

## Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Jayapura

Jl. Jend. A. Yani No. 8 99111 081252819436



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

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan /

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Papua /

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Jayapura

## Layanan Konsultasi Stakeholder

No. SK : KEP-57 Tahun 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 Jayapura

Jl. Jend. A. Yani No. 8 99111 081252819436



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

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan /

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Papua /

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
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 Jayapura

Jl. Jend. A. Yani No. 8 99111 081252819436

<https://djp.kemenkeu.go.id/kppn/jayapura/id/>



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan /  
Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Papua /  
Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Jayapura

### Waktu Penyelesaian

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 , Progress atas penyelesaian solusi (apabila permasalahan tidak dapat langsung diselesaikan pada saat pelayanan berlangsung).

### Pengaduan Layanan