

## Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tipe A2 Singaraja

Jalan Udayana No.10 Singaraja 81116 036224380

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

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan /

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Bali /

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tipe A2 Singaraja



## Layanan Konsultasi Stakeholder

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



1. Petugas layanan menayangkan 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 A2 Singaraja

Jalan Udayana No.10 Singaraja 81116 036224380

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

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan /  
Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Bali /  
Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tipe A2 Singaraja



### Waktu Penyelesaian

20 Menit

20 menit per satu jenis layanan

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Tanggapan dengan status penyelesaian layanan

### Pengaduan Layanan

#### SALURAN PENGADUAN

1. SMS (No.HP) : 081239199699
2. Kotak Pengaduan pada KPPN Singaraja
3. Telepon : (0362)24380
4. Email : [pengaduan.kppn132@gmail.com](mailto:pengaduan.kppn132@gmail.com)
5. SIPANDU : <https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id/sipandu/>
6. Wise Kemenkeu : <https://www.wise.kemenkeu.go.id/>
7. Inovasi ECC132 : [bit.ly/ecc132](https://bit.ly/ecc132)