

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Samarinda

Jl. M. Yamin No.2 75243 085216496504

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



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / Kantor Wilayah

Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Timur / Kantor

Layanan Konsultasi Stakeholder

Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Samarinda

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 Samarinda

Jl. M. Yamin No.2 75243 085216496504

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



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

Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Samarinda

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 Samarinda

Jl. M. Yamin No.2 75243 085216496504

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



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

Waktu Penyelesaian

Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Samarinda

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; dan Progres atas penyelesaian solusi (apabila permasalahan tidak dapat langsung diselesaikan pada saat pelayanan berlangsung); dan 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:

- Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)
- Whistleblowing System Kemenkeu: <https://wise.kemenkeu.go.id>
- Kotak saran/kotak pengaduan, SMS, portal pengaduan SIPANDU
<https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id> atau melalui HAI DJPb <https://hai.kemenkeu.go.id>
- Kontak resmi melalui 08115001292, Pengaduan046@kemenkeu.go.id,
<https://speak046.wixsite.com/Website> atau tatap muka secara langsung ke KPPN Samarinda