Kuantitas Input Tiket :  
 100 tiket dari target minimal input 100 tiket maka capaian sebesar 100% dari target input permasalahan dan mendapatkan indeks 4
- Indeks Ketepatan Waktu :  
 100 tiket dari 100 tiket yang masuk maka capaian sebesar 100% dari target input permasalahan dan mendapatkan indeks 4
- Indeks Capaian IKU :  
 Capaian Indeks =  $(\sum((4 \times 40\%)) + (4 \times 60\%)) = 1,6 + 2,4 = 4,0$

Pada triwulan I tahun 2018 CSO D melakukan input pada aplikasi Dashboard CSO sebanyak 50 tiket dan terselesaikan secara tepat waktu SLA sebanyak 50 tiket maka capaian IKU CSO HAI DJPB untuk CSO D :

- Indeks Kuantitas Input Tiket :  
 50 tiket dari target minimal input 100 tiket maka capaian sebesar 50% dari target input permasalahan dan mendapatkan indeks 1
- Indeks Ketepatan Waktu :  
 50 tiket dari 50 tiket yang masuk maka capaian sebesar 100% dari target input permasalahan dan mendapatkan indeks 4
- Indeks Capaian IKU :  
 Capaian Indeks =  $(\sum((1 \times 40\%)) + (4 \times 60\%)) = 0,4 + 2,4 = 2,8$

Pada triwulan I tahun 2018 CSO E melakukan input pada aplikasi Dashboard CSO sebanyak 100 tiket dan terselesaikan secara tepat waktu SLA sebanyak 50 tiket maka capaian IKU CSO HAI DJPB untuk CSO E :

- Indeks Kuantitas Input Tiket :  
 100 tiket dari target minimal input 100 tiket maka capaian sebesar 100% dari target input permasalahan dan mendapatkan indeks 4
- Indeks Ketepatan Waktu :  
 50 tiket dari 100 tiket yang masuk maka capaian sebesar 50% dari target input permasalahan dan mendapatkan indeks 1
- Indeks Capaian IKU :  
 Capaian Indeks =  $(\sum((4 \times 40\%)) + (1 \times 60\%)) = 1,6 + 0,6 = 2,2$

Berdasarkan Capaian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pada KPPN B hanya CSO C yang memenuhi target indeks dan untuk CSO D & CSO E gagal memenuhi target dengan rincian capaian sebagai berikut :

- ✓ CSO C memiliki capaian sebesar 4,0
- ✓ CSO D memiliki capaian sebesar 2,8
- ✓ CSO E memiliki capaian sebesar 2,2

3. KPPN C adalah KPPN TIPE A2 dan hanya memiliki CSO sebanyak 1 orang sehingga untuk target adalah sebanyak 200 tiket.

Pada triwulan I tahun 2018 CSO F melakukan input pada aplikasi Dashboard CSO sebanyak 180 tiket dan terselesaikan secara tepat waktu SLA sebanyak 170 tiket maka capaian IKU CSO HAI DJPB untuk CSO F :

- Indeks Kuantitas Input Tiket :  
180 tiket dari target minimal input 200 tiket maka capaian sebesar 90% dari target input permasalahan dan mendapatkan indeks 3
- Indeks Ketepatan Waktu :  
170 tiket dari 180 tiket yang masuk maka capaian sebesar 94% dari target input permasalahan dan mendapatkan indeks 4
- Indeks Capaian IKU :  
Capaian Indeks =  $(\sum((3 \times 40\%)) + (4 \times 60\%)) = 1,2 + 2,4 = 3,6$

Berdasarkan Capaian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pada KPPN C untuk CSO F ✓  
memenuhi target indeks.

## **Format Isian Penyampaian Daftar Nama CSO**

### Penyampaian Daftar Nama CSO Pertama Kali:

1. Daftar nama CSO dikirimkan ke HAI DJPb melalui email [hai.djpb@kemenkeu.go.id](mailto:hai.djpb@kemenkeu.go.id).
2. KPPN agar mengirimkan daftar nama secara lengkap yang berisi jumlah CSO pada KPPN.
3. Subjek/judul Email : "Penyampaian Nama CSO Pada KPPN....(diisi nama KPPN)".
4. Format isian di tubuh email:
  - a. Harus mencantumkan :
    - Nama : diisi nama lengkap
    - NIP : diisi NIP
    - Email : diisi email kemenkeu (wajib)
  - b. Dilampiri dengan softcopy scan surat penunjukkan sebagai CSO yang ditandatangani oleh Kepala KPPN (disertai cap).

