

**PENINGKATAN AKUNTABILITAS PEMBAYARAN PNBP  
KANTOR KESEHATAN PELABUHAN (KKP) KELAS I MAKASSAR**

**RENCANA AKSI PROYEK PERUBAHAN**

<b>1. IDENTITAS PROYEK</b>	
<b>NAMA</b>	PENINGKATAN AKUNTABILITAS PEMBAYARAN PNBP KANTOR KESEHATAN PELABUHAN (KKP) KELAS I MAKASSAR
<b>DESKRIPSI</b>	<p>Pelayanan yang diberikan oleh KKP Kelas I Makassar akan berdampak pada pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang didasarkan pada peraturan Pemerintah (PP) nomor 21 tahun 2013 tentang Jenis dan Tarif PNBPN pada Kementerian Kesehatan. Metode pembayaran PNBPN saat ini adalah pembayaran oleh pengguna jasa ke kasir/petugas pemberi pelayanan yaitu pegawai KKP Kelas I Makassar, selanjutnya kasir/petugas jaga menyerahkan kepada bendahara penerima PNBPN untuk direkap dan dibuatkan kode billing dan selanjutnya baru disetor ke kas negara melalui bank persepsi.</p> <p>Gagasan rancangan proyek perubahan ini akan melakukan perubahan pada metode pembayaran PNBPN oleh pengguna jasa yang semula dibayarkan kepada kasir atau petugas jaga yang memberikan pelayanan menjadi pembayaran langsung ke bank atau menggunakan mesin Electronic Data Capture (EDC). Dengan metode ini PNBPN yang dipungut akan langsung disetor ke kas negara melalui bank persepsi sehingga kemungkinan terjadinya human eror dan keterlambatan penyetoran PNBPN dengan metode yang lama dapat diminimalisir.</p> <p>Pembayaran PNBPN dengan metode yang digagas ini akan meningkatkan kualitas layanan khususnya untuk pelayanan vaksinasi internasional dan pemeriksaan pelaut karena waktu pelayanan (registrasi) tidak lagi dibatasi sampai jam 12.00 wita tetapi akan dilayani sesuai jam kerja setiap hari.</p> <p>Tujuan jangka pendek (60 hari) kalender gagasan ini akan diimplementasikan di Kantor Induk (Bandara Sultan Hasanuddin) dan Wilayah Kerja (Wilker) Pelabuhan Laut Makassar. Dalam jangka menengah (6 bulan) akan diimplementasikan di Kantor</p>

	Induk (Bandara Sultan Hasanuddin), Wilker Pelabuhan Laut Makassar, Wilker Pelabuhan Parepare dan Wilker Pelabuhan Bajoe. Sedang untuk jangka panjang gagasan ini akan diimplementasikan di semua Wilayah Kerja dari KKP Kelas I Makassar.
<b>MENTOR</b>	Dra. Aisyah Sufrie, M.ScPH
<b>PROJECT LEADER</b>	Yusrianto

## 2. LATAR BELAKANG

Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Makassar merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kementerian Kesehatan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit (P2P) Kementerian Kesehatan. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor: 356/MENKES/PER/IV/2008 Jo Permenkes Nomor 2348/MENKES/PER/XI/2011; tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesehatan Pelabuhan, disebutkan bahwa KKP terdiri dari Bagian Tata Usaha, Bidang Pengendalian Karantina dan Surveilans Epidemiologi, Bidang Pengendalian Risiko Lingkungan, Bidang Upaya Kesehatan dan Lintas Wilayah, Wilayah Kerja, Kelompok Fungsional dan Instalasi.

