

## Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sukabumi

Jl. Suryakencana No. 20 Sukabumi 43111 0266221603

<https://djob.kemenkeu.go.id/kppn/sukabumi/id/>

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / Kantor Wilayah

Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Jawa Barat / Kantor Pelayanan

Perbendaharaan Negara Sukabumi

### Layanan Konsultasi Stakeholder

No. SK :

#### Persyaratan

1. Pertanyaan/kebutuhan konsultasi dari Stakeholder yang disampaikan secara langsung (tatap muka di KPPN)
2. 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 Sukabumi

Jl. Suryakencana No. 20 Sukabumi 43111 0266221603

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

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

Perbendaharaan Negara Sukabumi

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 progress atas penyelesaian solusi secara berkala. 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 progress atas penyelesaian solusi secara berkala.

## Waktu Penyelesaian

20 Menit

20 menit per satu jenis layanan

# Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Sukabumi

Jl. Suryakencana No. 20 Sukabumi 43111 0266221603

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

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

## Biaya / Tarif Perbendaharaan Negara Sukabumi

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. Kontak resmi KPPN Sukabumi: 0811 1143 252
5. Tatap muka secara langsung melalui masing-masing KPPN