



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
DIREKTORAT SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI PERBENDAHARAAN
GEDUNG PRIJADI PRAPTOSUHARDJO III LANTAI 3, JALAN WAHIDIN II NOMOR 3, JAKARTA 10710
TELEPON (021) 3524553 EXT.5326 FAKSIMILE (021)3516976

Nomor : S- 5005 /PB.8/2017 2 Juni 2017
Sifat : Segera
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Petunjuk Operasional *Dashboard CSO Online* HAI-DJPBN
Sesuai PER-50/PB/2016 dan KMK-834/KMK.01/2016

Yth. 1. Para Kepala Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan
2. Para Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara
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, dan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 834/KMK.01/2016 tentang Layanan Bersama Terkait Dengan Pelaksanaan Fungsi Perbendaharaan, Kekayaan Negara, Dan Keuangan Negara Lainnya Di Daerah, dengan ini disampaikan Petunjuk Operasional Dashboard CSO Online HAI-DJPBN berikut penjelasannya yaitu:

1. Menunjuk PER-50/PB/2016:
 - a. Pasal 11 huruf (c), Kepala Seksi MSKI/PDMS bertugas melakukan monitoring penyelesaian tindak lanjut melalui dashboard Monitoring HAI-DJPBN;
 - b. Pasal 12 angka (1) disebutkan bahwa diantara tugas CSO adalah memberikan layanan helpdesk kepada Satuan Kerja pada front office KPPN, dan menginput data layanan pada HAI-DJPBN.
2. Menunjuk KMK-834/KMK.01/2016 lampiran II huruf B angka 2 dan 3 terkait Proses Bisnis Layanan Klinik Akuntansi Tingkat Kanwil (CSO Kanwil) dan Proses Bisnis Layanan Klinik Akuntansi Tingkat KPPN/KPKNL (CSO KPPN/KPKNL) bahwa penyelesaian permasalahan melalui HAI-DJPBN.
3. Untuk itu disampaikan bahwa:
 - a. Dashboard Monitoring dan media bagi CSO untuk menginput data layanan ke HAI-DJPBN sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan 2 diatas adalah Dashboard CSO Online HAI-DJPBN yang menunya terintegrasi dengan aplikasi Online Monitoring SPAN (OM SPAN).
 - b. Secara singkat, fitur yang ada pada Dashboard CSO Online tersebut telah sesuai dengan amanat PER-50/PB/2016 dimana CSO dapat melakukan input data layanan dan juga SSO dapat melakukan input data pengguna terkait fungsi *Customer Relationship Management* (CRM). Namun terdapat beberapa fungsi tambahan pada Dashboard CSO Online antara lain:
 - i. Keterlibatan Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan, KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah, dan KPPN Khusus Penerimaan dalam penatausahaan dan penyelesaian tiket yang dikirim oleh Satuan Kerja (Satker). Keterlibatan dimaksud berupa:
 - Kanwil DJPBN dalam hal pertanyaan atas permasalahan terkait revisi DIPA.
 - KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah dalam hal pertanyaan atas permasalahan terkait transaksi valas serta sumber dana Pinjaman dan Hibah.
 - KPPN Khusus Penerimaan dalam hal pertanyaan atas permasalahan terkait penerimaan negara menggunakan Sistem MPNG2.
 - ii. Fungsi monitoring data layanan pada Kantor Pusat DJPBN yang dilakukan oleh Bagian Organisasi dan Tatalaksana, Setditjen Perbendaharaan.
 - iii. Batas maksimum penyelesaian (SLA) atas pertanyaan yang disampaikan pada Dashboard CSO Online yaitu sebesar 5 (lima) hari kerja.
 - c. Dikarenakan Dashboard CSO Online ini terintegrasi dengan OMSPAN, maka seluruh user OMSPAN akan memiliki fitur HAI-DJPBN dimana mereka dapat mengajukan pertanyaan melalui menu tersebut dan pertanyaan tersebut akan diterima pertama kali oleh KPPN mitra kerja dari Satker yang dapat dilihat pada OMSPAN menggunakan user KPPN selaku Satker Kuasa BUN.

- d. Selanjutnya kewenangan untuk menjawab diberikan kepada CSO KPPN maupun Kanwil berupa password yang dibagikan secara terpisah melalui surat tersendiri.
4. Dengan adanya surat ini maka kegiatan input data layanan, input data pengguna, monitoring penyelesaian tindak lanjut maupun pelaporan layanan sebagaimana amanat PER-50/PB/2016 dan KMK-834/KMK.01/2016 dapat dilaksanakan.
5. Adapun beberapa fitur sebagaimana dimaksud pada angka 3 huruf b diatas akan diusulkan dalam revisi PER-50/PB/2016 dan sampai dengan penetapan atas revisi tersebut maka fungsi-fungsi yang terdapat pada Dashboard CSO Online dapat dijalankan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.


Direktur
Sudarto
NIP 19690409 198912 1 001

Tembusan:

1. Direktur Jenderal Perbendaharaan
2. Sekretaris Ditjen Perbendaharaan
3. Para Direktur lingkup Kantor Pusat Ditjen Perbendaharaan

Petunjuk Operasional DASHBOARD CSO ONLINE



Direktorat Jenderal Perbendaharaan

DAFTAR ISI

PENGENALAN USER	2
1) Definisi User SSO dan CSO	2
2) Tugas dan Fungsi User CSO & SSO ONLINE	2
PETUNJUK OPERASIONAL APLIKASI	3
1) LOG IN ke Aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE	3
2) Cara Merekam Data Pengguna Layanan Ke Aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE	4
3) Cara Merekam Data Layanan Ke Aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE	8
4) Cara Menjawab Pertanyaan atau permasalahan yang disampaikan kepada SSO & CSO	14
5) Laporan Aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE	20
6) LOG OUT dari Aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE	22

PENGENALAN USER

Dashboard CSO Online adalah sebuah aplikasi terintegrasi dengan OM SPAN dan dapat diakses melalui alamat berikut ini : <https://spanint.kemenkeu.go.id/>. Dalam buku petunjuk operasional ini akan dijelaskan mengenai tata cara pengoperasian Dashboard CSO Online bagi SSO dan CSO Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

1) Definisi User SSO dan CSO

Satuan Kerja *Support Officer* yang selanjutnya disebut SSO adalah petugas yang bertanggung jawab memberikan dukungan kepada satuan kerja dalam rangka meningkatkan kualitas pemahaman dan output satuan kerja yang dilaksanakan secara tidak langsung atau di luar meja layanan (*over the counter*).