Wilayah kewenangan KKP Kelas I Makassar terdiri dari KKP Induk di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin dan 9 wilayah kerja serta 2 pos pelayanan. Wilayah kerja (wilker) tersebut tersebar di 2 (dua) provinsi yaitu Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat. Wilker yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan terdiri dari Pelabuhan Laut Makassar, Pelabuhan Khusus Biringkassi, Pelabuhan Laut Awerange, Pelabuhan Laut Parepare, Pelabuhan Laut Palopo, Pelabuhan Khusus Malili, Pelabuhan Laut Bajoe, Wilayah kerja di Provinsi Sulawesi Barat yaitu Pelabuhan Laut Belang-Belang dan Bandara Tampapadang. Pos pelayanan yang ada yaitu Pos Pelabuhan Bulukumba dan Pos Pelabuhan Paotere. Kedua pos ini sementara diusulkan untuk ditetapkan sebagai wilker.

Tugas Pokok dari Kantor Kesehatan Pelabuhan adalah pencegahan masuk dan keluarnya penyakit menular, penyakit potensial wabah, pengamanan terhadap penyakit baru dan penyakit yang muncul kembali, surveilans epidemiologi, kekarantina, pengawasan OMKABA, pelayanan kesehatan, pengendalian dampak kesehatan lingkungan, bioterorisme, unsur biologi, kimia dan pengamanan radiasi di wilayah kerja bandara, pelabuhan, dan lintas batas darat negara.

Sejalan dengan berlakunya International Health Regulation (IHR) revisi 2005 tugas KKP diperluas pada deteksi, respon dan komunikasi terhadap pencegahan dan penyebaran *Public Health Emergency of International Concern* (PHEIC) atau Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang dapat Meresahkan Dunia (KKMMD).

Dari pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tersebut di atas terdapat tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang harus dibayarkan oleh pengguna jasa. Besarnya tarif PNBP tersebut didasarkan pada Peraturan Pemerintah nomor 21 tahun 2013 tentang Jenis dan Tarif PNBP di Kementerian Kesehatan.

Beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh KKP kelas I Makassar dan menghasilkan PNBP antara lain :

- Vaksinasi Internasional (termasuk jamaah umroh)
- Dokumen kesehatan kapal (PHQC, SSSC, SSCEC, CoP, Sertifikat P3K)
- Pemeriksaan Kesehatan (Taruna dan Pelaut)
- Sertifikat Laik Terbang

### ***Kondisi Saat Ini***

Mekanisme pembayaran tarif PNBP di KKP Kelas I Makassar baik di kantor induk maupun di semua wilayah kerja untuk saat ini masih menggunakan mekanisme manual. Pengguna jasa yang akan/telah menerima layanan, membayarkan tarif PNBP secara langsung pada petugas pemberi layanan atau kepada kasir yang merupakan staf KKP Kelas I Makassar. Untuk pelayanan vaksinasi internasional, pemeriksaan taruna dan pelaut di kantor induk pembayaran PNBP disetor di kasir pada saat pendaftaran. Sedangkan untuk pelayanan sertifikat laik terbang di poliklinik bandara, PNBP disetor ke petugas jaga yang memberikan pelayanan. Kondisi seperti ini juga terjadi di Wilker Pelabuhan Makassar. Pembayaran PNBP untuk pelayanan vaksinasi internasional disetor ke kasir sedangkan pembayaran PNBP untuk pelayanan dokumen kesehatan kapal disetor ke petugas jaga yang memberikan pelayanan.

Penerimaan PNBP baik oleh kasir maupun oleh petugas jaga selanjutnya diserahkan ke petugas pemungut atau bendahara penerima PNBP. Tahap selanjutnya adalah melakukan rekap dan pembuatan biling untuk selanjutnya disetor ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) melalui bank persepsi. Alur pembayaran PNBP dengan metode saat ini kurang efisien baik dari segi tahapan maupun dari segi waktu. Tahapan penyetoran PNBP dari pengguna jasa yang berjalan untuk saat ini melalui tahapan sebagai berikut :

1. Pengguna jasa melakukan pembayaran ke kasir/petugas pemberi pelayanan
2. Kasir/pemberi layanan menyerahkan ke Bendahara penerima PNBP
3. Bendahara penerima PNBP membuat rekap dan billing setoran
4. Bendahara Penerima melakukan penyetoran ke Bank Persepsi

