



Kerja Sama
Kementerian Keuangan RI
dan Universitas Padjadjaran

2022

SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

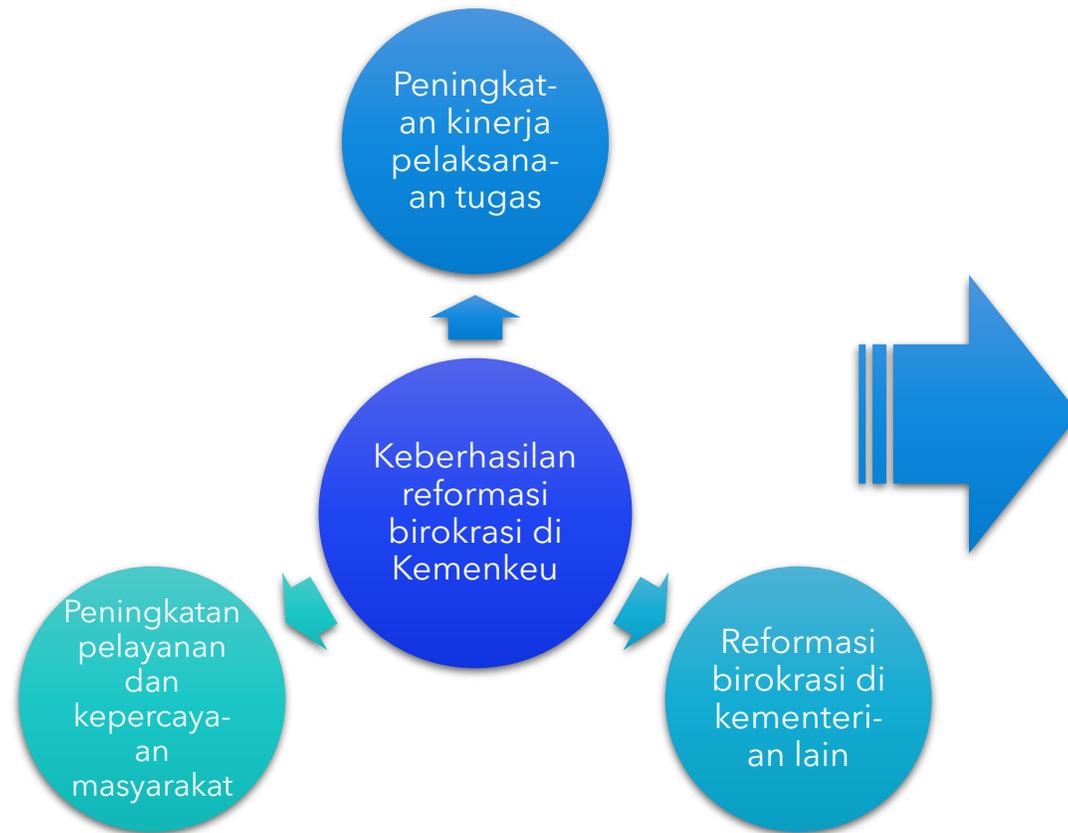
Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko



Kerja Sama
Kementerian Keuangan RI
dan Universitas Padjadjaran

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG



- PP No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025
- PM Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 20 Tahun 2010 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2010-2014
- **Gerakan reformasi birokrasi Kemenkeu diintegrasikan dengan gerakan reformasi birokrasi nasional**



RUMUSAN MASALAH

11 Aspek Pelayanan Publik UU No. 25 Tahun 2009

1. Keterbukaan/
kemudahan
akses informasi

2. Informasi
Layanan

3. Kesesuaian
Prosedur dengan
Ketentuan yang
Ditetapkan

4. Sikap Pegawai

5. Kemampuan
dan
Keterampilan
Pegawai

6. Lingkungan
Pendukung

7. Akses
terhadap
Layanan

8. Waktu
Penyelesaian
Layanan

9. Pembayaran
Biaya Sesuai
Aturan/Ketentu-
an yang
Ditetapkan

10. Pengenaan
Sanksi/Denda atas
Pelanggaran
terhadap Ketentuan
Layanan

11. Keamanan
Lingkungan dan
Layanan

Pada SKPL 2022, pengukuran kualitas layanan ditambahkan **4 aspek layanan digital (E-Service)** yakni:

- *Efficiency , Ease of use and Accessibility*
- *Reliability*
- *Customer Support*
- *Security*



TUJUAN

1. Menyusun Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) DJPPR:
 - IKPL masing-masing jenis layanan DJPPR dan perbedaan antar waktu
 - IKPL DJPPR dan perbandingan antar waktu
2. Mengidentifikasi dan menganalisis aspek layanan apa yang sudah baik dan aspek layanan apa yang perlu ditingkatkan
3. Menganalisis keterkaitan antara kinerja aspek-aspek layanan dan tingkat kepuasan *stakeholders*
4. Memberikan saran dan rekomendasi manajerial dalam rangka peningkatan kepuasan pengguna layanan DJPPR



RUANG LINGKUP KAJIAN

- Survei dilakukan pada 3 jenis layanan:
 - Layanan Pengadaan Pinjaman Multilateral
 - Layanan Penerbitan SBN (Lelang SUN dan SBSN)
 - Layanan Setelmen Pembayaran Utang
- Survei dilakukan terhadap pihak-pihak eksternal pengguna layanan DJPPR yakni K/L Pusat maupun Pemerintah Daerah dan perusahaan nasional maupun asing.



