	<b>KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA</b> <b>DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN</b> <b>SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL</b>		
	Standar Operasional Prosedur Layanan Konsultasi melalui <i>Whatsapp</i> <i>Call Center DJPK</i>		
No. SOP: 183-PK.15	Tanggal Penetapan: 26 Februari 2020	Tanggal Revisi:	Revisi ke-

### 1. Deskripsi

Prosedur ini menggambarkan proses konsultasi mengenai Transfer ke Daerah dan Dana Desa maupun terkait tugas dan fungsi DJPK lainnya melalui aplikasi *Whatsapp* DJPK nomor 085214087800 hingga status konsultasi selesai dan terinput dalam sistem *database Call Center DJPK*.

### 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;
- h. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik;

### 3. Ketertautan

SOP ini memiliki ketertautan dengan SOP terkait Pelayanan Tamu DJPK, SOP terkait Manajemen Resiko, SOP terkait Layanan *Call Center DJPK*, dan SOP terkait Penyusunan *Knowledge Base Call Center DJPK*.

### 4. Pihak-Pihak yang Terlibat

- a. Kepala Subbagian Manajemen Strategi Komunikasi dan Layanan Informasi Publik (Kasubbag MSKLIP);
- b. Agen *Call Center/ Customer Service Officer (CSO)*;
- c. Unit Eselon III pada Direktorat Teknis terkait;
- d. Pemangku Kepentingan/Pengguna Layanan *Call Center DJPK*.

### 5. Persyaratan dan Perlengkapan

- a. Surat Direktur Jenderal Perimbangan Nomor S-418/PK/2018 tanggal 23 Juli 2018 tentang Layanan Informasi melalui *Call Center* dan Laman Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan; dan
- b. Aplikasi *Whatsapp* DJPK nomor 085214087800.

### 6. Keluaran (Output)

Hasil keluaran layanan berupa tanggapan kepada pengguna layanan melalui media *Whatsapp* dan CRM (*Customer Relationship Management*) dan tertuang dalam Form Berita Acara Konsultasi yang dikirim ke Pemangku Kepentingan.

7. Jangka Waktu:

- a. 1 hari kerja efektif untuk penanganan konsultasi yang tidak diekskalasi;
- b. 3 hari kerja efektif untuk penanganan konsultasi yang diekskalasi.

**8. Perhatian**

SOP ini sangat penting agar segala bentuk proses bisnis penanganan keluhan pelanggan atau permintaan informasi melalui media *Whatsapp* memiliki standar pelayanan yang baik dan sesuai dengan SLA yang berlaku. 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.

**9. Matriks RASCI**

Layanan Konsultasi Melalui <i>Whatsapp</i> DJPK	Kasubbag MSKLIP	Unit Eselon III (Teknis)	CSO	Pengguna Layanan
Pencatatan Identitas dan informasi/keluhan pengguna layanan pada aplikasi <i>whatsapp</i> dan CRM	*)	*)	A/R	I/S
Pencatatan pertanyaan dan jawaban pada form Berita Acara Konsultasi untuk permintaan konsultasi yang tidak memerlukan eskalasi ke unit teknis DJPK.	C	*)	A/R	I
Pencatatan pertanyaan dan jawaban pada form Berita Acara Konsultasi untuk permintaan konsultasi yang memerlukan eskalasi ke unit teknis DJPK.	C		A/R	I
Penyampaian permintaan <i>update</i> informasi dan data ( <i>knowledge base</i> ) kepada unit teknis DJPK dalam hal permintaan konsultasi memerlukan eskalasi.	A/R	C	S	
<i>Update</i> informasi dan data ( <i>knowledge base</i> ).	C	A/R	I	
Penyampaian tanggapan dan Berita Acara Konsultasi kepada pengguna layanan melalui <i>Whatsapp</i> DJPK.	C	S	A/R	