Customer Service Officer yang selanjutnya disebut CSO adalah petugas yang bertanggung jawab memberikan layanan kepada satuan kerja yang dilaksanakan pada meja layanan di Kanwil dan KPPN.

User SSO dan CSO merupakan AGENT Layer 3 pada aplikasi HAI DJPBN yang berasal dari petugas SSO dan CSO di lingkup Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan di lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara seluruh wilayah Indonesia.

2) Tugas dan Fungsi User CSO & SSO ONLINE

Satuan Kerja *Support Officer* yang selanjutnya disebut SSO memiliki tugas mereviu dan menganalisis kinerja satuan kinerja satker mengkoordinasi langkah tindak lanjut atas hasil review dan analisis, melaksanakan pembinaan dengan asistensi, bimbingan teknis, dan lainnya kepada satuan kerja, serta menatausahakan data satuan kerja dengan perekaman dan update data.

Customer Service Officer yang selanjutnya disebut CSO memiliki tugas memberikan layanan *helpdesk* kepada satuan kerja pada *front office* KPPN, menyampaikan informasi dan langkah terkait kepada SSO untuk tindakan lanjutan, dan menginput data layanan, memastikan proses pelayanan informasi kepada satuan kerja berjalan sesuai prosedur dan kebijakan yang berlaku, menerima pertanyaan, permintaan, dan/atau masukan dari satuan kerja secara langsung di meja layanan *front office* KPPN dan sarana komunikasi lainnya, menjawab pertanyaan dan layanan *helpdesk* aplikasi, serta menyampaikan informasi-informasi dan langkah tindak lanjut yang diperlukan kepada SSO.

Terkait tugas yang dimiliki oleh User SSO dan CSO sebagai Agent Layer 3 HAI DJPBN adalah menatausahakan data satuan kerja baik dengan melakukan input data pengguna layanan, serta melakukan perekaman secara langsung melalui Dashboard CSO Online terkait dengan setiap pertanyaan yang diajukan oleh Satuan Kerja yang berkonsultasi kepada para SSO dan CSO di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara seluruh wilayah Indonesia beserta solusinya. Hal ini dilakukan untuk memudahkan dan memberikan persamaan persepsi setiap SSO maupun CSO dalam memberikan jawaban maupun solusi terkait dengan setiap permasalahan yang diajukan sehingga setiap jawaban dan solusi dapat dipertanggungjawabkan.

PETUNJUK OPERASIONAL APLIKASI

1) LOG IN ke Aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE

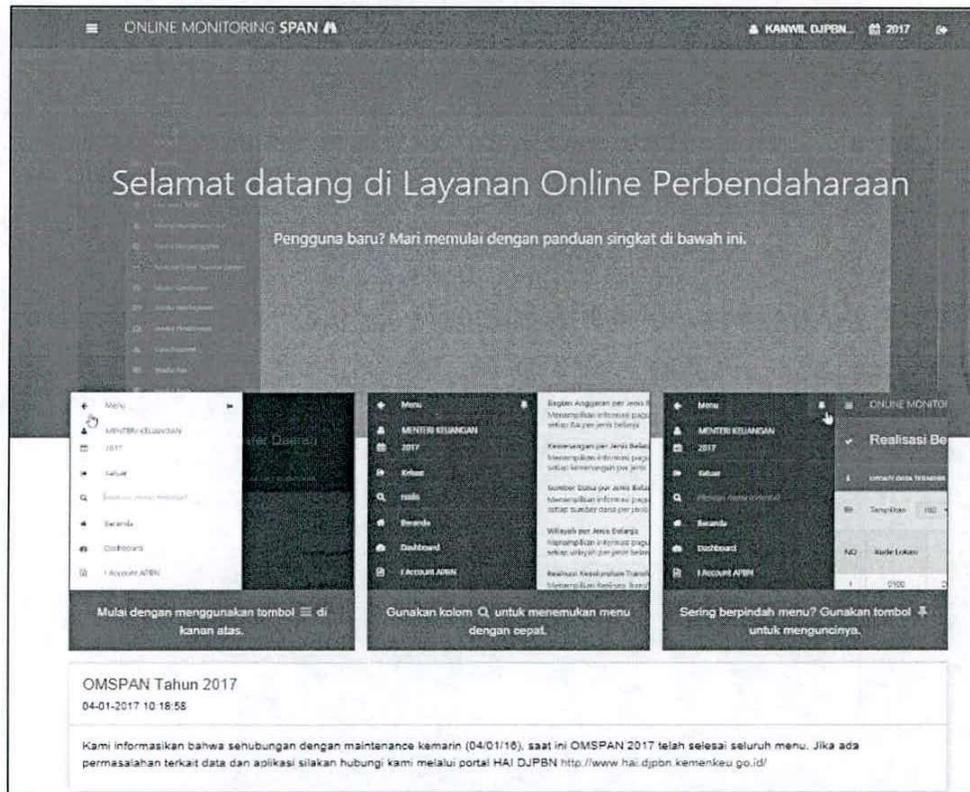
Cara melakukan LOG IN ke Aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE dengan menggunakan :

- A. User OM SPAN sebagai Satker, User OM SPAN sebagai satker dapat digunakan oleh SATUAN KERJA, KPPN & KANWIL DJPBN sebagai Satker dalam menyampaikan pertanyaan dan permasalahan kepada SSO&CSO KPPN Mitra Kerjanya, KANWIL DJPBN terkait revisi anggaran, KPPN Khusus Penerimaan terkait MPN-G2, serta KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah terkait transaksi valas serta sumber dana Pinjaman dan Hibah.
- B. User OM SPAN Sebagai Kuasa BUN, User OM SPAN Sebagai KPPN BUN, KPPN KP, KPPN KPH, KANWIL DJPBN digunakan oleh SSO&CSO untuk merekam Data Pengguna Layanan, Data Layanan Permasalahan satker, Data Layanan permasalahan KPPN sebagai KUASA BUN.

Untuk melakukan LOG IN silakan masukan user dan password pada aplikasi OM SPAN, seperti pada tampilan dibawah ini :



TAMPILAN MENU LOG IN APLIKASI OM SPAN



TAMPILAN AWAL HALAMAN OM SPAN SETELAH BERHASIL LOG IN

kemudian setelah berhasil melakukan login silakan anda memilih menu HAI DJPBN di halaman menu utama OM SPAN, seperti pada tampilan dibawah ini :

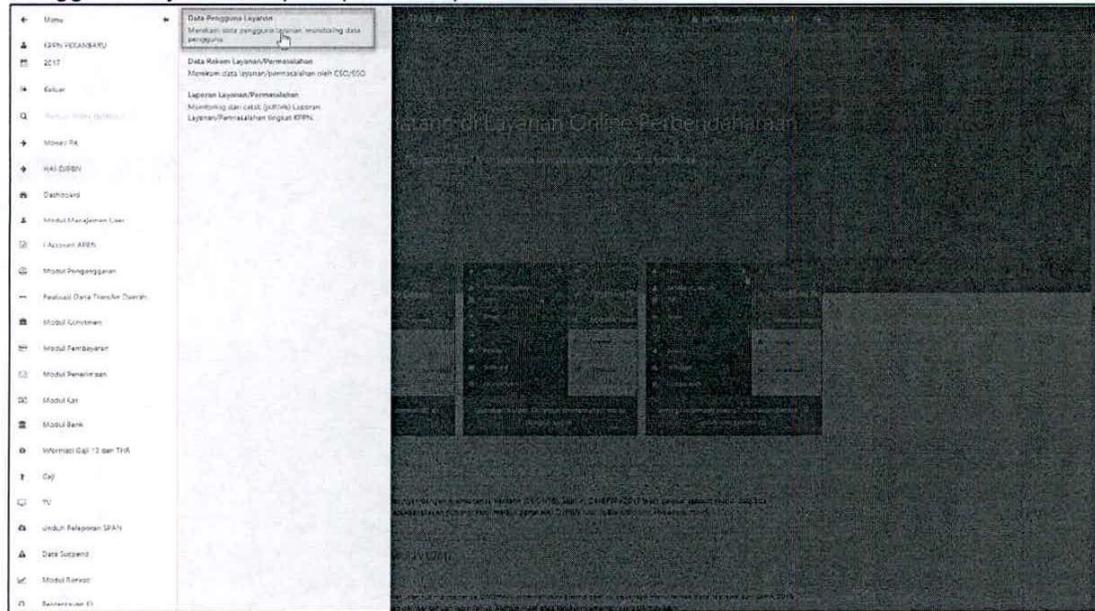


2) Cara Merekam Data Pengguna Layanan Ke Aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE

Salah satu tugas CSO & SSO ONLINE sebagai Agen layer 3 dalam Aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE adalah untuk melakukan perekaman data pengguna layanan ke aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE. Untuk database pengguna layanan yang terdapat pada DASHBOARD CSO ONLINE menggunakan data yang berasal dari HAI DJPBN. Data pengguna layanan dibutuhkan ketika akan melakukan perekaman data layanan, apabila data pengguna sudah tersedia maka CSO & SSO ONLINE langsung dapat memilih. Namun

f

apabila belum terdaftar maka silakan melakukan perekaman menggunakan menu Data Pengguna Layanan, seperti pada tampilan dibawah ini :



Setelah melakukan klik pada menu Data Pengguna Layanan maka akan muncul tampilan monitoring user aktif yang terdaftar pada KPPN atau Kanwil DJPBN yang bersangkutan. Pada halaman ini juga terdapat menu filter dan tambah, untuk menu filter digunakan untuk mempermudah pencarian Data Pengguna Layanan, sedangkan menu tambah digunakan untuk menambahkan Data Pengguna Layanan.

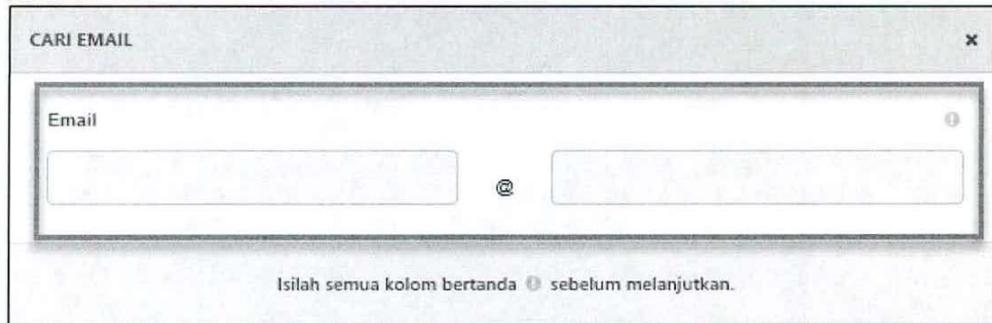
No	Instansi	ID Pengguna	Nama	Email	Hapus
1	SATKER 819790	10491	tsari rosal		Hapus
2	SATKER 827844	8932	Trii Seki		Hapus
3	SATKER 827844	8420	Rury Budi Setyanan		Hapus
4	SATKER 827844	2158	KPPN Pekanbaru		Hapus
5	SATKER 827844	2119	KPPN Pekanbaru		Hapus
6	SATKER 827844	7559	jenekes kamernas Riau		Hapus
7	SATKER 418111	6482	adri		Hapus
8	SATKER 418111	6426	ibud jannah		Hapus
9	SATKER 090218	8310	amri		Hapus
10	SATKER 827844	8999	wilhelm rasyid		Hapus
11	SATKER 090140	8233	Agus Saputra		Hapus
12	SATKER 827844	8215	Agus Han		Hapus
13	SATKER 827844	8214	Huda Hartjati		Hapus
14	SATKER 827844	4880	Mahyunganto		Hapus
15	SATKER 092284	4584	DyahHadi		Hapus
16	SATKER 827844	4229	luthan		Hapus
17	SATKER 819790	4217	Henry Sunarto		Hapus
18	SATKER 819790	4218	Amin Zan		Hapus
19	SATKER 819790	4219	Wahyudin Anam		Hapus
20	SATKER 819790	4214	Nia Cahyo		Hapus

