

## Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A2 Majene

Jl. Jend. Sudirman No. 96 91412 081356270283

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

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan /

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi

Sulawesi Barat / Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe

A2 Majene



## Layanan Konsultasi Stakeholder

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 A2 Majene

Jl. Jend. Sudirman No. 96 91412 081356270283

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

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan /

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi

Sulawesi Barat / Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe

A2 Majene



1. Untuk layanan konsultasi secara tatap muka/ langsung dilakukan melalui tahapan sebagai berikut: 1. Petugas layanan menanyakan 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 3 Jangka waktu layanan konsultasi tatap muka dilaksanakan. Dalam waktu 3 hari tersebut, petugas layanan diwajibkan untuk menyampaikan progres atas penyelesaian solusi secara berkala.
2. Untuk layanan konsultasi secara online dilakukan melalui tahapan sebagai berikut: 1. Stakeholder menyampaikan pertanyaan/permasalahan melalui HAI CSO atau kontak resmi masing-masing KPPN; 2. Petugas layanan/pegawai CSO menerima pertanyaan/permasalahan dan melakukan identifikasi atas pertanyaan/permasalahan; 3. Petugas layanan/pegawai CSO dapat mencari jawaban/solusi atas pertanyaan/permasalahan pada peraturan/ juknis terkait; 4. Dalam hal pertanyaan/permasalahan memerlukan dokumen pendukung lainnya, maka petugas layanan/pegawai CSO dapat meminta dokumen pendukung kepada stakeholder sebagai bahan analisa; 5. Dalam hal jawaban/solusi telah tersedia, maka petugas layanan/pegawai CSO dapat segera memberikan jawaban/menyelesaikan permasalahan; 6. 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.

### Waktu Penyelesaian

20 Menit

20 menit per satu jenis layanan

## Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A2 Majene

Jl. Jend. Sudirman No. 96 91412 081356270283

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

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan /  
Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi  
Sulawesi Barat / Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe



### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

A2 Majene

### Produk Pelayanan

1. Tanggapan dengan status penyelesaian layanan " Resolved ", Layanan yang diberikan secara langsung/online

### 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.