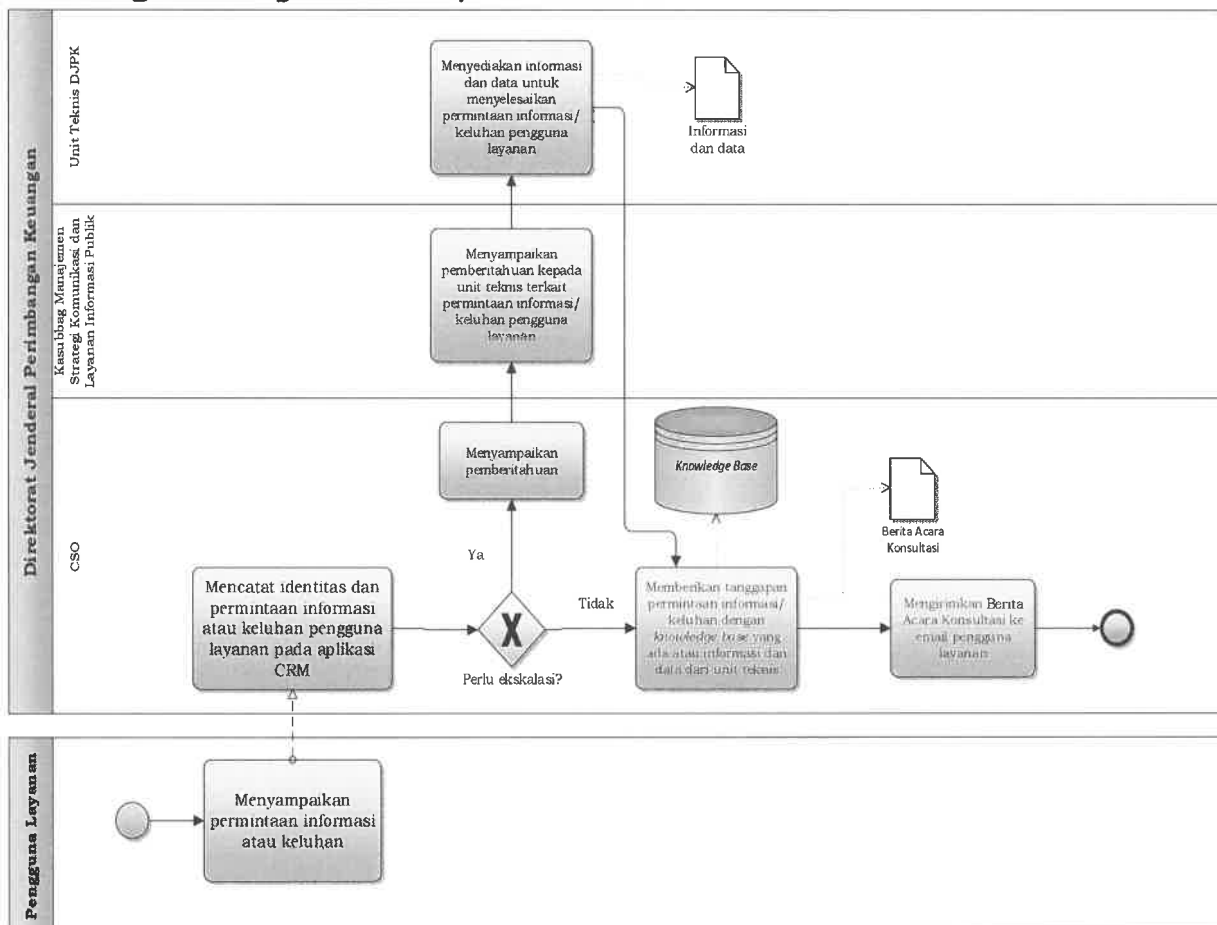
**10. Prosedur Kerja**

- a. Pengguna Layanan menyampaikan permintaan informasi atau keluhan melalui aplikasi *Whatsapp Call Center* DJPK (085214087800);
- b. CSO mencatat identitas dan permintaan informasi atau keluhan pengguna layanan pada aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*).
- c. Untuk permintaan informasi/keluhan yang tidak memerlukan eskalasi, CSO menjawab permintaan informasi/keluhan pada

aplikasi whatsapp secara langsung sesuai dengan *knowledge base* yang telah ada.

- d. Untuk permintaan informasi/keluhan yang memerlukan eskalasi ke unit teknis DJPK karena informasi dan data tidak tersedia dalam *knowledge base* yang telah ada, CSO menginformasikan kepada Kasubbag Manajemen Strategi Komunikasi dan Layanan Informasi Publik
- e. Kasubbag Manajemen Strategi Komunikasi dan Layanan Informasi Publik menyampaikan pemberitahuan kepada unit teknis terkait permintaan informasi/keluhan pengguna layanan.
- f. Unit teknis DJPK menyediakan informasi dan data untuk menyelesaikan permintaan informasi/keluhan pengguna layanan dan menyampaikannya kepada CSO melalui Kasubbag Manajemen Strategi Komunikasi dan Layanan Informasi Publik.
- g. CSO menyampaikan tanggapan kepada pengguna layanan melalui aplikasi *Whatsapp* DJPK.
- h. Apabila sudah tidak ada pertanyaan lanjutan, CSO mencata nama, data diri, permintaan informasi dan jawaban pada aplikasi CRM serta mengirimkan BAK (Berita Acara Konsultasi) tersebut melalui surel pengguna layanan.

### 11. Bagan Alir (*flow chart*)



Disahkan oleh:  
 Sekretaris Direktorat Jenderal,

Rukijo  
 NIP 19670210 199310 1 001