Kerja Sama
Kementerian Keuangan RI
dan Universitas Padjadjaran

TINJAUAN PUSTAKA

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

- Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001).
- Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).
- Beberapa manfaat menurut Hussain, Al Nasser dan Hussain (2015) dari meningkatnya pelayanan publik adalah sebagai berikut:



Meningkatkan hubungan dengan pengguna pelayanan publik menjadi lebih kuat;

Memberikan dasar yang baik agar pengguna kembali menggunakan layanan yang tersedia (*re-use activities*);

Meningkatkan loyalitas pengguna;

Membuat rekomendasi dan citra (*branding*) yang positif terkait kualitas pelayanan dengan metode mulut ke mulut (*word-of-mouth*); dan

Meningkatkan reputasi penyedia layanan.



CUSTOMER SATISFACTION INDEX

- Secara teoritis, **kepuasan pelanggan secara signifikan merupakan bagian dari Barometer Kepuasan Nasional** dimulai dari Swedia (Fornell, 1992), Amerika Serikat (Fornell, Johnson, Anderson, Cha, & Bryant, 1996), dan Norwegia (Andreassen & Lindestad, 1998).
- Indeks kepuasan pelanggan ini juga dikembangkan di New Zealand, Austria, Korea Selatan dan Uni Eropa, kemudian dikembangkan untuk tingkat ekonomi global.
- Validitas dan reliabilitas model dan metodologi indeks pengukuran kepuasan pelanggan dipelajari, diperbaiki dan dikembangkan secara terus menerus sepanjang waktu.



Kerja Sama
Kementerian Keuangan RI
dan Universitas Padjadjaran

METODE RISET

STRATEGI

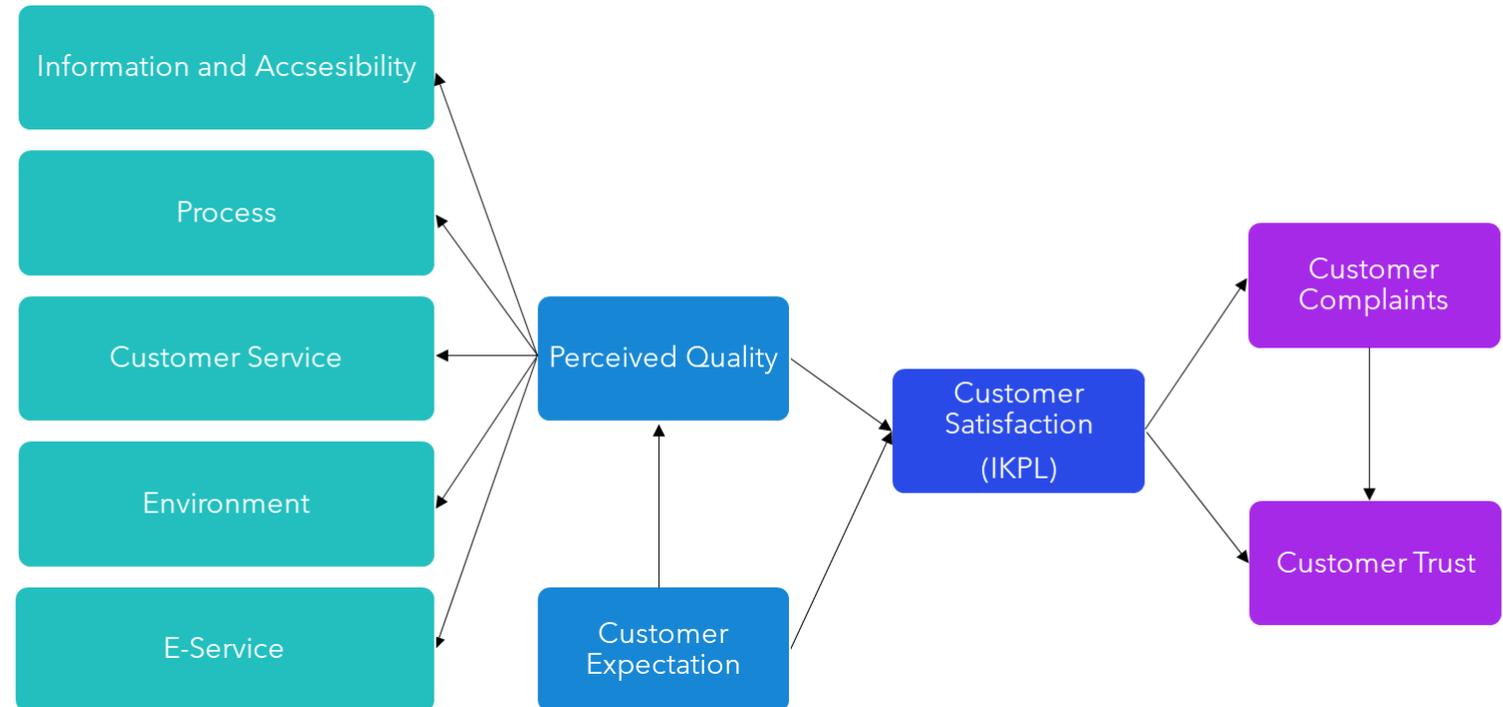
- Studi menggunakan kombinasi pendekatan **kuantitatif** (survei menggunakan kuesioner) **dan kualitatif** (metode wawancara mendalam)
- **Variabel utama** dalam mengukur IKPL Kemenkeu:
 - **Ekspektasi Pengguna Layanan** (*Customer Expectation*): seberapa tinggi harapan pengguna layanan Kementerian Keuangan terhadap layanan yang diberikan
 - **Persepsi Kualitas Layanan** (*Perceived Quality*): seberapa besar penilaian pengguna layanan Kementerian Keuangan terhadap layanan yang diberikan
 - **Kepuasan** (*Satisfaction*): seberapa puas pengguna layanan Kementerian Keuangan terhadap keseluruhan (overall) layanan Kementerian KeuanganSelain itu, terdapat dua variabel lain yakni **customer complaint** dan **customer trust**.
- Pengukuran dalam **skala Likert 1-10** yang kemudian **ditransformasi ke dalam skala 1-5**