Metode pembayaran PNBPN dengan Sistem pembayaran tersebut memiliki beberapa kekurangan antara lain :

1. Masih terdapat kemungkinan terjadinya selisih perhitungan antara jumlah PNBPN yang diterima dengan PNBPN yang disetor.
2. Masih terdapat peluang terjadinya pungutan PNBPN yang tidak sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam PP nomor 21 tahun 2013.
3. Pelayanan tidak Efisien. Waktu pelayanan registrasi menjadi terbatas (melayani hanya sampai pukul 12.00 wita) karena harus dilakukan rekap penerimaan PNBPN sebelum di setorkan ke kas negara.
4. Masih terdapat kemungkinan keterlambatan penyetoran PNBPN ke Kas Negara.
5. Masih terdapat kemungkinan PNBPN tidak disetorkan ke kas negara

Dari hasil audit terhadap penerimaan PNBPN KKP Kelas I Makassar tahun 2015 oleh tim auditor BPKP Perwakilan Provinsi Sulawesi Selatan terdapat temuan adanya penerimaan PNBPN di Wilker Pelabuhan Makassar yang belum disetorkan ke kas negara pada saat audit berlangsung. Hal ini terjadi karena petugas yang menerima pembayaran PNBPN dari pengguna jasa tidak menyetorkan kepada bendahara penerima PNBPN untuk disetorkan ke Kas Negara. Kejadian ini merupakan salah satu kekurangan dari metode pembayaran PNBPN secara manual.

### ***Kondisi yang Diharapkan***

Kondisi ideal yang diharapkan dari metode pembayaran PNBPN adalah meminimalkan kekurangan yang ada pada metode pembayaran yang ada saat ini. Titik utama kelemahan sistem yang ada adalah alur penyetoran yang panjang dan waktu yang dibutuhkan satu jenis transaksi setoran untuk masuk ke kas negara menjadi lama.

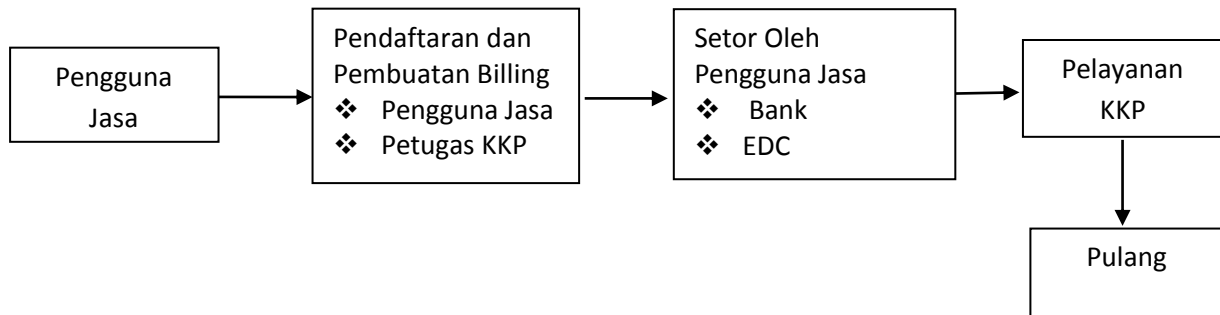
Beberapa kondisi terkait penerimaan PNBPN yang diharapkan adalah :

1. Penyetoran PNBPN ke bank persepsi langsung dilakukan oleh pengguna jasa
2. Tidak ada selisih perhitungan antara jumlah PNBPN yang diterima dengan jumlah PNBPN yang disetor
3. Jumlah pungutan PNBPN sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku
4. Semua penerimaan PNBPN yang di terima disetor ke kas negara dengan tepat jumlah dan tepat waktu
5. Waktu registrasi pelayanan tidak dibatasi sampai pukul 12.00 wita karena alasan akan melakukan rekap penerimaan PNBPN sebelum di setor ke kas negara.

