

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Pekanbaru

Jl.Sudirman nomor 249 28116 076122847

www.djpb.kemenkeu.go.id/kppn/pekanbaru



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / Kantor

Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Riau / Kantor

Layanan Konsultasi Stakeholder

Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Pekanbaru

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

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Pekanbaru

Jl.Sudirman nomor 249 28116 076122847

www.djpb.kemenkeu.go.id/kppn/pekanbaru



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Riau / Kantor

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 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 A1 Pekanbaru

Jl.Sudirman nomor 249 28116 076122847

www.djpb.kemenkeu.go.id/kppn/pekanbaru

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Riau / Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Pekanbaru



Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Tanggapan dengan status penyelesaian layanan "Resolved".
2. Layanan yang diberikan secara langsung/online.
3. 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: 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