



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN**  
**KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN PROVINSI**  
**SUMATERA UTARA**  
**KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA TIPE A1 PEMATANG**  
**SIANTAR**

Jl. Brigjend. Rajamin Purba, S.H. No.119, Pematang Siantar 21111; TELEPON (0622) 29035; FAKSIMILE (0622) 22593; SUREL  
kppn.pematangsiantar@kemenkeu.go.id; LAMAN www.djpb.kemenkeu.go.id/kppn/pematangsiantar

Nomor : S-729/KPN.0204/2023

17 Oktober 2023

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan HAI DJPb Tahun 2023

Yth. Para Kuasa Pengguna Anggaran  
Satker Mitra Kerja KPPN Pematang Siantar  
di Kota Pematang Siantar dan Kabupaten Simalungun

Berkenaan dengan implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 pada layanan *contact center* HAI-DJPb serta mempertimbangkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 yang menyebutkan bahwa "Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun", serta menunjuk Nota Dinas Direktur Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan Nomor ND-1414/PB.8/2023 tanggal 13 Oktober 2023 hal sebagaimana pada pokok surat, dengan ini disampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Layanan *contact center* HAI DJPb merupakan *single point of contact* milik Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang menyelenggarakan fungsi pelayanan publik. HAI-DJPb senantiasa konsisten melakukan evaluasi terhadap kinerja layanan yang diberikan guna memastikan peningkatan kualitas layanan (*continuous improvement*) melalui pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan yang dilaksanakan setiap tahun.
2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) HAI-DJPb Tahun 2023 dilaksanakan selama bulan Oktober tahun 2023 secara *online* melalui pengiriman *form* SKPL menggunakan *email* resmi milik HAI-DJPb kepada seluruh pengguna layanan HAI-DJPb. Pengguna layanan HAI-DJPb yang terpilih menjadi responden survei adalah pengguna layanan yang pernah mendapatkan layanan HAI-DJPb minimal 1 kali dalam rentang periode 1 Januari s.d 30 September 2023.
3. Adapun periode pengisian kuesioner SKPL HAI-DJPb Tahun 2023 dimulai sejak **1 Oktober s.d 31 Oktober 2023**.
4. Berkenaan dengan hal tersebut, dimohon bantuan kepada Bapak/Ibu KPA agar menyampaikan informasi pelaksanaan SKPL HAI-DJPb Tahun 2023 kepada para pengelola keuangan di satuan kerja masing-masing untuk melakukan pengecekan pada *email* yang digunakan saat menyampaikan pertanyaan/keluhan/pengaduan kepada HAI-DJPb. Selanjutnya dalam hal terdapat *link* kuesioner survei dari *email* resmi [hai.djpb@kemenkeu.go.id](mailto:hai.djpb@kemenkeu.go.id), kiranya segera melakukan pengisian sebelum periode pengisian survei berakhir.

Sebagai unit kerja yang telah memperoleh predikat Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (ZI WBK) dan untuk mewujudkan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), KPPN

Pematang Siantar berkomitmen selalu memberikan layanan dengan CETAR (Cepat, Transparan, dan Responsif).

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor Pelayanan  
Perbendaharaan Negara Tipe A1  
Pematang Siantar



Ditandatangani secara elektronik  
Nova Juliana Sianturi