TAMPILAN MONITORING DATA PENGGUNA LAYANAN

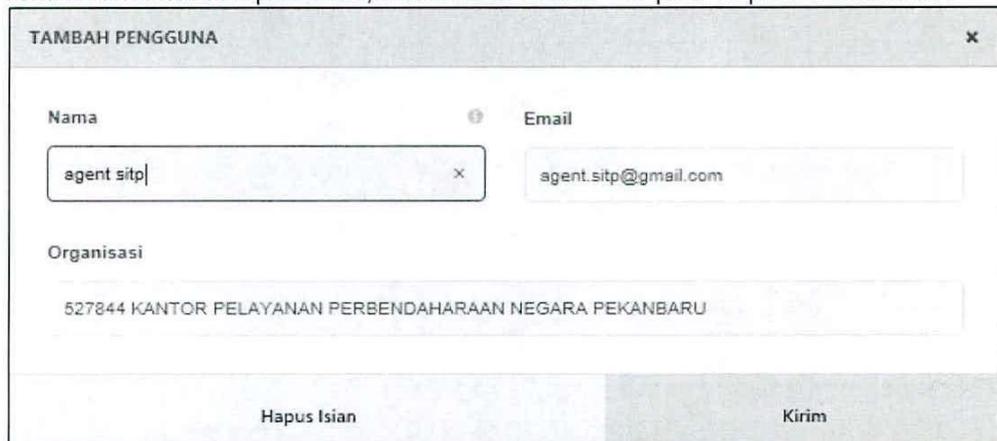
Untuk melakukan rekam Data Pengguna Layanan ke Aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE dapat dilakukan menggunakan kedua user OM SPAN yaitu

- A. User OM SPAN sebagai Satker, untuk user OM SPAN sebagai satker dapat melakukan perekaman data pengguna layanan hanya untuk pengguna layanan yang terdaftar sebagai unit satker yang bersangkutan.

Untuk perekaman data pengguna layanan pada user ini dapat dilihat pada tampilan dibawah ini :



Isikan alamat email dengan domain email yang ingin direkam, setelah melakukan rekam klik enter dan pilih kirim, maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini :



Setelah selesai melakukan rekam klik kirim maka proses rekam Data Pengguna Layanan telah selesai.

- B. User OM SPAN Sebagai Kuasa BUN, untuk user OM SPAN sebagai sebagai Kuasa BUN dapat melakukan perekaman data pengguna layanan untuk beberapa macam level pengguna antara lain :

1. SATKER
2. KPPN
3. PEMDA
4. MASYARAKAT/UMUM
5. BANK
6. PIHAK KETIGA
7. MAHASISWA/PELAJAR

Untuk perekaman data pengguna layanan pada user ini dapat dilihat pada tampilan dibawah ini :

CARI EMAIL x

Email ?

@

Isilah semua kolom bertanda ? sebelum melanjutkan.

Isikan alamat email dengan domain email yang ingin direkam, setelah melakukan rekam klik enter dan pilih kirim, maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini :

TAMBAH PENGGUNA x

Nama ? Email

AGENT.SITP@gmail.com

Pilih Jenis Unit Penanya ?

Pilih salah satu

- KPPN
- SATKER
- PIHAK KE-3
- PEMDA
- BANK
- MAHASISWA/PELAJAR
- MASYARAKAT/UMUM

Pilih jenis pengguna layanan

nda ? sebelum melanjutkan.

Untuk jenis pengguna selain satker setelah selesai melakukan rekam klik kirim maka proses rekam Data Pengguna Layanan telah selesai.

TAMBAH PENGGUNA x

Nama ? Email

sgent sitp AGENT.SITP@gmail.com

Pilih Jenis Unit Penanya ?

KPPN

Hapus Isian Kirim

Sedangkan untuk jenis pengguna satker setelah memilih jenis pengguna maka anda diwajibkan memilih kode satkernya dan setelah dipilih silakan klik kirim maka proses rekam Data Pengguna Layanan telah selesai.

3) Cara Merekam Data Layanan Ke Aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE

Tugas utama CSO & SSO ONLINE sebagai Agen layer 3 dalam Aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE adalah untuk melakukan perekaman dan dokumentasi atas semua data layanan atau permasalahan yang disampaikan oleh Satuan Kerja yang berkonsultasi kepada CSO & SSO di lingkup Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan CSO & SSO di lingkup Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara seluruh wilayah Indonesia. Proses perekaman dan dokumentasi dilakukan melalui menu data layanan atau permasalahan yang terdapat pada aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE seperti pada gambar di bawah ini :

Untuk melakukan rekam Data Pengguna Layanan ke Aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE dapat dilakukan menggunakan kedua user OM SPAN yaitu

- A. User OM SPAN sebagai Satker, untuk user OM SPAN sebagai satker dapat melakukan perekaman data layanan terkait permasalahan yang disampaikan oleh satuan kerja kepada KPPN mitra kerjanya sebagai kuasa bun, Kanwil DJPBN di wilayah kerjanya terkait revisi anggaran, KPPN Khusus Penerimaan terkait MPN-G2, KPPN Khusus Pinjaman Hibah terkait dengan transaksi Valas serta sumber dana Pinjaman dan Hibah.

Untuk perekaman data pengguna layanan pada user ini dapat dilihat pada tampilan dibawah ini :

Untuk melakukan perekaman tiket silakan memilih tambah maka form isian tiket akan muncul seperti tampilan aplikasi dibawah ini :

Untuk melakukan perekaman tiket silakan melakukan pengisian sesuai dengan langkah-langkah berikut :

- 1) Mengisikan subjek pertanyaan di kolom pertanyaan yang tersedia pada menu isian tiket
- 2) Memilih data penanya berdasarkan pejabat/staf pengguna layanan satker yang bertanya dan apabila belum terdaftar silakan menambahkan sendiri di menu rekam data pengguna layanan atau klik tambah data.
- 3) Melakukan perekaman isi pertanyaan secara lengkap dan detail pada kolom isi di halaman isian tiket
- 4) Mengunggah lampiran atau data pendukung terkait tiket yang dibuat apabila diperlukan menggunakan kolom lampiran
- 5) Memilih tujuan pertanyaan untuk disampaikan apakah akan dikirimkan kepada :
 - a. Layanan Perbendaharaan dikirimkan ke KPPN Kuasa BUN mitra kerja satker
 - b. Layanan Revisi DIPA dikirimkan ke KANWIL DJPBN mitra kerja satker
 - c. Layanan MPN-G2 dikirimkan ke KPPN Khusus Penerimaan
 - d. Layanan Pinjaman dan Hibah dikirimkan ke KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah
- 6) Setelah semua isian diisi dengan lengkap silakan klik enter dan pilih kirim maka pertanyaan anda akan terkirim sesuai dengan tujuan pertanyaan yang telah anda pilih.

