

## Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Medan II

Gedung Keuangan Negara, Jl. Pangeran Diponegoro No. 30A Medan 20152 081260660826

<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/medan2>



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / Kantor Wilayah

Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Utara / Kantor

### Layanan Konsultasi Stakeholder

Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Medan II

No. SK : KEP-57/PB/2023

#### 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

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

#### Biaya / Tarif

## Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Medan II

Gedung Keuangan Negara, Jl. Pangeran Diponegoro No. 30A Medan 20152 081260660826

<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/medan2>



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / Kantor Wilayah

Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Utara / Kantor

Tidak dipungut biaya

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Medan II

### Produk Pelayanan

1. Layanan Konsultasi Stakeholder

### Pengaduan Layanan

Pengaduan, saran dan masukan atas layanan disampaikan melalui kanal berupa: 1. Layanan Pengaduan KPPN Medan II WA 081344494375, email: mski.kppnmedan2@gmail.com, atau kotak pengaduan pada Ruang Layanan FO KPPN Medan II

2. Portal pengaduan SIPANDU <https://pengaduandjpb.kemenkeu.go.id> atau melalui HAI DJPb <https://hai.kemenkeu.go.id>

3. Whistleblowing System Kemenkeu: <https://wise.kemenkeu.go.id> 4. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR)