

## Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Pekalongan

Jl. Bahagia No. 44 51117 0285421476

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

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal

Perbendaharaan / Kantor Wilayah Direktorat Jenderal

Perbendaharaan Provinsi Jawa Tengah / Kantor Pelayanan

Perbendaharaan Negara tipe A1 Pekalongan



Layanan Konsultasi Stakeholder

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

# Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Pekalongan

Jl. Bahagia No. 44 51117 0285421476

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

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal

Perbendaharaan / Kantor Wilayah Direktorat Jenderal



1. Untuk layanan konsultasi secara tatap muka langsung dilakukan melalui tahapan sebagai berikut: 1. Petugas layanan menanyakan identitas stakeholder, 2. Stakeholder menyampaikan permasalahan pada saat sesi konsultasi, 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.

## Waktu Penyelesaian

20 Menit

20 menit per satu jenis layanan

## Biaya / Tarif

## Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A1 Pekalongan

Jl. Bahagia No. 44 51117 0285421476

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

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal  
Perbendaharaan / Kantor Wilayah Direktorat Jenderal  
Perbendaharaan Provinsi Jawa Tengah / Kantor Pelayanan  
Perbendaharaan Negara tipe A1 Pekalongan



### Produk Pelayanan

1. Tanggapan dengan status penyelesaian layanan "Resolved"
2. Layanan yang diberikan secara langsung/online.
3. Progres atas penyelesaian solusi (apabila permasalahan tidak dapat langsung diselesaikan pada saat pelayanan berlangsung).

### Pengaduan Layanan

<meta charset="utf-8" />

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. Email : [pengaduan.kppn072@kemenkeu.go.id](mailto:pengaduan.kppn072@kemenkeu.go.id);
5. Telepon : 08112671969;
6. Whatsapp : 08112671969;
7. Kotak Saran dan Pengaduan KPPN Pekalongan.