### Penyampaian Daftar Nama CSO Pengganti:

1. Apabila terdapat pergantian CSO di KPPN, agar mengirimkan email ke HAI DJPb.
2. Subjek/judul Email : "Perubahan CSO Pada KPPN....(diisi nama KPPN)".
3. Format isian di tubuh email:
  - a. Harus mencantumkan :
    - CSO lama:
      - Nama : diisi nama lengkap
    - CSO baru:
      - Nama : diisi nama lengkap
      - NIP : diisi NIP
      - Email : diisi email kemenkeu (wajib)
  - b. Dilampiri dengan softcopy scan surat pergantian/penunjukkan sebagai CSO yang ditandatangani oleh Kepala KPPN (disertai cap).

LEMBARAN INDIKATOR KINERJA UTAMA  
 PELAKSANA SEKSI MANAJEMEN SATKER DAN KEPATUHAN INTERNAL  
 KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA  
 DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN  
 KEMENTERIAN KEUANGAN RI



Perspektif : Customer Perspective

Sasaran Strategis: Manajemen Satker yang berkesinambungan

Dalam rangka menjamin kondisi pelayanan prima kepada satuan kerja terkait penanganan permasalahan di bidang perbendaharaan serta dalam rangka implementasi peraturan direktur jenderal perbendaharaan nomor PER-50/PB/2016 tentang pedoman umum pelaksanaan tugas manajemen satuan kerja pada kantor pelayanan dan perbendaharaan negara dan dalam rangka implementasi kebijakan terintegrasi HAI DJPB diperlukan suatu strategi manajemen satker yang berkesinambungan. Manajemen satker adalah suatu strategi pengelolaan Satker lingkup KPPN, yang meliputi: Penyusunan profil satuan kerja, membangun database satuan kerja yang kuat, serta interaksi dengan satuan kerja melalui fungsi Customer service maupun kegiatan bimbingan dan sosialisasi terhadap pelaksanaan tugas-tugas teknis bidang perbendaharaan. Manajemen satker dilaksanakan secara terus-menerus, sehingga satuan kerja memiliki informasi sekaligus kompetensi yang cukup, untuk menunjang pelaksanaan tugas pengelolaan perbendaharaan di masing-masing unit.

Indikator Kinerja Utama: Indeks penyelesaian layanan konsultasi satker melalui aplikasi HAI CSO secara tepat waktu

Deskripsi: Definisi:

Layanan konsultasi satker adalah semua permasalahan dan atau permintaan informasi terkait pengelolaan perbendaharaan yang disampaikan oleh Satuan Kerja kepada KPPN. Tindak lanjut konsultasi satker yang diukur dalam pencapaian IKU ini adalah penyelesaian terhadap permintaan konsultasi secara langsung melalui CSO, surat dan email yang disampaikan oleh Satker kepada KPPN, serta seluruh pertanyaan yang disampaikan oleh satker melalui aplikasi HAI CSO yang direkam oleh satker.

Khusus untuk layanan konsultasi secara langsung, surat dan email yang disampaikan oleh Satker kepada KPPN petugas layanan CSO menyusun dokumentasi/database permintaan konsultasi oleh satker dengan melakukan input pada aplikasi HAI CSO untuk mempermudah dalam monitoring tindak lanjut penyelesaian jasa layanan konsultasi dimaksud pada hari kerja mulai pukul 08.00 s.d 16.00 WIB.

Norma waktu penyelesaian layanan konsultasi adalah maksimal 2 hari kerja, 4. Norma waktu penyelesaian layanan konsultasi adalah maksimal 2 hari kerja, dihitung sejak waktu pertanyaan direkam oleh Satker kedalam HAI CSO/diinput oleh CSO/KPPN dan berakhir pada saat pertanyaan tersebut dijawab oleh CSO KPPN.

