	KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL		
	Standar Operasional Prosedur Layanan Konsultasi Pemda melalui <i>Video Conference</i> dengan Jaringan Kementerian Keuangan		
NO. SOP: 179 - PK.15	Tanggal Penetapan: 26 Februari 2020	Tanggal Revisi:	Revisi ke-

1. Deskripsi:

Prosedur ini menggambarkan proses perencanaan hingga pelaksanaan layanan konsultasi Pemda melalui *video conference* menggunakan jaringan Kementerian Keuangan melalui fasilitas yang tersedia di kantor wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPB).

2. Dasar Hukum:

- a. Undang - undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Menteri PAN/RB No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik;

3. Ketertautan:

SOP ini memiliki ketertautan dengan SOP Layanan Konsultasi melalui *Call Center* Dering DJPK dan SOP Layanan Konsultasi Pemda melalui Aplikasi *Video Conference*.

4. Pihak-Pihak yang Terlibat:

- a. Sekretaris Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (Sesditjen PK)
- b. Direktur Evaluasi dan Sistem Informasi (Dir ESI)
- c. Pusat Informasi dan Teknologi (Pusintek) Kementerian Keuangan
- d. Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan (Kanwil DJPB) terkait
- e. Kepala Bagian Harmonisasi Kebijakan dan Kehumasan (Kabag HKK)
- f. Kepala Subdirektorat Pengembangan Aplikasi, Basis Data, Infrastruktur, dan Operasional Teknologi Informasi (Kasubdit PABDIOTI)
- g. Kepala Subbagian Manajemen Strategi Komunikasi dan Layanan Informasi Publik (Kasubbag MSKLIP)
- h. Petugas Konsultan Direktorat terkait.
- i. *Customer Service Officer* (CSO)
- j. Pelaksana pada Subbagian MSKLIP.

5. Persyaratan dan Perlengkapan:

Surat Permintaan Konsultasi/Audiensi melalui *video conference* dari Pemda

6. Keluaran (*Output*):

Hasil keluaran berupa:

- a. Nota Dinas Sekretaris Ditjen Perimbangan Keuangan tentang Koordinasi Pelaksanaan *video conference*, dan
- b. Berita Acara Konsultasi (BAK) yang dikirimkan kepada tamu melalui surel

7. Jangka Waktu:

5 (lima) hari kerja apabila konsultasi pemda menggunakan jaringan Kementerian Keuangan pada Kantor Wilayah DJPB.

8. Kebijakan Standar Layanan:

- a. Setiap rencana pelaksanaan *Video conference* harus melalui *Call Center* Dering DJPK 1500420 melalui Jaringan Kementerian Keuangan.
- b. Apabila menggunakan aplikasi *video conference* (*Skype*), waktu perencanaan konsultasi melalui *video conference* (mulai diprosesnya surat permintaan konsultasi dari Pemda) hingga pelaksanaan konsultasi, yakni paling lambat 3 (tiga) hari kerja efektif.
- c. apabila menggunakan Jaringan Kementerian Keuangan pada Kantor Wilayah DJPB, waktu perencanaan konsultasi melalui *video conference* (mulai diprosesnya surat permintaan konsultasi dari Pemda) hingga pelaksanaan konsultasi, yakni 5 (lima) hari kerja efektif. Hal ini disebabkan koordinasi yang dibutuhkan antara DJPK, DJPB, Kantor Wilayah DJPB dan waktu uji coba. Sebagai informasi bahwa keunggulan pelaksanaan *video conference* melalui jaringan kementerian keuangan adalah koneksi internet yang stabil sehingga menghasilkan alur komunikasi yang optimal. Oleh karena itu diperlukan pengaturan penggunaan *bandwith* antara keperluan *video conference* dengan kebutuhan operasional kantor setempat.
- d. Setiap pelaksanaan konsultasi melalui *video conference* dicatat dalam Berita Acara Konsultasi (BAK) yang dikirimkan melalui surel tamu.

9. Perhatian:

- a. SOP ini sangat penting karena merupakan salah satu wujud reformasi pelayanan publik yang dilakukan DJPK dengan mengefektifkan pertemuan dengan Pemda melalui media *video conference*, namun membutuhkan dukungan fasilitas dari unit lain di lingkungan Kementerian Keuangan, sehingga perlu koordinasi dan komunikasi intensif antara DJPK dengan pihak terkait selain administrasi persuratan.
- b. SOP ini diperlukan agar proses bisnis pelayanan konsultasi pelanggan melalui media *video conference* memiliki standar pelayanan yang baik dan sesuai dengan SLA yang berlaku.
- c. Jika SOP ini tidak dijalankan akan berdampak pada ketidaksesuaian penanganan pelanggan, dan penurunan tingkat kepuasan pelanggan terhadap Layanan Informasi DJPK sehingga berdampak terhadap kredibilitas institusi.

10. Matriks RASCI:

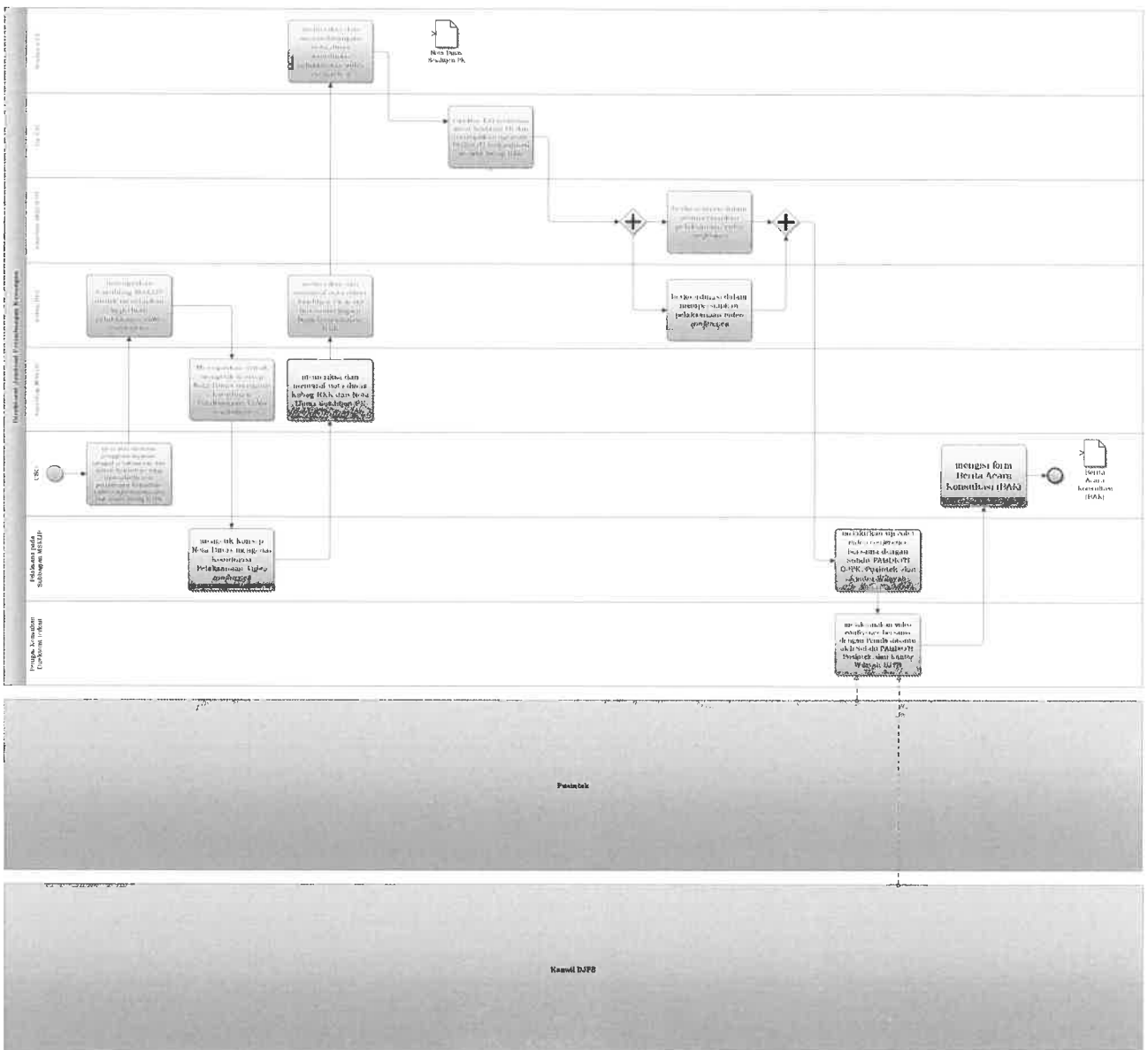
Layanan Konsultasi Pemda melalui Video Conference dengan Jaringan Kementerian Keuangan	Sesditjen PK	Dir. ESI	Pusintek	Kanwil DJPB	Kabag HKK	Subdit PABDIOTI	Kasubbag MSKLIP	CSO	Pelaksana pada Subbag MSKLIP	Petugas Konsultan Direktorat terkait
Permohonan Konsultasi <i>Video conference</i> melalui jaringan kemenkeu					A			R		
Penyusunan Konsep Nota Dinas Koordinasi Pelaksanaan <i>Video Conference</i>	A	I	I	I	R	I	S		S	
Pelaksanaan <i>Video Conference</i>			S	S	A	S	S	S	S	R
Pengisian Form Berita Acara Konsultasi (BAK)								R	S	A