Skor Interval	Kriteria Evaluasi
1,00 – 1,79	Sangat tidak puas
1,80 – 2,59	Tidak puas
3,60 – 3,39	Cukup
3,40 – 4,19	Puas
4,20 – 5,00	Sangat puas

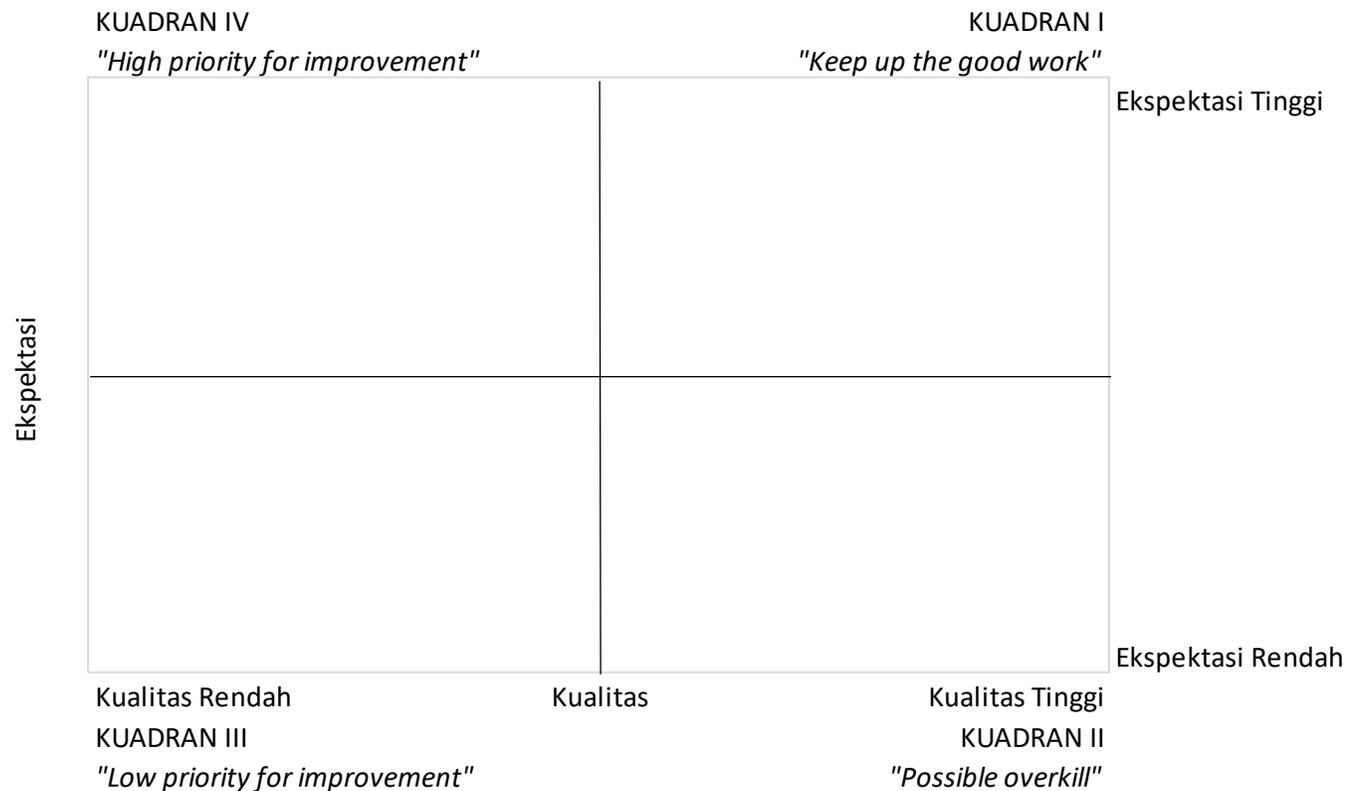
Sumber: Celik dan Oral (2016)

MODEL KONSEPTUAL

- 2 variabel laten utama pembentuk kepuasan pengguna layanan yakni **perceived quality** dan **customer expectation**.
- **Perceived quality**: penilaian keseluruhan pengguna layanan terkait pengalaman baru-baru ini menggunakan layanan dari instansi terakhir.
- **Customer expectation**: kualitas pelayanan yang diharapkan oleh responden sebelum menggunakan layanan instansi terkait.
- Model dikembangkan dengan **menambahkan** variabel laten lainnya yaitu **customer complaints** dan **customer trust**.
- **Metode analisis**: Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS), Matriks Ekspektasi-Kualitas, dan Pembentukan IKPL



METODE ANALISIS: MATRIKS EKSEKPTASI-KUALITAS



- Matrik Expectation-Performance Analysis (EPA) atau matriks ekspektasi-kualitas mengidentifikasi aspek-aspek kinerja layanan yang dianggap penting guna memenuhi kepuasan pengguna layanan
- **Membandingkan tingkat kepentingan (harapan/ekspektasi) dengan kinerja/kualitas layanan (persepsi)**
- Sumbu axis **(X) tingkat kinerja** (kualitas/persepsi)
- Sumbu ordinat **(Y) tingkat kepentingan/harapan/ekspektasi**
- Analisis difokuskan pada **kuadran I (dipertahankan)** dan **IV (fokus prioritas perbaikan)**