Untuk pertanyaan yang ditanyakan kepada HAI DJPB maka akan dianggap sebagai capaian IKU HAI DJPB sehingga tidak diperhitungkan sebagai capaian milik CSO.

Untuk target jumlah permasalahan yang diinput pada aplikasi HAI CSO baik yang direkam langsung oleh satuan kerja secara langsung atau yang diinput oleh CSO ditetapkan sebagai berikut :

KPPN TIPE A1 : 300 tiket  
 KPPN TIPE A2 : 200 tiket

Dalam hal terdapat lebih dari 1 (satu) petugas layanan CSO maka perhitungan target jumlah permasalahan yang diinput dilakukan secara proporsional berdasarkan jumlah petugas layanan CSO pada KPPN.

Untuk capaian IKU merupakan capaian IKU individu sebagai CSO pada aplikasi HAI CSO yang sudah ditetapkan dan untuk perhitungan indeks kuantitas dan ketepatan waktu dihitung berdasarkan tiket yang diselesaikan oleh CSO bersangkutan

Formula:

Persentase Kegiatan	Indeks Kuantitas Layanan	Bobot	Persentase Kegiatan	Indeks Ketepatan Waktu	Bobot
Jumlah Permasalahan yang diselesaikan	Indeks kuantitas input tiket	40%	Perhitungan Ketepatan Waktu layanan	Indeks ketepatan waktu penyelesaian tiket	60%
	Indeks 1 : ≤ 50% dari target input permasalahan			Indeks 1 : ≤ 50% Permintaan satker diselesaikan secara tepat waktu	
	Indeks 2 : 50% < x ≤ 70% dari target input permasalahan			Indeks 2 : 50% < x ≤ 70% Permintaan satker diselesaikan secara tepat waktu	
	Indeks 3 : 70% < x ≤ 90% dari target input permasalahan			Indeks 3 : 70% < x ≤ 90% Permintaan satker diselesaikan secara tepat waktu	
Indeks 4 : 90% < x ≤ 100% dari target input permasalahan	Indeks 4 : 90% < x ≤ 100% Permintaan satker diselesaikan secara tepat waktu				

Capaian Indeks = (Σ((Indeks Kualitas Layanan x Bobot)) + (Indeks Ketepatan waktu x Bobot))

Tujuan Strategis:

Untuk mengoptimalkan peran KPPN sebagai pembina pengelolaan perbendaharaan satker.

Satuan Pengukuran: Indeks

Jenis Aspek Target : ( ) Kuantitas (X) Kualitas ( ) Waktu ( ) Biaya

Tingkat Kendali IKU : ( ) High ( ) Moderate (X) Low

Tingkat Validitas IKU : ( ) Exact ( ) Proxy (X) Activity

Unit /Pihak Penanggung Jawab IKU: Nama petugas layanan CSO pada KPPN

Unit penyedia data: Seksi Layanan Pengguna, Direktorat SITP dan Seksi MSKI

Sumber Data: Dashboard aplikasi HAI CSO

Jenis Cascading IKU: ( ) Cascading Peta ( ) Cascading Non Peta (X) Non Cascading

Metode Cascading IKU: ( ) Direct ( ) Indirect

Jenis Konsolidasi Periode: ( ) Sum (X) Average ( ) Take last Known Value

Jenis Konsolidasi Lokasi: ( ) Sum ( ) Average ( ) Raw Data

Polarisasi Indikator Kinerja: (X) Maximize ( ) Minimize ( ) Stabilize

Periode Pelaporan: ( ) Bulanan (X) Triwulanan ( ) Semesteran ( ) Tahunan

Konversi 120 : ( ) Ya (X) Tidak

Periode Pelaporan	2016		2017		2018
	Target	Realisasi	Target	Realisasi	Target
Triwulan I	Indeks 3	Indeks 3	Indeks 3	Indeks 3	Indeks 3
Triwulan II	Indeks 3	Indeks 3	Indeks 3	Indeks 3	Indeks 3
Triwulan III	Indeks 3	Indeks 3	Indeks 3	Indeks 3	Indeks 3
Triwulan IV	Indeks 3	Indeks 3	Indeks 3	Indeks 3	Indeks 3
Tahunan	Indeks 3	Indeks 3	Indeks 3	Indeks 3	Indeks 3