

	KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL		
	Standar Operasional Prosedur Penyusunan Laporan Layanan Informasi DJPK		
NO. SOP: 187 - P K. IS	Tanggal Penetapan: 26 Februari 2020	Tanggal Revisi:	Revisi ke-

1. Deskripsi:

Prosedur yang menggambarkan proses penyusunan Laporan Layanan Informasi DJPK yang meliputi Layanan Call Center Dering DJPK, Layanan Kunjungan Tamu, Layanan Video Conference dan Layanan Website DJPK, baik periode Bulanan maupun Triwulanan hingga laporan tersebut diserahkan kepada Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan.

2. Dasar Hukum:

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

3. Ketertautan:

SOP ini memiliki ketertautan dengan SOP terkait Pelayanan Tamu DJPK.

4. Pihak-Pihak yang Terlibat:

- Sekretaris Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (Sesditjen PK)
- Kepala Bagian Harmonisasi Kebijakan dan Kehumasan (Kabag HKK)
- Kepala Subbagian Manajemen Strategi Komunikasi dan Layanan Informasi Publik (Kasubbag MSKLIP)
- Petugas *Call Center/ Customer Service Officer* (CSO)

5. Persyaratan dan Perlengkapan:

- Data Rekaman *Log Activity Call Center* Dering DJPK
- Data tamu dalam aplikasi *Guestbook* DJPK
- Data *website*
- Data *video conference*

6. Keluaran (Output):

Hasil keluaran berupa:

- Laporan Layanan Informasi DJPK periode Bulanan dan
- Laporan Layanan Informasi DJPK periode Triwulanan

7. Jangka Waktu:

5 (lima) hari kerja.

8. Perhatian:

SOP ini bermanfaat bagi Bagian HKK dalam menyusun Laporan Layanan Informasi. Apabila SOP ini tidak berjalan dengan baik, maka proses penyusunan Laporan Layanan Informasi DJPK tidak efektif dan efisien.

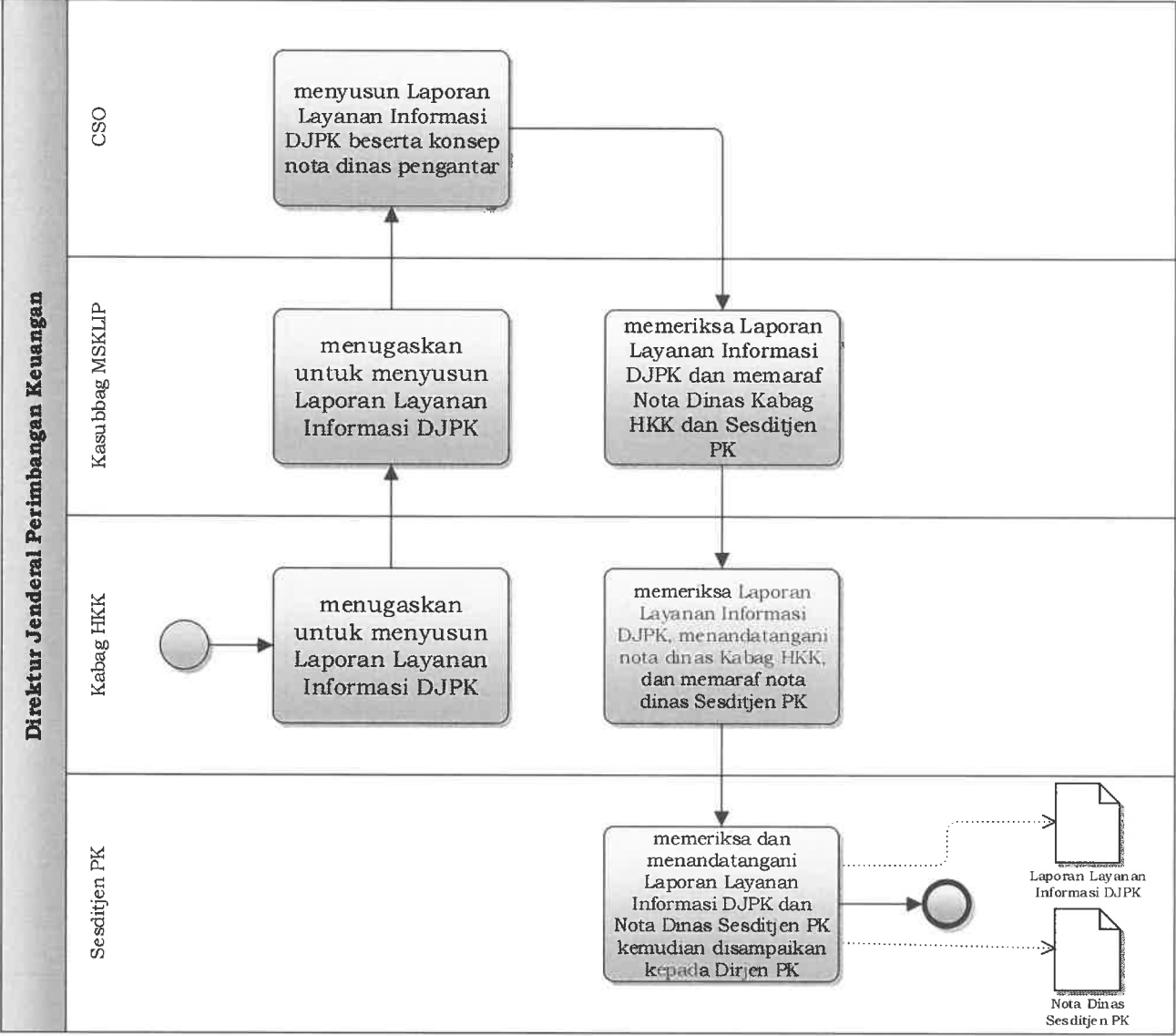
9. Matriks RASCI:

Penyusunan Laporan Layanan Informasi DJPK	Sesditjen PK	Kabag HKK	Kasubbag MSKLIP	CSO
Pelaksanaan Penyusunan Laporan Layanan Informasi DJPK	A	R	S	S

10. Prosedur Kerja:

- a. Kabag HKK menugaskan Kasubbag MSKLIP untuk menyusun Laporan Layanan Informasi DJPK.
- b. Kasubbag MSKLIP menugaskan CSO untuk menyusun Laporan Layanan Informasi DJPK.
- c. CSO menyusun Laporan Layanan Informasi DJPK beserta konsep nota dinas pengantar.
- d. Kasubbag MSKLIP memeriksa Laporan Layanan Informasi DJPK dan memaraf Nota Dinas Kabag HKK dan Sesditjen PK.
- e. Kabag HKK memeriksa Laporan Layanan Informasi DJPK, menandatangani nota dinas Kabag HKK, dan memaraf nota dinas Sesditjen PK.
- f. Sesditjen PK memeriksa dan menandatangani Laporan Layanan Informasi DJPK dan Nota Dinas Sesditjen PK kemudian disampaikan kepada Dirjen PK.

11. Bagan Alir (Flowchart):



Disahkan oleh:
Sekretaris Direktorat Jenderal,



Rukijo
NIP 19670210 199310 1 001