

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