


|  |   |                 |            |
|--|---|-----------------|------------|
|  | <b>KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA</b><br><b>DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN</b><br><b>SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL</b> |                 |            |
|  | <b>Standar Operasional Prosedur</b><br><b>Layanan Konsultasi Melalui Media Sosial DJPK</b>  |                 |            |
| No. SOP:<br>182 - PK - 15  | Tanggal Penetapan:<br>26 Februari 2020  | Tanggal Revisi: | Revisi ke- |

### 1. Deskripsi

Prosedur operasi ini menguraikan bagaimana alur pelayanan konsultasi melalui media sosial DJPK, meliputi:

- a. facebook : Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan
- b. instagram : @ditjenpk
- c. twitter : @DitjenPK
- d. youtube : Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, kepada para pemangku kepentingan. Pelayanan konsultasi dimaksud berkaitan dengan tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, yaitu transfer ke daerah dan dana desa serta keuangan daerah lainnya.

### 2. Dasar Hukum :

- a. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah;
- b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2012 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- f. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 121/PMK.07/2018 tentang Pengelolaan Transfer ke Daerah dan Dana Desa;
- g. Peraturan Menteri PAN/RB No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik; dan
- h. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik.

### 3. Ketertautan :

SOP ini memiliki ketertautan dengan SOP Layanan *Call Center* DJPK dan SOP Penyusunan *Knowledge Base Call Center* DJPK.

### 4. Pihak-Pihak yang Terlibat:

- a. Kepala Subbagian Manajemen Strategi Komunikasi dan Layanan Informasi Publik (Kasubbag MSKLIP);
- b. Administrator Media Sosial DJPK;
- c. Unit Teknis di lingkungan DJPK; dan
- d. Pemangku Kepentingan.

### 5. Persyaratan dan Perlengkapan:

- a. Ketentuan dan data terkini berkenaan dengan transfer ke daerah dan dana desa serta keuangan daerah lainnya (*knowledge base*);

b. Peraturan terkait dengan lalu lintas data dan informasi di lingkungan DJPK.

## 6. Keluaran (Output):

Layanan konsultasi berupa tanggapan yang disampaikan kepada pemangku kepentingan melalui akun media sosial (*facebook, instagram, twitter, dan youtube*).

## 7. Jangka Waktu Penyelesaian

2 (dua) hari kerja.

## 8. Perhatian

SOP ini bermanfaat bagi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan dalam memberikan pelayanan konsultasi terkait transfer ke daerah dan dana desa serta keuangan daerah lainnya kepada para pemangku kepentingan secara cepat, efektif, dan efisien melalui sarana media sosial (*facebook, instagram, twitter, dan youtube*).

