

F. Biro Komunikasi dan Layanan Informasi

Standar pelayanan pada Biro KLI meliputi 2 (dua) jenis pelayanan, yaitu:

1. Layanan Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Yang dapat menggunakan layanan Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. orang perseorangan 2. badan publik, sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai keterbukaan informasi publik 3. badan hukum; dan/atau 4. organisasi kemasyarakatan <p>b. Informasi yang diberikan kepada Pengguna Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. tidak berupa penafsiran dan/atau penegasan terhadap peraturan; dan 2. tidak termasuk informasi yang dikecualikan dalam klasifikasi informasi Kementerian Keuangan. <p>c. Kontak Pengguna Layanan (alamat <i>email</i> dan/atau nomor telepon).</p> |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>a. Kanal telepon 134</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna Layanan menghubungi Kemenkeu PRIME melalui nomor telepon 134. 2) Agen Layer 1 Kemenkeu PRIME (L1) menerima telepon, menanyakan profil Pengguna Layanan, dan mencatat di sistem <i>Customer Relationship Management</i> (CRM). 3) Pengguna Layanan menyampaikan pertanyaan/ keluhan / insiden / pengaduan terkait layanan/ pengaduan terkait pelanggaran (<i>fraud</i>). 4) Agen L1 menindaklanjuti pertanyaan/ keluhan/insiden/ pengaduan terkait layanan/pengaduan terkait pelanggaran (<i>fraud</i>) sesuai dengan SOP Pusat Kontak Layanan Kementerian Keuangan. 5) Permintaan akan dieskalasi ke unit teknis apabila jawaban tidak tersedia pada aplikasi basis data pengetahuan |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|----------|---|
| | | <p>Kemenkeupedia, untuk selanjutnya akan diberikan tanggapan oleh unit teknis sesuai dengan standar layanan.</p> <p>6) Ringkasan percakapan akan dikirim ke alamat <i>email</i> Pengguna Layanan (jika Pengguna Layanan memiliki alamat <i>email</i>).</p> <p>7) Untuk interaksi yang bersifat pengaduan terkait <i>fraud</i>, Agen L1 akan mengeskalasikan telepon kepada agen telepon unit teknis yang menangani pengaduan <i>fraud</i>.</p> <p>b. Kanal <i>email</i></p> <p>1) Pengguna Layanan mengirimkan pertanyaan/keluhan/insiden/pengaduan terkait layanan atau <i>fraud</i> ke Kemenkeu PRIME melalui <i>email</i> atau <i>web</i> formulir.</p> <p>2) Agen L1 membuka pertanyaan/keluhan/insiden/pengaduan terkait layanan/pengaduan terkait pelanggaran (<i>fraud</i>), ada aplikasi CRM.</p> <p>3) Agen L1 menindaklanjuti pertanyaan/ keluhan/insiden/pengaduan terkait layanan/pengaduan terkait pelanggaran (<i>fraud</i>) sesuai dengan SOP Pusat Kontak Layanan Kementerian Keuangan.</p> <p>4) Permintaan akan dieskalasi ke unit teknis apabila jawaban tidak tersedia pada aplikasi basis data pengetahuan Kemenkeupedia, untuk selanjutnya akan diberikan tanggapan oleh unit teknis sesuai dengan standar layanan.</p> <p>5) Untuk interaksi yang bersifat pengaduan terkait <i>fraud</i>, Agen L1 akan mengeskalasikan <i>email</i> kepada agen unit teknis yang menangani pengaduan <i>fraud</i>.</p> <p>c. Setelah Pengguna Layanan menerima tanggapan dan dalam kurun waktu 3 hari Pengguna Layanan tidak mengirim balasan ke <i>email</i> Kemenkeu PRIME,</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|---|
| | | maka tiket pertanyaan/ keluhan/insiden akan ditutup secara otomatis oleh sistem. |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | Paling lambat 45 menit sejak email permintaan layanan diterima pada hari dan jam kerja layanan. |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis). |
| 5. | Produk Pelayanan | a. Informasi; b. Pemenuhan layanan atas keluhan dan/atau insiden; c. Tiket atas pengaduan <i>non fraud</i> . |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: a. Telepon: 134 b. <i>Email</i> : kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id c. Website: 1) www.wise.kemenkeu.go.id ; 2) https://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami ; dan 3) https://www.lapor.go.id/ |

2. Layanan Sirkulasi (Peminjaman, Pengembalian, Perpanjangan Waktu Pinjam) Bahan Pustaka

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|--------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Pemohon layanan merupakan anggota Perpustakaan Kementerian Keuangan. |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>a. Pemustaka mendatangi Perpustakaan Kementerian Keuangan untuk peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu pinjam bahan Pustaka.</p> <p>b. Pemustaka melakukan registrasi keanggotaan Perpustakaan Kementerian Keuangan dengan menyerahkan data diri untuk registrasi pada web Perpustakaan Kementerian Keuangan</p> <p>1) Prosedur Peminjaman:</p> <p>a) setelah registrasi berhasil, pemustaka dapat melihat katalog Website Perpustakaan Kementerian Keuangan mengenai lokasi dan status koleksi, atau menanyakan kepada petugas di ruang Perpustakaan Kementerian Keuangan, media sosial, maupun email; dan</p> <p>b) petugas memasukkan NIP Anggota Perpustakaan dan memasukkan nomor inventaris CD/buku/ terbitan berkala yang dipinjam pada sistem informasi Perpustakaan Kementerian Keuangan serta membubuhkan stempel tanggal pengembalian dan nama peminjam.</p> <p>2) Prosedur Pengembalian: Petugas memasukkan NIP Anggota Perpustakaan dan memproses pengembalian/penghapusan status CD/buku/terbitan berkala yang semula dipinjam pada sistem informasi Perpustakaan Kementerian Keuangan serta mengembalikan bahan pustaka</p> |

| No. | Komponen | Uraian |
|-----|---|--|
| | | <p>pada raknya dan mengirimkan konfirmasi melalui <i>email</i>.</p> <p>3) Prosedur Perpanjangan: Petugas memasukkan NIP Anggota Perpustakaan dan memproses perpanjangan status <i>CD/buku/</i> terbitan berkala yang semula dipinjam pada sistem informasi Perpustakaan Kementerian Keuangan.</p> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | Paling lambat 1 (satu) hari kerja terhitung permohonan peminjaman/ pengembalian/perpanjangan masuk kepada petugas perpustakaan. |
| 4. | Biaya/Tarif | Tidak dipungut biaya (Gratis). |
| 5. | Produk Pelayanan | <p>a. Peminjaman bahan pustaka;</p> <p>b. Pengembalian bahan pustaka;</p> <p>c. Perpanjangan waktu pinjam bahan pustaka.</p> |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Telepon: 134</p> <p>b. Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>c. Website:</p> <p>1) www.wise.kemenkeu.go.id;</p> <p>2) https://www.kemenkeu.go.id/hubungan-kami; dan</p> <p>3) https://www.lapor.go.id/</p> |