Dengan melihat beberapa kekurangan dari metode pembayaran PNBPN yang ada saat ini maka perlu diupayakan dapat diminimalkan. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan memperbaiki metode pembayaran tagihan PNBPN. Salah satu alternatif yang dapat

dilakukan adalah dengan menerapkan mekanisme pembayaran yang langsung dilakukan oleh pengguna jasa ke bank persepsi penerima PNBPN.

Mekanisme pembayaran PNBPN dengan metode yang akan diterapkan digambarkan pada skema berikut :



Untuk pembuatan kode billing dapat dilakukan oleh Pengguna jasa maupun oleh petugas Kantor Kesehatan Pelabuhan. Kode billing yang dilakukan oleh pengguna jasa akan diterapkan pada pelayanan penerbitan dokumen kesehatan alat angkut, sedangkan untuk pelayanan vaksinasi, pemeriksaan pelaut, sertifikat laik terbang dan rujukan ke rumah sakit pembuatan kode billing akan dilakukan oleh petugas KKP Kelas I Makassar. Pelaksana pembuatan kode billing dan rekapan setoran akan ditetapkan secara bersama melalui pertemuan/rapat yang melibatkan unsur-unsur yang terkait.

### 3. TUJUAN

#### A. Tujuan Jangka Pendek

Diterapkannya pembayaran PNBPN oleh pengguna jasa langsung ke bank melalui teller atau dengan mesin EDC di kantor induk dan Wilker Pelabuhan Makassar

#### B. Tujuan Jangka Menengah

Diterapkannya pembayaran PNBPN oleh pengguna jasa langsung ke bank melalui teller atau dengan mesin EDC di kantor induk, Wilker Pelabuhan Makassar, Wilker Pelabuhan Parepare dan Wilker Pelabuhan Bajoe.

#### C. Tujuan Jangka Panjang

Diterapkannya pembayaran PNBPN oleh pengguna jasa langsung ke bank melalui teller atau dengan mesin EDC di kantor induk dan semua wilayah kerja dari Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Makassar.

#### 4. MANFAAT

Manfaat yang dapat diambil dari kegiatan ini adalah :

##### **Organisasi Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas I Makassar**

1. Meminimalisir kemungkinan terjadinya selisih perhitungan antara jumlah PNBPN yang diterima dengan PNBPN yang disetor.
2. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam sistem pembayaran dan penyetoran PNBPN
3. Menghindari keterlambatan penyetoran PNBPN ke kas negara

##### **Pengguna Jasa/Masyarakat**

1. Meningkatkan kualitas layanan dimana waktu pelayanan registrasi untuk pelayanan vaksinasi dan pemeriksaan pelaut tidak akan dibatasi hanya sampai pukul 12.00 wita
2. Meminimalisir peluang terjadinya pungutan PNBPN yang tidak sesuai dengan tarif yang ditetapkan dalam PP nomor 21 tahun 2013.

#### 5. MILESTONE JANGKA PENDEK

No	MILESTONE	KEGIATAN	WAKTU
1	Terlaksananya koordinasi proyek perubahan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Konsultasi dengan mentor untuk pelaksanaan proyek perubahan</li><li>2. Konsultasi dengan Kepala Kantor untuk pelaksanaan proyek perubahan</li></ol>	<p>5 September 2016</p> <p>5 September 2016</p>
Quality Control : Persetujuan milestone oleh mentor			
2	Terbentuknya Tim Kerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Melaksanakan pertemuan Bagian Tata Usaha</li><li>2. Melaksanakan pertemuan pembentukan tim kerja</li><li>3. Menyusun uraian tugas tim kerja</li><li>4. Membuat SK Tim Kerja</li></ol>	<p>6 September 2016</p> <p>7 September 2016</p> <p>7 september 2016</p> <p>8 September 2016</p>