## 9. Matriks RASCI

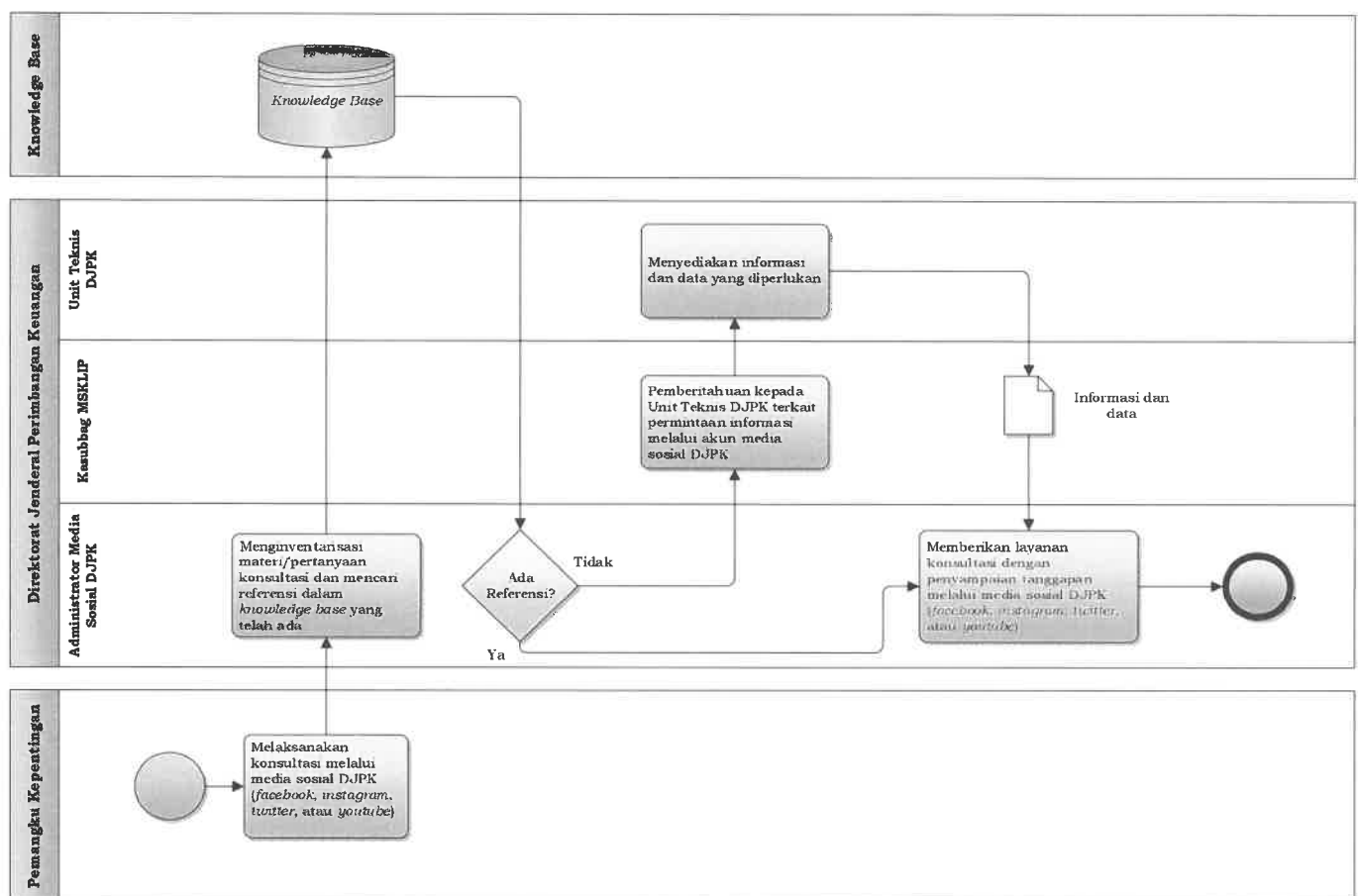
| <b>Layanan Konsultasi Melalui Media Sosial DJPK (<i>Facebook, Instagram, Twitter, dan Youtube</i>)</b>   | <b>Kasubbag MSKLIP</b> | <b>Administrator Media Sosial DJPK</b> | <b>Unit Teknis DJPK</b> | <b>Pemangku Kepentingan</b> |
|--|------------------------|--|-------------------------|-----------------------------|
| Konsultasi melalui akun media sosial DJPK  |                        | I                                      |                         | A/R                         |
| Inventarisasi materi/pertanyaan konsultasi yang disampaikan melalui akun media sosial DJPK   |                        | A/R                                    |                         |                             |
| Pemberitahuan kepada unit teknis terkait permintaan informasi melalui akun media sosial DJPK   | A/R                    | S                                      | I                       |                             |
| Penyediaan informasi dan data terkini berkenaan dengan transfer ke daerah dan dana desa serta keuangan daerah lainnya ( <i>knowledge base</i> )                      | I                      | I                                      | A/R                     |                             |
| Pemberian layanan konsultasi/tanggapan melalui akun media sosial dengan berpedoman pada <i>knowledge base</i> maupun informasi dan data yang disampaikan unit teknis | A                      | R                                      | S                       | I                           |

## 10. Prosedur Kerja :

1. Pemangku kepentingan melaksanakan konsultasi terkait transfer ke daerah dan dana desa serta keuangan daerah lainnya melalui akun media sosial DJPK.
2. Administrator Media Sosial DJPK menginventarisasi materi/pertanyaan konsultasi yang disampaikan pemangku kepentingan dan mencari referensi dalam informasi mengenai ketentuan dan data terkini terkait transfer ke daerah dan dana desa serta keuangan daerah lainnya (*knowledge base*) yang telah ada.

3. Dalam hal referensi tidak terdapat dalam *knowledge base* yang telah ada, Administrator Media Sosial DJPK menyampaikan pemberitahuan kepada Kasubbag MSKLIP.
4. Kasubbag MSKLIP menyampaikan pemberitahuan kepada unit teknis DJPK terkait permintaan informasi yang disampaikan melalui akun media sosial DJPK.
5. Unit teknis DJPK menyediakan dan menyampaikan informasi dan data terkait kepada Administrator Media Sosial DJPK melalui Kasubbag MSKLIP.
6. Dalam hal referensi terdapat dalam *knowledge base* yang telah ada atau berdasarkan informasi dan data yang disampaikan unit teknis DJPK, Administrator Media Sosial DJPK memberikan layanan konsultasi kepada pemangku kepentingan dengan penyampaian tanggapan melalui akun media sosial DJPK paling lambat 2 (dua) hari kerja sejak penyampaian materi konsultasi.

### 11. Bagan Arus (Flowchart) :



Disahkan oleh:  
Sekretaris Direktorat Jenderal,

Rukijo  
NIP 19670210 199310 1 001