

# Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A2 Sragen

Komp. Gd. Kartini Jl. Sukowati No.15C 57213 085273017111

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



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / Kantor Wilayah

Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Jawa Tengah / Kantor Pelayanan

## Layanan Konsultasi Stakeholder Perbendaharaan Negara tipe A2 Sragen

No. SK : KEP-57/PB/2023

### Persyaratan

1. tatap muka di KPPN
2. melalui HAI CSO pada Aplikasi OM SPAN atau melalui sarana/kontak resmi masing-masing KPPN

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

a. Untuk layanan konsultasi secara tatap muka/langsung dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

- Petugas layanan menanyakan identitas/profil Stakeholder
- Stakeholder menyampaikan 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: eskalasi kepada Kepala Seksi apabila pertanyaan/permasalahan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut kepada Kepala Seksi terkait. 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 progress atas penyelesaian solusi secara berkala.

b. 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: eskalasi kepada Kepala Seksi apabila pertanyaan/permasalahan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut kepada Kepala Seksi yang terkait dengan permasalahan. Konfirmasi/pemberian solusi paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah konsultasi tatap muka dilaksanakan. Dalam waktu 3 hari tersebut, Petugas layanan diwajibkan untuk menyampaikan progress atas penyelesaian solusi secara berkala.

### Waktu Penyelesaian

20 Menit

per jenis layanan

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. 1. Tanggapan dengan status penyelesaian layanan "Resolved".

## Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A2 Sragen

Komp. Gd. Kartini Jl. Sukowati No.15C 57213 085273017111

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



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / Kantor Wilayah  
Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Jawa Tengah / Kantor Pelayanan

### **Pengaduan Layanan** Perbendaharaan Negara tipe A2 Sragen

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.