



PANDUAN HOTLISER BPKPAD BALANGAN



HOTLISER BPKPAD

KABUPATEN BALANGAN

Latar Belakang

PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan PermenPANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. Sehubungan dengan tuntutan perkembangan dimasa mendatang, Pemerintah Kabupaten Balangan telah mencangkan rencana pembangunan jangka menengah daerah yang tertuang pada Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 5 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2021-2026. Ditegaskan dalam RPJMD bahwa visi pembangunan Kabupaten Balangan adalah “ **Membangun Desa, Menata Kota, Menuju Balangan Yang Lebih Maju dan Sejahtera**”.

Adapun permasalahan yang dihadapi yaitu Respon dalam Layanan Konsultasi mengenai pengelolaan keuangan masih lambat, belum terkoordinirnya layanan konsultasi pengelolaan keuangan daerah, masih dilaksanakan konsultasi dengan tatap muka.

Panduan Lengkap Layanan Hotline Service (HotLiser) BPKPAD

I. Pengantar

Hotline Service (HotLiser) adalah layanan komunikasi berbasis WhatsApp yang disediakan oleh BPKPAD Kabupaten Balangan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan pelayanan publik secara cepat, mudah, dan efisien.

II. Tujuan Inovasi

1. Memberikan akses cepat informasi kepada masyarakat.
2. Meningkatkan efisiensi layanan publik melalui kanal digital.
3. Menyediakan jalur komunikasi dua arah dengan petugas BPKPAD.
4. Meningkatkan akuntabilitas melalui pengarsipan obrolan.

III. Cara Akses HotLiser

1. Buka tautan resmi HotLiser: <https://bpkpad.balangankab.info/>
2. Klik tombol “Hubungi Kami” di halaman utama.
3. Anda akan langsung diarahkan ke aplikasi WhatsApp dengan nomor resmi HotLiser BPKPAD.

IV. Prosedur Penggunaan Layanan

Setelah terhubung di WhatsApp, akan muncul pesan sambutan sebagai berikut:

*Selamat datang di Layanan Hotline Service WhatsApp BPKPAD
Kabupaten Balangan
Kami siap membantu Anda terkait pelayanan di Badan Pengelolaan
Keuangan, Pendapatan dan Aset Daerah.*

Anda akan diminta memilih salah satu layanan dengan cara mengetik angka sesuai daftar menu:

1. Informasi Pajak Daerah
2. Informasi Cara Pembayaran Pajak Daerah
3. Informasi Pembuatan NPWP Pribadi dan NPWP Badan
4. Informasi Cek dan Cetak Salinan SPPT PBB

5. Informasi Pajak BPHTB
6. Informasi Pajak PBB-P2B
7. Informasi Layanan Penagihan, Pengawasan, Penyampaian Keberatan Pajak Daerah
8. Informasi Layanan SP2D
9. Informasi Jadwal dan Lokasi Pelayanan
10. Konsultasi dengan Petugas
11. Informasi Kontak dan Jam Layanan
12. Informasi Alamat Kantor

V. Fitur Tambahan

- Konsultasi Bebas: Pengguna dapat mengajukan pertanyaan di luar menu dengan mengetik langsung pesan yang ingin ditanyakan.
- Pengarsipan Obrolan: Setiap percakapan akan diarsipkan sebagai bahan referensi dan evaluasi kinerja layanan.

VI. Keunggulan Layanan HotLiser

- Ramah pengguna
- Akses cepat tanpa perlu instalasi tambahan
- Dukungan layanan setiap hari kerja
- Komunikasi langsung dengan petugas
- Transparansi dalam pelayanan publik

VII. Tips Menggunakan HotLiser

- Gunakan bahasa yang sopan dan jelas saat berkonsultasi.
- Simpan nomor HotLiser untuk mempermudah akses di kemudian hari.
- Manfaatkan fitur menu otomatis untuk respons lebih cepat.
- Ajukan pertanyaan satu per satu agar respons petugas lebih fokus.

<https://bpkpad.balangankab.info/>



PENUTUP

Kegiatan Pelayanan Administrasi Online melalui Hotline Service (HotLiser) merupakan langkah strategis dalam rangka Terciptanya system administrasi pengelolaan keuangan yang akuntabel. Terwujudnya system administrasi yang efektif dan efisien serta Meningkatkan kinerja pengelolaan keuangan pada Pemerintah Daerah Kabupaten Balangan