

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A2 Pelaihari

Jl. Datu Insad, No. 79 70813 081377664083



<https://djob.kemenkeu.go.id/kppn/pelaihari/id/>

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / Kantor Wilayah

Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan / Kantor

Layanan Konsultasi Stakeholder

Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A2 Pelaihari

No. SK :

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 A2 Pelaihari

Jl. Datu Insad, No. 79 70813 081377664083

<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/pelaihari/id/>



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan / Kantor

1. a. Layanan konsultasi secara tatap muka/langsung Petugas layanan menanyakan identitas/profil Stakeholder
2. Stakeholder menyampaikan pertanyaan/permasalahan pada saat sesi konsultasi berlangsung
3. Petugas layanan/pegawai CSO menerima pertanyaan kemudian melakukan identifikasi pertanyaan dan/atau belum disetor.
4. Petugas layanan/pegawai CSO mencari jawaban/solusi atas pertanyaan/permasalahan pada peraturan/juknis terkait
5. Petugas layanan/pegawai CSO dapat meminta dokumen pendukung kepada stakeholder sebagai bahan analisa, apabila diperlukan
6. Apabila jawaban/solusi telah tersedia, maka petugas layanan/pegawai CSO dapat segera menyelesaikan permasalahan
7. Apabila jawaban/solusi belum tersedia, petugas layanan/pegawai CSO dapat melakukan:
8. Eskalasi kepada Kepala Seksi
9. Meminta kontak Stakeholder untuk dilakukan pemberian solusi paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah konsultasi tatap muka dilaksanakan.
10. b. Untuk layanan konsultasi secara online dilakukan melalui tahapan sebagai berikut Stakeholder menyampaikan pertanyaan/permasalahan melalui HAI CSO atau kontak resmi masing-masing KPPN
11. Petugas layanan/pegawai CSO menerima pertanyaan/permasalahan dan melakukan identifikasi atas pertanyaan/permasalahan;
12. Petugas layanan/pegawai CSO dapat mencari jawaban/solusi atas pertanyaan/permasalahan pada peraturan/ juknis terkait;
13. Dalam hal pertanyaan/permasalahan memerlukan dokumen pendukung lainnya, maka petugas layanan/pegawai CSO dapat meminta dokumen pendukung kepada stakeholder sebagai bahan analisa;
14. Dalam hal jawaban/solusi telah tersedia, maka petugas layanan/pegawai CSO dapat segera memberikan jawaban/menyelesaikan permasalahan
15. Dalam hal jawaban/solusi belum tersedia, petugas layanan/pegawai CSO dapat melakukan: eskalasi kepada Kepala Seksi apabila pertanyaan/permasalahan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut kepada Kepala Seksi yang terkait dengan permasalahan; 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 A2 Pelaihari

Jl. Datu Insad, No. 79 70813 081377664083



<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/pelaihari/id/>

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / Kantor Wilayah
Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan / Kantor

Waktu Penyelesaian

Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A2 Pelaihari

0

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.