Kerja Sama
Kementerian Keuangan RI
dan Universitas Padjadjaran

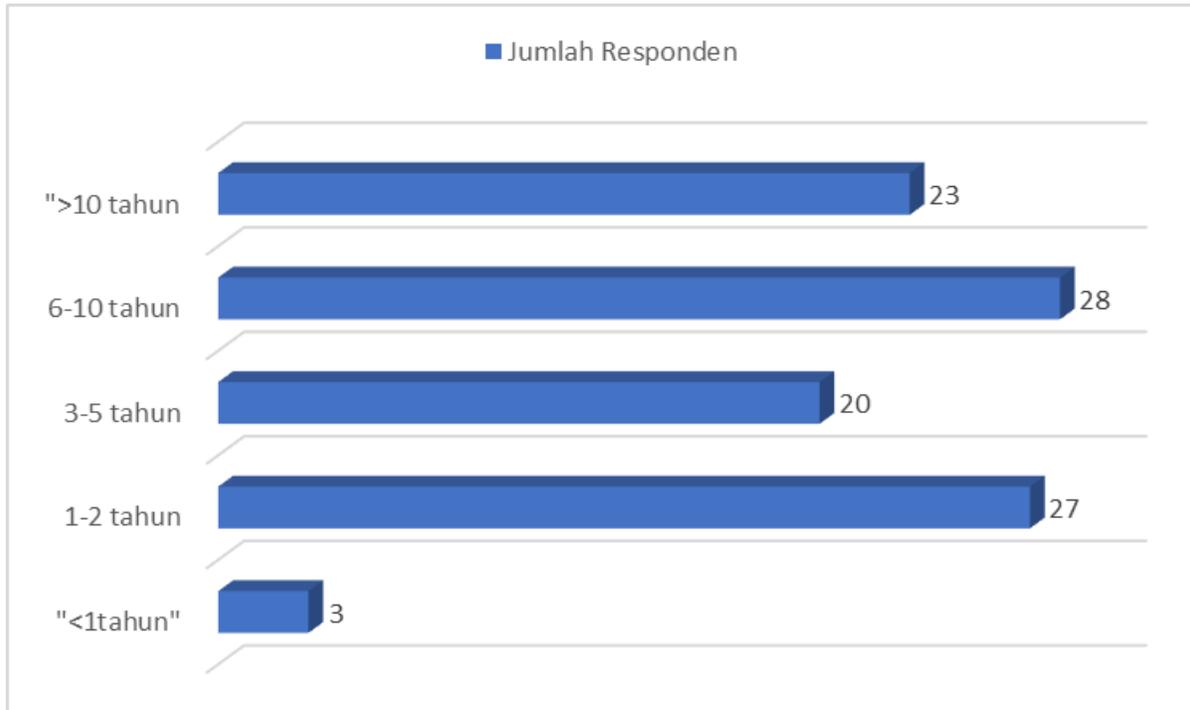
HASIL DAN PEMBAHASAN



Analisis Profil Responden

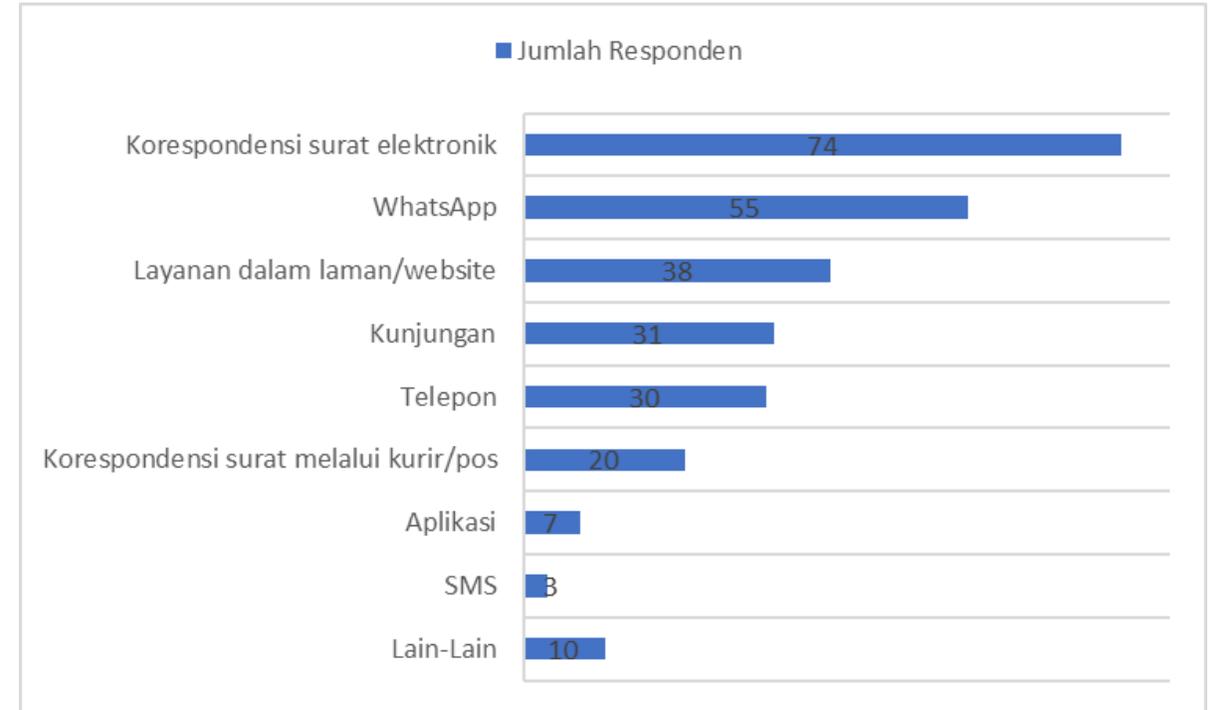
- Responden DJPPR pada SKPL 2022 ini mayoritas adalah pegawai yang mewakili instansi kelembagaan dan telah matang secara usia (31-50 tahun), dilengkapi dengan tingginya latar belakang pendidikan mayoritas S1 dan pascasarjana (S2/S3).
- Kesimpulan umum ini dapat menjadi salah satu dasar atas **validitas data berdasarkan *face validity*** pada survei yang dilakukan.