Quality control : undangan, daftar hadir pertemuan, notulen pertemuan dan SK Tim Kerja

3.	Tersebarluasnya informasi tentang Metode baru pembayaran PNBPN di internal KKP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persiapan pertemuan sosialisasi internal (Membuat undangan, membuat daftar hadir, persiapan ruangan dan menyiapkan spanduk)</li> <li>2. Pertemuan sosialisasi Internal KKP Makassar</li> <li>3. Penyebarluasan hasil pertemuan</li> </ol>	<p>8 - 9 september 2016</p> <p>14 September 2016</p> <p>15 September 2016</p>
Quality Control : Undangan sosialisasi, daftar hadir sosialisasi, notulen, foto penyebarluasan hasil pertemuan			
4	Tersedianya Pembagian tugas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persiapan rapat pembagian tugas (Membuat undangan, membuat daftar hadir, persiapan ruangan)</li> <li>2. Rapat pembagian tugas pembuatan billing, rekap setoran dan laporan penyetoran</li> <li>3. Penyebarluasan kesepakatan pembagian tugas</li> </ol>	<p>19 september 2016</p> <p>20 September 2016</p> <p>21 September 2016</p>
Quality Control : Undangan rapat, daftar hadir rapat, notulen, foto, dokumen pembagian tugas			
5.	Tersedianya MoU (dokumen kerjasama) dengan pihak Bank	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melaksanakan koordinasi dengan pihak bank</li> <li>2. Penandatanganan MoU antara KKP dan Bank</li> </ol>	<p>26 - 28 September 2016</p> <p>29 September 2016</p>
Quality Control : MoU (dokumen kerjasama) antar KKP Kelas I Makassar dan Bank			
6.	Tersebarluasnya informasi tentang penyetoran PNBPN Metode Baru pada Pengguna Jasa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persiapan pertemuan sosialisasi dengan stake holder internal dan external (Membuat undangan, membuat daftar hadir, persiapan ruangan dan menyiapkan spanduk)</li> <li>2. Pertemuan sosialisasi</li> <li>3. Pernyataan kesediaan pengguna jasa</li> <li>4. Penyebarluasan hasil pertemuan</li> <li>5. Penyediaan panduan pembuatan billing dan penyetoran PNBPN bagi petugas dan pengguna jasa</li> </ol>	<p>3 - 5 Oktober 2016</p> <p>6 Oktober 2016</p> <p>6 Oktober 2016</p> <p>7 Oktober 2016</p> <p>6 - 10 Oktober 2016</p>
Quality Control : Undangan, daftar hadir, notulen, pernyataan kesediaan pengguna jasa			

7.	Penerapan Pembayaran PNBPN langsung ke Bank	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyediaan Mesin EDC</li> <li>2. Uji coba penerapan</li> <li>3. Lounching penerapan</li> <li>3. Penerapan</li> </ol>	<p>11 Oktober 2016  12 s/d 14 Oktober 2016  17 Oktober 2016  17 Oktober s/d  12 Nov 2016</p>
----	---	--	--

Quality Control : Tersedianya mesin EDC, Bukti penyetoran pengguna jasa di bank, Rekap setoran PNBPN

### 6. MILESTONE JANGKA MENENGAH

No	MILESTONE	KEGIATAN	WAKTU
1	Terlaksananya evaluasi pelaksanaan di Kantor Induk dan Pelabuhan Makassar	Pertemuan evaluasi pelaksanaan di Kantor induk dan Pelabuhan Makassar	Januari 2017
2	Terlaksananya sosialisasi penyetoran PNBPN langsung ke Bank	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertemuan sosialisasi internal Wilker Pelabuhan Parepare dan Wilker Pelabuhan Bajoe</li> <li>2. Pertemuan sosialisasi eksternal di Wilker Pelabuhan parepare</li> <li>3. Pertemuan sosialisasi eksternal di Wilker Pelabuhan Bajoe</li> </ol>	<p>Januari 2017</p> <p>Februari 2017</p> <p>Februari 2017</p>
3.	Penerapan Pembayaran PNBPN langsung ke Bank	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyediaan Mesin EDC di wilker Pelabuhan Parepare dan Bajoe</li> <li>2. Uji coba penerapan</li> <li>3. Penerapan</li> </ol>	<p>Maret 2017</p> <p>Maret 2017</p> <p>April 2017</p>

### 6. MILESTONE JANGKA PANJANG

1	Terlaksananya evaluasi pelaksanaan di Wilker Pelabuhan Parepare dan Wilker Pelabuhan Bajoe	Pertemuan evaluasi pelaksanaan di Wilker Pelabuhan Parepare dan Wilker Pelabuhan Bajoe	Juni 2017
2	Terlaksananya sosialisasi penyetoran PNBPN langsung ke Bank	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertemuan sosialisasi internal Wilker Pelabuhan Biringkassi, Wilker Awerange, Wilker Palopo, Wilker Malili, Wilker Belang-Belang, Wilker Tampapadang</li> <li>2. Pertemuan sosialisasi eksternal di Wilker Pelabuhan Biringkassi, Wilker Awerange, Wilker Palopo, Wilker Malili, Wilker Belang-Belang, Wilker Tampapadang</li> </ol>	<p>Juli - Agustus 2017</p> <p>September s/d Oktober 2017</p>



3.	Penerapan Pembayaran PNBP langsung ke Bank	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyediaan Mesin EDC di di Wilker Pelabuhan Biringkassi, Wilker Awerange, Wilker Palopo, Wilker Malili, Wilker Belang-Belang, Wilker Tampapadang</li> <li>2. Uji coba penerapan</li> <li>3. Penerapan</li> </ol>	<p>Oktober 2017 s/d Juli 2018</p> <p>November 2017 s/d Juli 2018</p> <p>November 2017 s/d Juli 2018</p>
----	--	--	---

**6. IDENTIFIKASI STAKEHOLDER**



- Latent** : adalah stakeholder yang tidak memiliki ketertarikan yang kuat tetapi memiliki kewenangan yang besar untuk mempengaruhi stake holder lain yang terlibat dalam proyek perubahan.
- Promoters** : adalah stakeholder yang memiliki kepentingan yang besar terhadap proyek perubahan dan juga memiliki kewenangan yang besar untuk membantu pelaksanaannya.
- Defenders** : adalah stakeholder yang memiliki kepentingan yang besar terhadap proyek perubahan tetapi kekuatan yang dimilikinya kecil.
- Apathetics** : adalah stake holder yang memiliki kepentingan kecil dan kekuatan untuk mempengaruhi proyek perubahan juga kecil.

