

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tipe A1 Jakarta III

Jl. Otto Iskandardinata No.53-55, RT.5/RW.9, Bidara Cina, Kecamatan Jatinegara, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13330 13330 (021) 8190410

<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/jakarta3/id/>



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan /

Layanan Konsultasi Stakeholder

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi DKI

No. SK :

Jakarta / Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tipe A1 Jakarta III

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
2. 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 Jakarta III

Jl. Otto Iskandardinata No.53-55, RT.5/RW.9, Bidara Cina, Kecamatan Jatinegara,
Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13330 13330 (021) 8190410



<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/jakarta3/id/>

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan /

1. Untuk layanan konsultasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan 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
3. 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

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tipe A1 Jakarta III

Jl. Otto Iskandardinata No.53-55, RT.5/RW.9, Bidara Cina, Kecamatan Jatinegara, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13330 13330 (021) 8190410

<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/jakarta3/id/>



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan /

Waktu Penyelesaian

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi DKI

20 Menit

Jakarta / Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tipe A1 Jakarta III

20 menit per satu jenis layanan

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Tanggapan dengan status penyelesaian layanan

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. Saluran pengaduan <https://bit.ly/LaporGarDu>.