Analisis Aspek Interaksi Layanan- Rentang Waktu Penggunaan Layanan



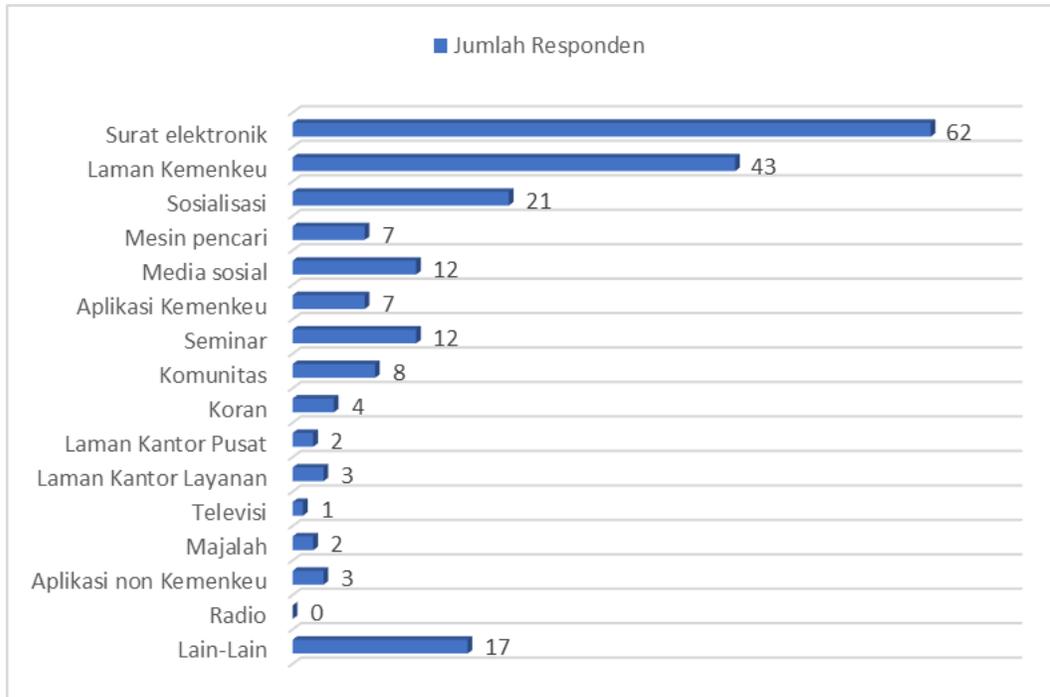
Lamanya responden mengakses layanan DJPPR cukup beragam dan mayoritas telah menggunakan layanan lebih dari 6 tahun.

Analisis Aspek Interaksi Layanan- Media Akses Layanan



Media akses layanan yang digunakan mayoritas adalah surat elektronik dan whatsapp.

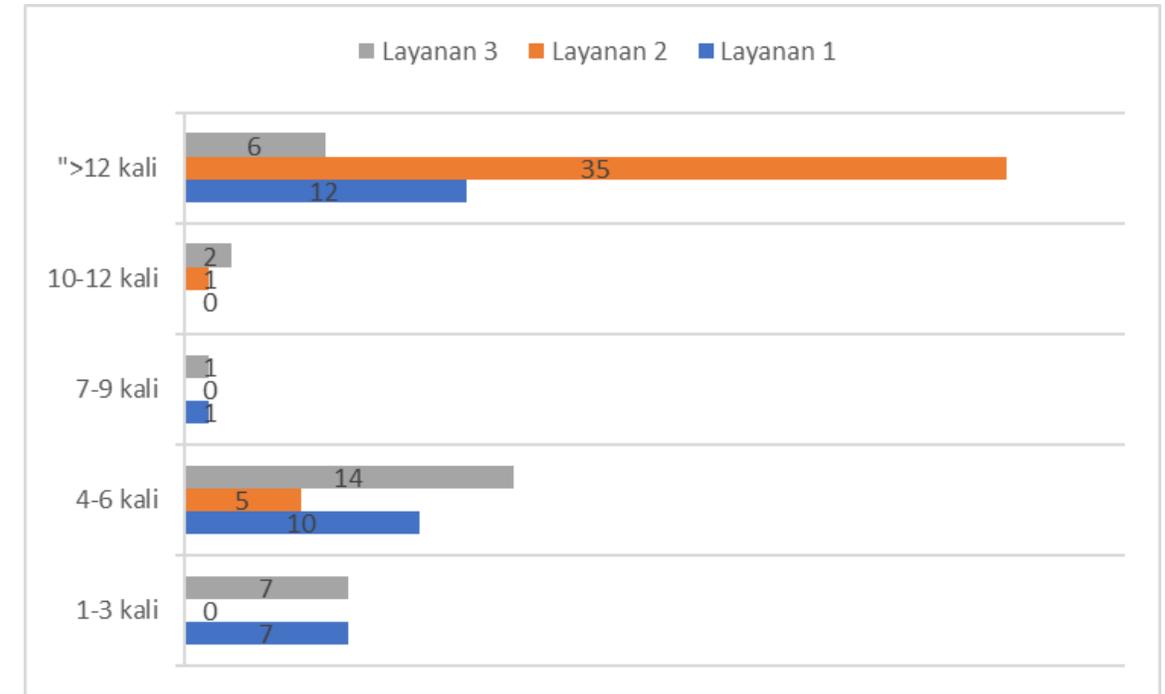
Analisis Aspek Interaksi Layanan- Sumber informasi layanan



Mayoritas media yang digunakan untuk memperoleh informasi adalah surel, laman Kemenkeu, dan sosialisasi.