Untuk tiket yang sudah direkam oleh satker pada aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE maka akan muncul pada halaman monitoring data layanan atau permasalahan untuk

dilakukan monitoring atas semua tiket baik yang selesai maupun menunggu respon jawaban, seperti pada tampilan rekap dibawah ini :

No	Nama, Email	Tanggal	No. Referensi Tiket, Subjek	Status	Detail
1	aris setyawan	29-MAY-17 11.23.47	No. Ref: HAI-529113039 tes tiket setelah update 5	Selesai	Detail
2	aris setyawan	29-MAY-17 11.22.55	No. Ref: HAI-529112947 tes tiket setelah update 4	Selesai	Detail
3	aris setyawan	29-MAY-17 10.34.03	No. Ref: HAI-529104056 TES TIKET SETELAH UPDATE 2	Selesai	Detail
4	aris setyawan	29-MAY-17 10.28.42	No. Ref: HAI-529103534 TES TIKET SETELAH UPDATE 1	Selesai	Detail
5	aris setyawan	04-MAY-17 11.29.47	No. Ref: HAI-504113608 tes tiket menuju dev 12	Selesai	Detail

B. User OM SPAN Sebagai Kuasa BUN, untuk user OM SPAN sebagai sebagai Kuasa BUN dapat melakukan perekaman data layanan atau permasalahan untuk beberapa macam level pengguna antara lain :

- ✓ SATKER
- ✓ KPPN
- ✓ PEMDA
- ✓ MASYARAKAT/UMUM
- ✓ BANK
- ✓ PIHAK KETIGA
- ✓ MAHASISWA/PELAJAR

Untuk perekaman data pengguna layanan pada user ini dapat dilihat pada tampilan dibawah ini :

← Menu
→

Data Pengguna Layanan
Merekam data pengguna layanan, monitoring data pengguna

Data Rekam Layanan/Permasalahan
Merekam data layanan/permasalahan oleh CSO/SSO

Laporan Layanan/Permasalahan
Monitoring dan cetak (pdf/xls) Laporan Layanan/Permasalahan tingkat KPPN.

KPPN PEKANBARU

2017

Keluar

Mencari menu tertentu?

Monev PA

HAI-DJPBN

Dashboard

Untuk melakukan perekaman tiket terdapat dua jenis perekaman tiket berdasarkan unit pengguna layanan atau penanya yaitu KPPN dan Non KPPN.

l.

I. REKAM TIKET Untuk UNIT Pengguna KPPN

Untuk unit penanya KPPN adalah unit penanya yang berasal dari KPPN dalam hal ini pegawai yang mempunyai user dan kewenangan sebagai pengelola kuasa BUN pada aplikasi SPAN dan memiliki permasalahan terkait dengan BUN dan SPAN. Bagi unit pengguna KPPN oleh CSO & SSO data layanan atau permasalahan yang sudah direkam pada DASHBOARD CSO ONLINE hanya akan dikirimkan ke HAI DJPBN.

Untuk melakukan perekaman tiket silakan memilih tambah maka form isian tiket akan muncul seperti tampilan aplikasi dibawah ini :

The screenshot shows a web form titled "REKAM TIKET VERSI BETA" with a close button (x) in the top right corner. The form is divided into several sections, each with a numbered callout (1-6) indicating the order of completion:

- 1**: A text input field labeled "Subjek".
- 2**: A dropdown menu labeled "Pilih Jenis Unit Penanya" with "KPPN" selected.
- 3**: A dropdown menu labeled "Data Penanya KPPN. Tambah data disini" with "Pilih salah satu..." selected.
- 4**: A large text area labeled "Pertanyaan".
- 5**: A file upload section labeled "Lampiran (file pdf/xls/zip)" with a "Browse" button.
- 6**: A dropdown menu labeled "Status Tiket" with "Pilih salah satu..." and "Kirim ke HAI" as options.

At the bottom of the form, there is a note: "Isilah semua kolom bertanda ⓘ sebelum melanjutkan."

Untuk melakukan perekaman tiket silakan melakukan pengisian sesuai dengan langkah-langkah berikut :

- 1) Mengisikan subjek pertanyaan di kolom pertanyaan yang tersedia pada menu isian tiket
- 2) Memilih jenis unit penanya KPPN
- 3) Memilih data penanya berdasarkan pejabat/staf pengguna layanan KPPN yang bertanya dan apabila belum terdaftar silakan menambahkan sendiri di menu rekam data pengguna layanan atau klik tambah data.
- 4) Melakukan perekaman isi pertanyaan secara lengkap dan detail pada kolom isi di halaman isian tiket
- 5) Mengunggah lampiran atau data pendukung terkait tiket yang dibuat apabila diperlukan menggunakan kolom lampiran

- 6) Memilih tujuan pertanyaan untuk disampaikan dan akan dikirimkan secara otomatis kepada HAI DJPBN
- 7) Setelah semua isian diisi dengan lengkap silakan klik enter dan pilih kirim maka pertanyaan anda akan terkirim sesuai dengan tujuan pertanyaan yang telah anda pilih.

Untuk tiket yang sudah direkam oleh satker pada aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE maka akan muncul pada halaman monitoring data layanan atau permasalahan untuk dilakukan monitoring atas semua tiket baik yang selesai maupun menunggu respon jawaban, seperti pada tampilan rekap dibawah ini :

No	Instansi	Penanya	Nama, Email	Tanggal	No. Referensi Tiket, Subjek	Metode, CSO	Status	Detail
1	OOB PEKANBARU	KPPN	ans setiyawan	29-MAY-17 11.00.35	No. Ref: HAI-529110727 TES TIKET SETELAH UPDATE 3	Diinput pada OMSPAN Satker	Selesai	Detail

II. REKAM TIKET Untuk UNIT Pengguna NON KPPN

Untuk unit penanya NON KPPN adalah unit penanya yang berasal dari Satker, Masyarakat Umum, Pemda, Pihak ketiga, Bank, serta Mahasiswa dan memiliki permasalahan atau pertanyaan terkait dengan operasional satker atau perbendaharaan.

Bagi unit pengguna NON KPPN oleh CSO & SSO data layanan atau permasalahan yang sudah direkam pada DASHBOARD CSO ONLINE dapat dikirimkan ke HAI DJPBN, KPPN Sebagai BUN, KANWIL DJPBN, KPPN Khusus Penerimaan, dan KPPN Khusus Pinjaman dan HIBAH.