11. Prosedur Kerja:

- a. CSO mencatat identitas pengguna layanan, tanggal pelaksanaan dan materi konsultasi yang dibutuhkan atas permintaan konsultasi *video conference* melalui *call center* dering DJPK, kemudian melaporkan kepada Kabag HKK.
- b. Kabag HKK menugaskan Kasubbag MSKLIP untuk menyiapkan keperluan pelaksanaan *video conference*.
- c. Kasubbag MSKLIP menugaskan Pelaksana pada Subbagian MSKLIP untuk mengetik:
 - 1) Konsep Nota Dinas Kabag Umum kepada Sesditjen PK mengenai Koordinasi Pelaksanaan *video conference* di Kantor Wilayah DJPB.
 - 2) Konsep Nota Dinas Sesditjen PK kepada Direktur ESI mengenai Koordinasi Pelaksanaan *Video conference*.
 - 3) Konsep Nota Dinas Sesditjen PK kepada Kepala Pusintek dan Kepala Kantor Wilayah yang akan digunakan sebagai lokasi pelaksanaan *video conference*.
- d. Pelaksana pada Subbagian MSKLIP mengetik konsep nota dinas dan menyampaikan kepada Kasubbag MSKLIP.
- e. Kasubbag MSKLIP memeriksa dan memaraf nota dinas Kabag HKK dan Nota Dinas Sesditjen PK.
- f. Kabag HKK memeriksa dan memaraf nota dinas Sesditjen PK serta menandatangani Nota Dinas Kabag HKK.
- g. Sesditjen PK memeriksa dan menandatangani nota dinas koordinasi pelaksanaan *video conference*, serta menyampaikan kepada Direktur ESI, Kepala Pusintek dan Kepala Kantor Wilayah terkait.
- h. Kepala Pusintek memproses permintaan dukungan jaringan telekomunikasi untuk pelaksanaan *video conference* sesuai prosedur yang berlaku, dan berkoordinasi dengan petugas teknis terkait di kantor wilayah yang menjadi lokasi pelaksanaan *video conference*.
- i. Kepala Kantor Wilayah terkait memproses permintaan dukungan fasilitas pelaksanaan *video conference* sesuai prosedur yang berlaku.
- j. Direktur ESI menerima surat Sesditjen PK dan menugaskan Kasubdit PABDIOTI berkoordinasi dengan Kabag HKK dalam mempersiapkan pelaksanaan *video conference*.

- k. Kasubdit PABDIOTI berkoordinasi dengan Kabag HKK dalam mempersiapkan pelaksanaan *video conference*.
- l. Pelaksana pada Subbagian MSKLIP bersama dengan Subdit PABDIOTI DJPK, Pusintek, dan Kantor Wilayah DJPB melakukan uji coba *video conference*. Apabila uji coba berhasil maka dilakukan *video conference* sesuai jadwal yang telah direncanakan. Namun apabila uji coba tidak berhasil maka pelaksanaan *video conference* ditunda sampai hambatan uji coba *video conference* diselesaikan.
- m. Petugas Konsultan DJPK melaksanakan *video conference* bersama dengan Pemda dibantu oleh Subdit PABDIOTI, Pusintek, dan Kantor Wilayah DJPB.
- n. CSO mengisi form Berita Acara Konsultasi (BAK). Hasil rekaman dan notulensi (BAK) selama konsultasi *video conference* dikirimkan kepada Pemda melalui surel *Call Center Dering DJPK*.

12. Bagan Alir (Flowchart) :



Disahkan oleh:
Sekretaris Direktorat Jenderal,

Rukijo
NIP 19670210 199310 1 001