

# Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A2 Gunungsitoli

Jl. Pancasila No.13, Ps. Gn. Sitoli, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara  
22814 063921675



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

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / Kantor

## Layanan Konsultasi Stakeholder

Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Utara /

No. SK : Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A2 Gunungsitoli

### Persyaratan

1. pertanyaan/ kebutuhan konsultasi dari stakeholder yang disampaikan secara langsung (tatap muka di KKPN)
2. pertanyaan/ kebutuhan konsultasi dari stakeholder yang disampaikan secara online melalui HAI CSO pada aplikasi OM SPAN atau melalui saranan / kontrak resmi masing-masing KPPN

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

#### 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:
  - 1.Eskalasi kepada Kepala Seksi apabila pertanyaan/permasalahan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut kepada Kepala Seksi terkait;
  - 2.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.

#### 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:
  - 1.Eskalasi kepada Kepala Seksi apabila pertanyaan/permasalahan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut kepada Kepala Seksi yang terkait dengan permasalahan;
  - 2.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.

## Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A2 Gunungsitoli

Jl. Pancasila No.13, Ps. Gn. Sitoli, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara  
22814 063921675



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

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Perbendaharaan / Kantor

### Waktu Penyelesaian

20 Menit

Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Utara /  
Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara tipe A2 Gunungsitoli

20 menit per satu jenis layanan

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### 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

0821-6073-3681