## 7. PERAN STAKE HOLDER

### Mendukung

- Kepala Kantor** : 1. Memegang fungsi otoritas  
2. Menandatangani SK Tim  
3. Menandatangani surat undangan  
4. Menandatangani MoU  
Kepala Kantor akan memberikan dukungan penuh karena metode pembayaran PNBP yang baru tersebut akan menjamin bahwa PNBP tidak akan terlambat disetor ke kas negara, semua PNBP telah disetor sebelum dilakukan pelayanan serta dapat meminimalisir kemungkinan adanya pungutan yang dilakukan diluar tarif resmi sehingga dianggap mampu meningkatkan akuntabilitas penerimaan PNBP
- Kabag Tata Usaha** : 1. Memimpin pertemuan internal bagian Tata usaha  
2. Menjadi koordinator pertemuan stake holder internal  
Tugas Kepala Bagian Tata Usaha untuk mengontrol penerimaan dan penyetoran PNBP menjadi lebih ringan karena setoran PNBP oleh pengguna jasa sudah langsung masuk ke bank.
- Kabid Upaya Kesehatan dan Lintas Wilayah (UKLW)** :  
1. Melakukan sosialisasi kepada staf di Bidang UKLW  
2. Memberi persetujuan rekap penerimaan bidang UKLW  
Tugas Kepala Bidang UKLW sebagai penanggung jawab pemberian pelayanan vaksinasi internasional dan pemeriksaan pelaut menjadi lebih ringan
- Kasi Kesehatan Matra** : 1. Pendekatan persuasif kepada biro perjalanan/travel  
2. Melakukan koordinasi dengan pihak bank  
Tugas Kepala Seksi Kesehatan Matra selaku penanggung jawab operasional pelayanan vaksinasi internasional menjadi lebih ringan. Rekap data terhadap kesesuaian jumlah pelayanan dan jumlah penerimaan PNBP semakin mudah dilakukan
- Kasi PPK** : Pendekatan persuasif kepada institusi pendidikan pelayaran.  
Tugas Kepala Seksi PPK selaku penanggung jawab operasional pelayanan pemeriksaan pelaut menjadi lebih ringan. Rekap data terhadap kesesuaian jumlah pelayanan dan jumlah penerimaan PNBP semakin mudah dilakukan

Kasubag Umum dan Keuangan	: 1. Mengkoordinir penyiapan ruang pertemuan 2. Melakukan koordinasi dengan pihak bank Tugas selaku penanggung jawab operasional di bidang penerimaan PNBPN menjadi lebih ringan. Potensi kesalahan data menjadi kecil.
Bendahara PNBPN	: Membuat rekap total laporan penyetoran PNBPN Pelaksanaan tugas untuk melakukan rekapan penerimaan setiap hari sebelum disetorkan ke kas negara tidak lagi dilakukan secara tergesa-gesa karena mengejar waktu tutup kas bank setiap hari.
Bank	: 1. Penyedia layanan setoran 2. Mengeluarkan Bukti Setoran Jumlah transaksi bank akan semakin meningkat.
Pengguna Jasa	: Melakukan Penyetoran Adanya kepastian jumlah PNBPN yang dibayarkan dan jaminan tidak ada pungutan yang lebih dari tarif resmi yang telah ditetapkan
<b>Kontra</b>	
Petugas Jaga	: Memberikan pelayanan penerbitan dokumen kesehatan kapal Menutup peluang untuk melakukan pungutan diluar dari tarif resmi.
Pengguna Jasa	: Melakukan Penyetoran Merasa terbebani dengan keharusan untuk membuat kode billing sebelum melakukan penyetoran ke bank.
Pemberi layanan/ Petugas pemungut	: Membuat rekap sebelum diserahkan ke Bendahara Penerima PNBPN Merasa terbebani dengan adanya tugas tambahan untuk membuat kode billing dan rekap pelayanan
Kasi Pengawasan Karantina	: Memberikan Pelayanan penerbitan dokumen kesehatan kapal Kemungkinan merasa bahwa metode pembayaran yang baru tersebut lebih rumit.

## 8. FAKTOR PENGHAMBAT

Faktor-faktor yang kemungkinan dapat menghambat pelaksanaan proyek perubahan ini adalah :

1. Adanya masalah pada jaringan internet
2. Adanya resistensi dari pengguna jasa yang merasa terbebani karena harus melakukan penyetoran di bank
3. Kemungkinan adanya resistensi dari petugas jaga yang menerbitkan dokumen kesehatan kapal

## 9. LANGKAH ANTISIPASI

Langkah-langkah antisipasi yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat tersebut adalah :

1. Menyiapkan anggaran untuk langganan internet dan melakukan pembayaran tepat waktu
2. Melakukan sosialisasi manfaat dari program ini terhadap pengguna jasa
3. Pendekatan persuasif kepada pengguna jasa oleh masing-masing seksi yang memberikan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan
4. Pendekatan persuasif kepada petugas jaga untuk mendukung gagasan tersebut