Hasil survei secara umum menunjukkan bahwa responden mendapatkan cukup informasi yang memadai dari surat elektronik dan laman kemenkeu

Analisis Aspek Interaksi Layanan-Frekuensi menggunakan layanan dalam satu tahun terakhir



JENIS LAYANAN DAN KARAKTERISTIK BIAYA, SANKSI, DENDA, SISTEM DARING, SISTEM LURING

Jenis Layanan yang Disurvei	Biaya	Sanksi	Denda	Sistem Daring	Sistem Luring
Layanan Pengadaan Pinjaman Multilateral	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Ada
Layanan Penerbitan Surat Berharga Negara	Tidak	Tidak	Tidak	Ada	Tidak
Layanan Setelmen Pembayaran Utang	Tidak	Tidak	Tidak	Ada	Tidak



Indeks Kepuasan Pengguna Layanan DJPPR

Unit Layanan	2022			2021			Δ IKPL	Δ Gap
	Jumlah responden	IKPL	Gap	Jumlah responden	IKPL	Gap		
Layanan Pengadaan Pinjaman Multilateral	30	4.33	-0.086	25	4.17	-0.230	0.156	0.144
Layanan Penerbitan SBN	41	4.58	0.163	26	4.566	0.166	0.009	-0.003
Layanan Setelmen Pembayaran Utang	30	4.27	-0.142	15	4.185	-0.215	0.085	0.073
Agregat DJPPR	101	4.39	-0.022	66	4.307	-0.093	0.083	0.071
Agregat Kementerian Keuangan		4.41			4.40			

*)Tabel ini menjelaskan IKPL DJPPR tahun 2022 dan selisihnya dengan IKPL agregat Kemenkeu (gap). Gap ini kemudian dibandingkan dengan nilainya pada tahun 2021.

ANALISIS

- Indeks kepuasan pengguna layanan DJPPR secara agregat dan per jenis layanan adalah **sangat puas** dengan nilai agregat **4.39** (skala likert 1-5).
- **Dua dari tiga jenis layanan DJPPR** yang dinilai menunjukkan nilai **IKPL di bawah nilai IKPL Agregat Kementerian Keuangan** tahun 2022, namun begitu nilai IKPL masing-masing layanan masih berada dalam kategori **"Sangat Puas"**.
- **Layanan Penerbitan SBN** (Layanan 2) memiliki nilai IKPL yang **lebih tinggi dari nilai IKPL agregat Kementerian Keuangan** tahun 2022
- Dibandingkan dengan nilai IKPL DJPPR 2021, **kinerja layanan DJPPR 2022 mengalami peningkatan**, meskipun sedikit di bawah IKPL agregat Kemenkeu. Aspek yang menjadi prioritas perbaikan yaitu ESL (E-Service -Efficiency-Ease of Use, Accessibility) dan IAK (Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi). (referensi hal.40)



LANGKAH PENYEMPURNAAN TAHUN 2022

- DJPPR telah melakukan strategi penyiapan SKPL antara lain:
 - Komunikasi secara intensif dengan *stakeholder* dalam forum Diseminasi Layanan DJPPR dan Persiapan SKPL Tahun 2022 tanggal 8 Juli 2022
 - Memenuhi rencana tindak lanjut sesuai saran yang disampaikan pada SKPL tahun 2021 berupa:
 - Perbaikan sarana dan prasarana untuk call center dan ruang layanan
 - Penyempurnaan layanan trilateral meeting melalui pembaruan informasi layanan di web DJPPR
 - Koordinasi dengan Dealer Utama dan Bank Indonesia selaku agen lelang SBN untuk penyempurnaan sistem lelang SBN
 - Manajemen email Direktorat EAS.
- Meskipun demikian terdapat beberapa tindak lanjut SKPL tahun 2021 yang belum diselesaikan, antara lain terkait layanan akses pemantauan proses pinjaman dalam negeri dan pengembangan standar pelayanan DJPPR khususnya untuk layanan setelmen pembayaran utang.



Kerja Sama
Kementerian Keuangan RI
dan Universitas Padjadjaran

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan (1)

- IKPL DJPPR tahun 2022 sebesar **4,39** berada **di bawah** IKPL Kemenkeu sebesar **4,41**. Namun IKPL DJPPR tersebut meningkat dibanding IKPL DJPPR tahun 2021 sebesar 4,31.
- IKPL DJPPR dengan skor agregat 4,39 tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:
 - a. IKPL agregat DJPPR dengan nilai 4,39 terkategori baik karena lebih tinggi dari skala 4,2 pada skala penilaian 1 s.d 5 (**Sangat Puas**).
 - b. IKPL DJPPR agregat dengan nilai 4,39 tersebut terdiri dari (i) **IKPL Layanan Pengadaan Pinjaman Multilateral dengan nilai 4,33**, (ii) **IKPL Layanan Penerbitan SBN dengan nilai 4,58** dan (iii) **IKPL Layanan Setelmen Pembayaran Utang sebesar 4,27**. Meskipun terdapat nilai yang berada di bawah IKPL agregat Kementerian Keuangan namun seluruh layanan mengalami peningkatan indeks dibanding tahun 2021.



