

## Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Mataram

Jl Langko No 40 83125 081138000222

[www.djpb.kemenkeu.go.id/kppn/mataram](http://www.djpb.kemenkeu.go.id/kppn/mataram)



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / Kantor Wilayah

Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Nusa Tenggara Barat / Kantor

### Layanan Konsultasi Stakeholder

Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Mataram

No. SK : KEP-57/PB/2023

#### Persyaratan

1. Pertanyaan/kebutuhan konsultasi dari Stakeholder yang disampaikan secara langsung (tatap muka di KPPN)
2. Pertanyaan/kebutuhan konsultasi dari Stakeholder yang disampaikan secara online melalui HAI CSO pada Aplikasi OM SPAN atau melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN

#### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

# Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Mataram

Jl Langko No 40 83125 081138000222

[www.djpb.kemenkeu.go.id/kppn/mataram](http://www.djpb.kemenkeu.go.id/kppn/mataram)



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / Kantor Wilayah  
Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Nusa Tenggara Barat / Kantor

Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Mataram

1. Petugas layanan menerima identitas/profil Stakeholder
2. Stakeholder menyampaikan pertanyaan/ permasalahan pada saat sesi konsultasi berlangsung;
3. Petugas layanan/pegawai CSO menerima pertanyaan/permasalahan dan kemudian melakukan identifikasi pertanyaan/permasalahan;
4. Petugas layanan/pegawai CSO dapat mencari jawaban/solusi atas pertanyaan/permasalahan pada peraturan/juknis terkait;
5. Dalam hal pertanyaan/permasalahan memerlukan dokumen pendukung lainnya, maka petugas layanan/ pegawai CSO dapat meminta dokumen pendukung kepada stakeholder sebagai bahan analisa
6. Dalam hal jawaban/solusi telah tersedia, maka petugas layanan/ pegawai CSO dapat segera menyelesaikan permasalahan;
7. Dalam hal jawaban/solusi belum tersedia, petugas layanan/pegawai CSO dapat melakukan: a. eskalasi kepada Kepala Seksi apabila pertanyaan/permasalahan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut kepada Kepala Seksi terkait; b. Meminta kontak person Stakeholder untuk dilakukan konfirmasi/pemberian solusi paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah konsultasi tatap muka dilaksanakan. Dalam waktu 3 hari tersebut, petugas layanan diwajibkan untuk menyampaikan progres atas penyelesaian solusi secara berkala
8. Stakeholder menyampaikan pertanyaan/permasalahan melalui HAI CSO atau kontak resmi masing-masing KPPN;
9. Petugas layanan/pegawai CSO menerima pertanyaan/permasalahan dan melakukan identifikasi atas pertanyaan/permasalahan;
10. Petugas layanan/pegawai CSO dapat mencari jawaban/solusi atas pertanyaan/permasalahan pada peraturan/ juknis terkait;
11. Dalam hal pertanyaan/permasalahan memerlukan dokumen pendukung lainnya, maka petugas layanan/pegawai CSO dapat meminta dokumen pendukung kepada stakeholder sebagai bahan analisa;
12. Dalam hal jawaban/solusi telah tersedia, maka petugas layanan/pegawai CSO dapat segera memberikan jawaban/menyelesaikan permasalahan;
13. Dalam hal jawaban/solusi belum tersedia, petugas layanan/pegawai CSO dapat melakukan: a. eskalasi kepada Kepala Seksi apabila pertanyaan/permasalahan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut kepada Kepala Seksi yang terkait dengan permasalahan; b. Konfirmasi/pemberian solusi paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah konsultasi tatap muka dilaksanakan. Dalam waktu 3 hari tersebut, petugas layanan diwajibkan untuk menyampaikan progres atas penyelesaian solusi secara berkala

## Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Mataram

Jl Langko No 40 83125 081138000222

[www.djpb.kemenkeu.go.id/kppn/mataram](http://www.djpb.kemenkeu.go.id/kppn/mataram)



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / Kantor Wilayah  
Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Nusa Tenggara Barat / Kantor

### Waktu Penyelesaian

Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Mataram

20 Menit

20 menit per satu jenis layanan

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Tanggapan dengan status penyelesaian layanan "Resolved". Layanan yang diberikan secara langsung/online. Progres atas penyelesaian solusi (apabila permasalahan tidak dapat langsung diselesaikan pada saat pelayanan berlangsung).

### Pengaduan Layanan

Pengaduan, saran dan masukan atas layanan disampaikan melalui kanal berupa:

1. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)
2. Whistleblowing System Kemenkeu: <https://wise.kemenkeu.go.id>
3. Kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan SIPANDU <https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id> atau melalui HAI DJPb <https://hai.kemenkeu.go.id>
4. Kontak resmi atau tatap muka secara langsung melalui masing-masing KPPN.