Untuk melakukan perekaman tiket silakan memilih tambah maka form isian tiket akan muncul seperti tampilan aplikasi dibawah ini :

REKAM TIKET VERSI BETA

Subjek 1

Pilih Jenis Unit Penanya 2 Data Penanya SATKER. Tambah data disini 3

SATKER Pilih salah satu...

Pertanyaan 4

Lampiran (file pdf/xls/zip) 5 Browse... Status Tiket 6

Pilih salah satu... Pilih salah satu...

Pilih CSO/SSO 7 Masukkan Password CSO 8

Pilih salah satu... Masukkan Password CSO

Isilah semua kolom bertanda 1 sebelum melanjutkan.

Untuk melakukan perekaman tiket silakan melakukan pengisian sesuai dengan langkah-langkah berikut :

- 1) Mengisikan subjek pertanyaan di kolom pertanyaan yang tersedia pada menu isian tiket
- 2) Memilih jenis unit penanya apakah satker, Masyarakat Umum, Pemda, Pihak ketiga, Bank, atau Mahasiswa
- 3) Memilih data penanya berdasarkan pejabat/staf pengguna layanan NON KPPN yang bertanya dan apabila belum terdaftar silakan menambahkan sendiri di menu rekam data pengguna layanan atau klik tambah data.
- 4) Melakukan perekaman isi pertanyaan secara lengkap dan detail pada kolom isi di halaman isian tiket
- 5) Mengunggah lampiran atau data pendukung terkait tiket yang dibuat apabila diperlukan menggunakan kolom lampiran
- 6) Memilih tujuan pertanyaan untuk disampaikan apakah akan dikirimkan kepada :
 - a. Layanan Perbendaharaan dikirimkan ke KPPN Kuasa BUN mitra kerja satker
 - b. Layanan Revisi DIPA dikirimkan ke KANWIL DJPBN mitra kerja satker
 - c. Layanan MPN-G2 dikirimkan ke KPPN Khusus Penerimaan
 - d. Layanan Pinjaman dan Hibah dikirimkan ke KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah
- 7) Selanjutnya silakan memilih petugas yang melakukan perekaman data layanan atau permasalahan apakah SSO atau CSO

- 8) Tahap berikutnya adalah memasukan password CSO sebagai identitas yang harus dimasukan sebelum melakukan kirim tiket.
- 9) Setelah semua isian diisi dengan lengkap silakan klik enter dan pilih kirim maka pertanyaan anda akan terkirim sesuai dengan tujuan pertanyaan yang telah anda pilih.

Untuk tiket yang sudah direkam oleh satker pada aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE maka akan muncul pada halaman monitoring data layanan atau permasalahan untuk dilakukan monitoring atas semua tiket baik yang selesai maupun menunggu respon jawaban, seperti pada tampilan rekap dibawah ini :

No	Instansi	Penanya	Nama, Email	Tanggal	No. Referensi Tiket, Subjek	Metode, CSO	Status	Detail
1	527844 KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA PEKANBARU	SATKER	aris setiyawan	04-MAY-17 10.47.55	No. Ref: HAI-504105417 tes tiket menuju dev 4	Diinput pada OMSPAN Satker oleh: CSO 1 Pekan Baru	Selesai	Detail
2	527844 KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA PEKANBARU	SATKER	aris setiyawan	04-MAY-17 10.46.28	No. Ref: HAI-504105250 tes tiket menuju dev 3	Tatap Muka oleh: CSO 1 Pekan Baru	Selesai	Detail
3	527844 KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA PEKANBARU	SATKER	aris setiyawan	04-MAY-17 10.39.51	No. Ref: HAI-504104613 Ujicoba tiket menuju dev 2	Diinput pada OMSPAN Satker	Selesai	Detail

4) Cara Menjawab Pertanyaan atau permasalahan yang disampaikan kepada SSO & CSO

Dalam memberikan pelayanan sebagai agent layer 3 HAI DJPBN CSO & SSO harus memberikan jawaban atas pertanyaan yang disampaikan melalui DASHBOARD CSO ONLINE dan apabila tidak dapat memberikan jawaban maka dapat meneruskan permasalahan ke HAI DJPBN untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut.

Terkait mekanisme menjawab pertanyaan atau permasalahan oleh SSO & CSO dibagai menjadi dua yaitu :

- A. Jawaban dengan status RESOLVED, Jawaban dengan status RESOLVED adalah data layanan atau permasalahan yang direkam oleh satker atau direkam oleh SSO & CSO dan dapat diselesaikan secara langsung oleh SSO & CSO sehingga data layanan atau permasalahan tersebut memiliki status selesai.

Untuk merekam jawaban dengan status RESOLVED, silakan mengikuti langkah-langkah berikut ini :

- 1) Silakan membuka halaman monitoring data layanan atau rekap tiket, kemudian mencari tiket dengan status menunggu konfirmasi/respon dari KPPN seperti tampilan dibawah ini :

ONLINE MONITORING SPAN KPPN PEKANBARU 2017

Rekap Tiket FILTER PDF EXCEL TAMBAH

No	Instansi	Penanya	Nama, Email	Tanggal	No. Referensi Tiket, Subjek	Metode, CSO	Status	Detail
1	527844 KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA PEKANBARU	SATKER	aris setiyawan	31-MAY-17 03.57.11	No. Ref: HAI- 531160406 Masalah	Diinput pada OMSPAN Satker	Menunggu konfirmasi/respon dari KPPN	Detail
2	008 PEKANBARU	KPPN	aris setiyawan	29-MAY-17 11.00.35	No. Ref: HAI- 529110727 TES TIKET SETELAH UPDATE 3	Diinput pada OMSPAN Satker	Selesai	Detail
3	527844 KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA PEKANBARU	SATKER	aris setiyawan	04-MAY-17 10.47.55	No. Ref: HAI- 504105417 tes tiket menuju dev 4	Diinput pada OMSPAN Satker oleh: CSO 1 Pekan Baru	Selesai	Detail
4	527844 KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA PEKANBARU	SATKER	aris cathawan	04-MAY-17 10.46.28	No. Ref: HAI- 504105250 tes tiket menuju dev 3	Tatap Muka oleh: CSO 1 Pekan Baru	Selesai	Detail