Kesimpulan (2)

Uraian	Aspek yang dapat dipertahankan (Kuadran I)	Fokus Prioritas Perbaikan (Kuadran IV)	Aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan <i>stakeholders</i>	Saran Manajerial
Agregat DJPPR	<ul style="list-style-type: none">• Waktu Penyelesaian Layanan• Kesesuaian Prosedur• Akses terhadap Layanan• E-Service-Security• E-Service Customer support• E-Service-Reliability	<ul style="list-style-type: none">• E-Service - Efficiency-Ease of Use, Accessibility• Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi		<ul style="list-style-type: none">• Perlu adanya prosedur layanan yang memuat semua informasi tentang standar waktu proses layanan secara jelas (perlu konfirmasi all unit)

Kesimpulan (3)

Uraian	Aspek yang dapat dipertahankan (Kuadran I)	Fokus Prioritas Perbaikan (Kuadran IV)	Aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan <i>stakeholders</i>	Saran Manajerial
Layanan Pengadaan Pinjaman Multilateral	<ul style="list-style-type: none">• Waktu Penyelesaian Layanan• Sikap Pegawai	<ul style="list-style-type: none">• Kesesuaian Prosedur• Keamanan Lingkungan	<ul style="list-style-type: none">• Sikap Pegawai• Kemampuan dan Keterampilan Pegawai• Informasi Layanan• Waktu Penyelesaian Layanan• Keterbukaan dan kemudahan Akses Informasi	<ul style="list-style-type: none">• Sebagai layanan yang diberikan secara luring, kemampuan pegawai untuk menguasai proses bisnis layanan menjadi prioritas pengguna layanan. Dalam rangka peningkatan kemampuan pegawai dalam melaksanakan layanan, diperlukan adanya pelatihan <i>service excellent</i>. Pelatihan ini menjadi agenda pada Layanan Pengadaan Pinjaman Pemerintah untuk memastikan pemberian layanan oleh pegawai sesuai dengan standar yang ditetapkan, diikuti empati dan kemampuan pegawai memberikan solusi terhadap permasalahan pengguna layanan.• Dukungan akses kepada pelayanan <i>dengan</i> melengkapi informasi terkait layanan pinjaman multilateral pada web DJPPR sehingga informasi layanan lebih mudah diakses.

Kesimpulan (4)

Uraian	Aspek yang dapat dipertahankan (Kuadran I)	Fokus Prioritas Perbaikan (Kuadran IV)	Aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan <i>stakeholders</i>	Saran Manajerial
Layanan Penerbitan SBN	<ul style="list-style-type: none">E-Service Customer supportKesesuaian ProsedurE-Service-Security	<ul style="list-style-type: none">E-Service - Efficiency-Ease of Use, AccessibilityWaktu Penyelesaian Layanan	<ul style="list-style-type: none">E-Service -ReliabilityInformasi LayananE-Service -Efficiency-Ease of Use, AccessibilityE-Service-SecurityKeterbukaan dan Kemudahan Akses Informasi	<ul style="list-style-type: none">Saran dan masukan yang diperoleh dari pengguna layanan mayoritas mengenai penyempurnaan pada alur sistem lelang agar menjadi lebih sederhana dan mudah digunakan. Meskipun demikian, sistem yang digunakan Layanan Penerbitan SBN sudah sangat baik dan selalu <i>update</i>.

Kesimpulan (5)

Uraian	Aspek yang dapat dipertahankan (Kuadran I)	Fokus Prioritas Perbaikan (Kuadran IV)	Aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan <i>stakeholders</i>	Saran Manajerial
Layanan Setelmen Pembayaran Utang	<ul style="list-style-type: none">• Akses terhadap Layanan• Informasi Layanan• E-Service-Security• E-Service• Customer support• Waktu Penyelesaian Layanan• Kesesuaian Prosedur	<ul style="list-style-type: none">• Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi• E-Service - Efficiency-Ease of Use, Accessibility• E-Service - Reliability	<ul style="list-style-type: none">• Informasi Layanan• E-Service Reliability• E-Service-Security• E-Service -Efficiency-Ease of Use, Accessibility• Akses informasi layanan• Keterbukaan dan Kemudahan Akses Informasi• Waktu Penyelesaian Layanan• Lingkungan Pendukung	<ul style="list-style-type: none">• Mempersiapkan ruang informasi khusus terkait layanan setelmen transaksi utang pada website DJPPR• Perlu memberikan informasi yang jelas terkait waktu pelayanan• Perlu mensosialisasikan kepada para pengguna layanan secara menyeluruh agar pengguna layanan tetap dapat menerima pelayanan yang baik• Memastikan layanan telah sesuai dengan Standar Layanan Setelmen Pembayaran Utang



Kerja Sama
Kementerian Keuangan RI
dan Universitas Padjadjaran

DATA HISTORIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT



Data Historis SKPL (1)

- Riwayat Penilaian SKPL DJPPR 2016 s.d. 2022

Uraian/Tahun	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Target	4,02	4,12	4,74	4,74	4,00	4,60	4,45
Hasil Capaian	4,40	4,78	4,72	4,47	4,638	4,307	4,39
Jumlah Layanan	6	6	8	9	3	3	3
Jumlah Responden	170	194	177	184	86	66	101
Tim Peneliti	UGM	UGM	UGM	UGM	UNPAD	UNPAD	UNPAD
Unit Pemilik Layanan	PH, SUN, PS, EAS	PH, SUN, PS, EAS	PH, SUN, PS, EAS, PRKN	PH, SUN, PS, EAS, PRKN, PDPPi	PH, SUN, PS, EAS	PH, SUN, PS, EAS	PH, SUN, PS, EAS



