

## Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Makassar II

Jl. Urip Sumoharjo Km.4, Gedung keuangan Negara (GKN) I Lt. 1, Karuwisi

Utara, Kec. Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90232 90232

08114447136

<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/makassar2/id/>

Stakeholder Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan /

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi

Sulawesi Selatan / Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe

A1 Makassar II



No. SK : KEP-57/PB/2023

### Persyaratan

1. Pertanyaan/kebutuhan konsultasi dari Stakeholder yang disampaikan secara langsung (tatap muka di KPPN)v
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 Makassar II

Jl. Urip Sumoharjo Km.4, Gedung keuangan Negara (GKN) I Lt. 1, Karuwisi

Utara, Kec. Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90232 90232

08114447136

<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/makassar2/id/>



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / secara tatap muka/aring. Dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Petugas layanan menanyakan stakeholder dan melakukan identifikasi pertanyaan/permasalahan pada saat sesi konsultasi berlangsung. Petugas layanan/pegawai CSO menerima pertanyaan/permasalahan dan kemudian melakukan identifikasi pertanyaan/permasalahan; Petugas layanan/pegawai CSO dapat mencari jawaban/solusi atas pertanyaan/permasalahan pada peraturan/juknis terkait; Dalam hal pertanyaan/permasalahan memerlukan dokumen pendukung lainnya, maka petugas layanan/ pegawai CSO dapat meminta dokumen pendukung kepada stakeholder sebagai bahan analisa; Dalam hal jawaban/solusi telah tersedia, maka petugas layanan/ pegawai CSO dapat segera menyelesaikan permasalahan; 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.
2. Untuk layanan konsultasi secara online dilakukan melalui tahapan sebagai berikut: Stakeholder menyampaikan pertanyaan/permasalahan melalui HAI CSO atau kontak resmi masing-masing KPPN; Petugas layanan/pegawai CSO menerima pertanyaan/permasalahan dan melakukan identifikasi atas pertanyaan/permasalahan; Petugas layanan/pegawai CSO dapat mencari jawaban/solusi atas pertanyaan/permasalahan pada peraturan/ juknis terkait; Dalam hal pertanyaan/permasalahan memerlukan dokumen pendukung lainnya, maka petugas layanan/pegawai CSO dapat meminta dokumen pendukung kepada stakeholder sebagai bahan analisa; Dalam hal jawaban/solusi telah tersedia, maka petugas layanan/pegawai CSO dapat segera memberikan jawaban/menyelesaikan permasalahan; 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 A1 Makassar II

Jl. Urip Sumoharjo Km.4, Gedung keuangan Negara (GKN) I Lt. 1, Karuwisi

Utara, Kec. Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90232 90232

08114447136

<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/makassar2/id/>

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan /

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi

Sulawesi Selatan / Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe

A1 Makassar II

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Tanggapan dengan status penyelesaian layanan "Resolved"

### 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.