2) Selanjutnya silakan klik detail untuk membuka tiket tersebut maka akan muncul tampilan isian jawaban seperti berikut :

DETAIL TIKET VERSI BETA x

Subjek HAI-531160406 Masalah 1	Nama, Email aris setiyawan, 2
Status Menunggu konfirmasi/respon dari KPPN 3	Metode Diinput pada OMSPAN Satker
Tiket oleh aris setiyawan 31-MAY-17 03.57.11.	
Mohon bantuannya 4	
Status Tiket ? Selesai 5	
Jawaban ? <div style="border: 1px solid gray; height: 40px; width: 100%;"></div> 6	
Lampiran (file pdf/xls/zip) ? <div style="border: 1px solid gray; width: 100%; height: 20px; display: flex; align-items: center;"> Browse </div> 7	Pilih CSO/SSO ? Pilih salah satu... 8
Masukkan Password CSO ? <div style="border: 1px solid gray; width: 100%; height: 20px;"></div> 9	

Isilah semua kolom bertanda ? sebelum melanjutkan.

- 3) Untuk kolom 1, 2, dan 3 pada halaman isian jawaban merupakan keterangan subjek, nama dan email, serta status satker.
- 4) Untuk kolom 4 merupakan kolom pertanyaan yang disampaikan oleh satker
- 5) Untuk kolom 5 silakan memilih status selesai untuk menjawab data layanan atau permasalahan dengan status resolved

- 6) Untuk kolom 6 merupakan kolom isian jawaban, silakan anda menginput jawaban dan solusi pada kolom ini
- 7) Untuk kolom 7 digunakan untuk melakukan unggah lampiran atau dokumen pendukung jawaban
- 8) Untuk kolom 8 silakan memilih CSO atau SSO yang memberikan jawaban
- 9) Untuk kolom 9 silakan memasukkan password CSO yang telah diberikan
- 10) Setelah selesai melakukan pengisian input jawaban silakan klik enter dan pilih kirim maka jawaban anda akan dikirimkan langsung kepada user penanya.

B. Jawaban dengan status ESKALASI ke HAI DJPBN, Jawaban dengan status ESKALASI ke HAI DJPBN adalah data layanan atau permasalahan yang direkam oleh satker atau direkam oleh SSO & CSO dan tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh SSO & CSO sehingga data layanan atau permasalahan tersebut akan dieskalasi ke layer 1 dan layer 2 HAI DJPBN untuk mendapatkan solusi dan jawaban lebih lanjut.

Untuk merekam jawaban dengan status RESOLVED, silakan mengikuti langkah-langkah berikut ini :

- 1) Silakan membuka halaman monitoring data layanan atau rekap tiket, kemudian mencari tiket dengan status menunggu konfirmasi/respon dari KPPN seperti tampilan dibawah ini :

No	Instansi	Penanya	Nama, Email	Tanggal	No. Referensi Tiket, Subjek	Metode, CSO	Status	Detail
1	527844 KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA PEKANBARU	SATKER aris setiyawan		31-MAY-17 03.57.11	No. Ref HAI- 531160406 Masalah	Diinput pada OMSPAN Satker	Menunggu konfirmasi/respon dan KPPN	Detail
2	008 PEKANBARU	KPPN aris setiyawan		29-MAY-17 11.00.35	No. Ref HAI- 529110727 TES TIKET SETELAH UPDATE 3	Diinput pada OMSPAN Satker	Selesai	Detail
3	527844 KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA PEKANBARU	SATKER aris setiyawan		04-MAY-17 10.47.55	No. Ref HAI- 504105417 tes tiket menuju dev 4	Diinput pada OMSPAN Satker oleh: CSO 1 Pekan Baru	Selesai	Detail
4	527844 KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA PEKANBARU	SATKER aris setiyawan		04-MAY-17 10.46.28	No. Ref HAI- 504105250 tes tiket menuju dev 3	Tatap Muka oleh: CSO 1 Pekan Baru	Selesai	Detail

- 2) Selanjutnya silakan klik detail untuk membuka tiket tersebut maka akan muncul tampilan isian jawaban seperti berikut :

DETAIL TIKET VERSI BETA x

Subjek HAI-531160406 Masalah	Nama, Email aris setiyawan,
Status Menunggu konfirmasi/respon dari KPPN	Metode Diinput pada OMSPAN Satker
Tiket oleh aris setiyawan 31-MAY-17 03.57.11.	
Mohon bantuannya	
Status Tiket Kirim ke HAI	Pilih CSO/SSO Pilih salah satu...
Masukkan Password CSO	

Isilah semua kolom bertanda 1 sebelum melanjutkan.

- 3) Untuk kolom 1, 2, dan 3 pada halaman isian jawaban merupakan keterangan subjek, nama dan email, serta status satker.
- 4) Untuk kolom 4 merupakan kolom pertanyaan yang disampaikan oleh satker
- 5) Untuk kolom 5 silakan memilih kirim ke HAI untuk melakukan eskalasi ke layer 1 dan 2 HAI DJPBN
- 6) Untuk kolom 6 silakan memilih CSO atau SSO yang melakukan eskalasi ke HAI DJPBN
- 7) Untuk kolom 7 silakan memasukkan password CSO yang telah diberikan
- 8) Setelah selesai melakukan pengisian input jawaban silakan klik enter dan pilih kirim maka permasalahan user akan ditindaklanjuti oleh HAI DJPBN.
- 9) Setelah mendapatkan jawaban dari HAI DJPBN SSO & CSO tetap dapat melakukan monitoring dan melihat jawaban yang dikirimkan oleh HAI DJPBN dengan klik detail kembali pada tiket yang terdapat pada halaman monitoring data layanan dan rekap tiket, seperti pada tampilan dibawah ini :

No	Instansi	Penanya	Nama, Email	Tanggal	No. Referensi Tiket, Subjek	Metode, CSO	Status	Detail
1	527844 KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA PEKANBARU	SATKER	aris setiyawan	31-MAY- 17 03.57.11	No. Ref: HAI- 531160406 Masalah	Diinput pada OMSPAN Satker	Kirim ke HAI	Detail

DETAIL TIKET VERSI BETA ✕

Subjek HAI-531160406 Masalah	Nama, Email aris setiyawan, i
Status Kirim ke HAI	Metode Diinput pada OMSPAN Satker

HAI-DJPBN 2017-06-02 0809:22

aris setiyawan 31-MAY-17 03.57.11.000000 PM
Mohon bantuannya

CSO 1 Pekan Baru 02-JUN-17 07.52.14.000000 AM
Tiket anda telah di eskalasi ke HAI DJPBN

HAI-DJPBN 2017-06-02 0810:54

Yth. aris setiyawan

Terima kasih telah menggunakan layanan Helpdesk Terintegrasi HAI DJPBN.