Data Historis SKPL (2)

- Riwayat Layanan SKPL DJPPR 2016 s.d. 2022

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Pelayanan pengadaan PDN	Tidak ada perubahan nama dan jumlah layanan dari tahun 2016	Pelayanan Pengadaan PDN	Layanan Pengadaan PDN	Layanan Pengadaan Pinjaman Pemerintah IKPL: 4,63	(tetap) IKPL: 4,170	Layanan Pengadaan Pinjaman Multilateral IKPL: 4,33
Pelayanan lelang SUN		Pelayanan SUN	Layanan Pengadaan Pinjaman Luar Negeri Multilateral	Layanan Penerbitan SBN IKPL: 4,59	(tetap) IKPL: 4,566	Layanan Penerbitan SBN IKPL: 4,58
Pelayanan lelang SBSN di		Pelayanan Lelang SBSN	Layanan Lelang SUN	Layanan Setelmen Transaksi Utang IKPL: 4,70	(tetap) IKPL: 4,185	Layanan Setelmen Pembayaran Utang IKPL: 4,27
Penjualan obligasi negara		Penjualan Obligasi Negara	Layanan Penjualan SUN Ritel			
Pelayanan penerbitan sukuk ritel		Pelayanan Penerbitan Sukuk Ritel	Layanan Lelang SBSN			
Pelayanan setelmen transaksi utang		Pelayanan Setelmen Transaksi Utang	Layanan Penerbitan SBSN Ritel			
		Pemberian Jaminan Pemerintah atas Pinjaman Langsung dari Lembaga Keuangan Internasional kepada BUMN	Pemberian Jaminan Pemerintah atas Pinjaman Langsung dari Lembaga Keuangan Internasional kepada BUMN			
		Pelayanan Pengadaan PLN Multilateral	Layanan Setelmen Transaksi Utang			
			Pemberian Fasilitas PDF			

Rekomendasi Tindak Lanjut SKPL 2022 (1)

Perlu adanya prosedur layanan yang memuat semua informasi tentang **standar waktu proses layanan** secara jelas

Layanan	Fokus Prioritas Perbaikan	Saran Manajerial	Tindak Lanjut	Target Waktu
Layanan Pengadaan Pinjaman Multilateral	<ul style="list-style-type: none">Kesesuaian ProsedurKeamanan Lingkungan	<ul style="list-style-type: none">Diperlukan pelatihan service excellentMelengkapi informasi layanan pinjaman multilateral pada web DJPPR sehingga lebih mudah diakses.	<ul style="list-style-type: none">Melakukan pelatihan service excellent untuk pegawai Dit PH dengan berkoordinasi dengan Bagian SDM, Setditjen PPR	Q2 2023
			<ul style="list-style-type: none">Menyusun Standar Pelayanan Pengadaan Pinjaman Multilateral	Q3 2023
Layanan Penerbitan SBN	<ul style="list-style-type: none">E-Service -Efficiency- Ease of Use, AccessibilityWaktu Penyelesaian Layanan	<ul style="list-style-type: none">Peningkatan kualitas/intensitas sosialisasi terkait alur sistem lelang	<ul style="list-style-type: none">Melakukan Sosialisasi terkait alur sistem lelang secara periodik	Per Semester
			<ul style="list-style-type: none">Menyusun Standar Pelayanan lelang SUN dan SBSN	Q3 2023

Layanan	Fokus Prioritas Perbaikan	Saran Manajerial	Tindak Lanjut	Target Waktu
Layanan Setelmen Pembayaran Utang	<ul style="list-style-type: none"> Keterbukaan/Ke mudahan Akses Informasi E-Service - Efficiency-Ease of Use, Accessibility E-Service – Reliability 	<ul style="list-style-type: none"> Mempersiapkan akses informasi khusus Layanan Setelmen Pembayaran Utang pada website DJPPR 	<ul style="list-style-type: none"> Berkoordinasi dengan Setditjen dalam rangka perbaikan rancangan antar muka website DJPPR. 	Q3 2023
		<ul style="list-style-type: none"> Memasukan kontak PIC yang dapat dihubungi secara langsung pada menu layanan di web DJPPR 	<ul style="list-style-type: none"> Menambahkan informasi jam kerja pada setiap email (signature email) ke kreditor terutama bagi kreditor LN 	Q1 2023
		<ul style="list-style-type: none"> Memberikan informasi yang jelas terkait waktu pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> Menyusun Standar Pelayanan Setelmen Pembayaran Utang 	Q3 2023
		<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi kepada pengguna layanan apabila terdapat <i>update</i> layanan 	<ul style="list-style-type: none"> Menambahkan reply langsung atau note untuk email masuk tertentu 	Per Kuartal
		<ul style="list-style-type: none"> Memastikan layanan yang diterima sesuai dengan standar layanan 	<ul style="list-style-type: none"> Reguler mengupload informasi tentang setelmen transaksi pada website DJPPR 	Q1 2023
			<ul style="list-style-type: none"> Menambahkan informasi layanan SapaDJPPR pada email keluar (signature email). 	Q1 2023
			<ul style="list-style-type: none"> Pelaksanaan pemantauan kepatuhan internal kegiatan setelmen pembayaran utang 	Q4 2023

*) Pemenuhan tindak lanjut akan dimonitor secara berkala oleh Setjen c.q. Biro Organta

TERIMA KASIH