Demikian informasi ini kami sampaikan semoga dapat membantu. Terimakasih.

Hapus Isian
Kirim

10) Setelah tiket mendapatkan balasan dari HAI DJPBN silakan SSO&CSO melakukan klik kirim kembali untuk merubah status tiket menjadi resolved dan tiket akan berubah status menjadi selesai, seperti pada tampilan dibawah ini :

DETAIL TIKET VERSI BETA ✕

<p>Subjek HAI-531160406 Masalah</p>	<p>Nama, Email aris setiyawan, milanistmy@gmail.com</p>
<p>Status Selesai</p>	<p>Metode Diinput pada OMSPAN Satker</p>

HAI-DJPBN 2017-06-02 0809:22

aris setiyawan 31-MAY-17 03.57.11.000000 PM

Mohon bantuannya

CSO 1 Pekan Baru 02-JUN-17 07.52.14.000000 AM

Tiket anda telah di eskalasi ke HAI DJPBN

HAI-DJPBN 2017-06-02 0810:54

Yth. aris setiyawan

Terima kasih telah menggunakan layanan Helpdesk Terintegrasi HAI DJPBN.

Demikian informasi ini kami sampaikan semoga dapat membantu. Terimakasih.

Selesai

ONLINE MONITORING SPAN KPPN PEKANBARU 2017

✓ Rekap Tiket FILTER PDF EXCEL TAMBAH

No	Instansi	Penanya	Nama, Email	Tanggal	No. Referensi Tiket, Subjek	Metode, CSO	Status	Detail
1	S27844 KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA PEKANBARU	SATKER	aris setiyawan	31-MAY-17 03.57.11	No. Ref: HAI- 531160406 Masalah	Diinput pada OMSPAN Satker	Selesai	Detail

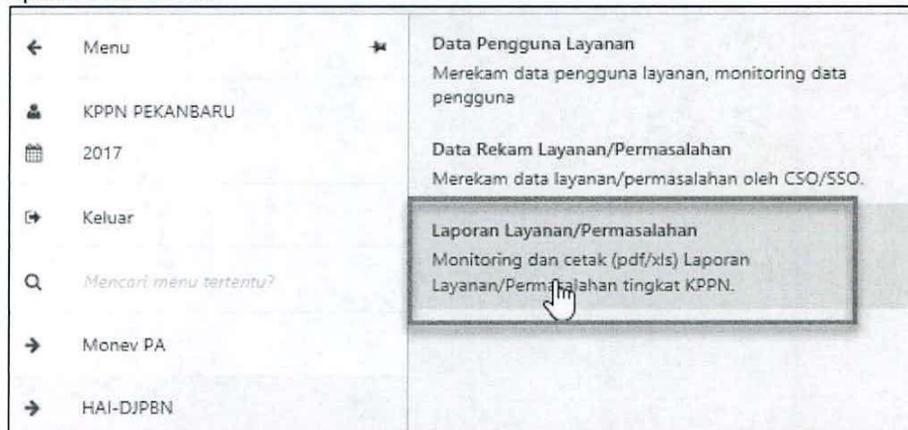
5) Laporan Aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE

Dalam memberikan pelayanan sebagai agent layer 3 HAI DJPBN CSO & SSO harus memberikan laporan secara periodik dalam rangka pengukuran kinerja sesuai dengan amanat PER-50/PB/2016. Berdasarkan hal tersebut maka pada aplikasi DASHBOARD CSO

2,

ONLINE diberikan sebuah tools untuk melakukan monitoring atas data layanan permasalahan serta menu untuk mencetak laporan dalam bentuk PDF & Excel.

Untuk menu laporan layanan permasalahan hanya tersedia pada user OM SPAN level Kuasa BUN. Setelah melakukan login silakan memilih menu laporan layanan/permasalahan seperti pada tampilan dibawah ini :

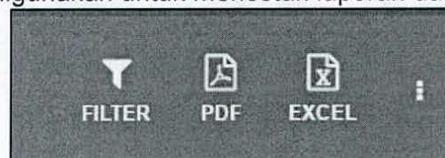


No	Instansi	Penanya	Nama, Email	Tanggal	No. Referensi Tiket, Subjek	Metode, CSO	Status	Waktu SLA	Detail
1	527844 KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA PEKANBARU	SATKER	aris setiyawan milanistmy@gmail.com	04-MAY-17 10:46:28	No. Ref: HAI-504105250 tes tiket menuju dev 3	Tatap Muka oleh: CSO 1 Pekan Baru	Selesai	-	Detail
2	527844 KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA PEKANBARU	SATKER	aris setiyawan milanistmy@gmail.com	04-MAY-17 10:31:47	No. Ref: HAI-504103808 Ujicoba tiket menuju dev	Diinput pada OMSPAN Satker oleh: CSO 1	Selesai	-	Detail

TAMPILAN MONITORING LAPORAN LAYANAN

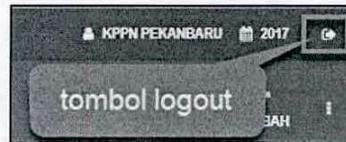
Menu-menu yang terdapat pada halaman Laporan Layanan/Permasalahan pada aplikasi Dashboard CSO Online antara lain :

- Filter : menu ini digunakan untuk melakukan sort atau filter data pada halaman monitoring Laporan Layanan/Permasalahan sesuai dengan kebutuhan pengguna
- PDF : menu ini digunakan untuk mencetak laporan dalam format PDF
- EXCEL : menu ini digunakan untuk mencetak laporan dalam format Excel



6) LOG OUT dari Aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE

Setelah selesai melakukan tugas sebagai CSO & SSO ONLINE HAI DJPBN user diharuskan melakukan LOG OUT dari aplikasi DASHBOARD CSO ONLINE saat jam kerja layanan berakhir dengan mengakses menu LOG OUT pada aplikasi HAI DJPBN seperti pada tampilan aplikasi dibawah ini :



TAMPILAN MENU LOG OUT DASHBOARD CSO ONLINE

~~~SEKIAN~~~

9.