



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN  
SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL

Standar Operasional Prosedur  
Layanan Konsultasi melalui *Call Center* DJPK

NO. SOP: 193-PK.15	Tanggal Penetapan: 26 Februari 2020	Tanggal Revisi:	Revisi ke-
-----------------------	--	-----------------	------------

**1. Deskripsi:**

Prosedur ini menggambarkan proses pelayanan informasi publik mengenai Transfer ke Daerah dan Dana Desa maupun tugas dan fungsi DJPK melalui panggilan telepon *Call Center* Dering DJPK 1500420 dan surel *Call Center* DJPK: [callcenter.djpk@kemenkeu.go.id](mailto:callcenter.djpk@kemenkeu.go.id), hingga statusnya selesai/*close*.

**2. Dasar Hukum:**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik;

**3. Ketertautan:**

SOP ini memiliki ketertautan dengan SOP terkait Pelayanan Tamu DJPK dan SOP terkait Manajemen Resiko.

**4. Pihak-Pihak yang Terlibat:**

- Agen *Call Center*/ *Customer Service Officer* (CSO);
- Unit Eselon III pada Direktorat Teknis terkait;
- Pemangku Kepentingan/Pengguna Layanan *Call Center* DJPK.

**5. Persyaratan dan Perlengkapan:**

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

**6. Keluaran (Output):**

Hasil keluaran Layanan *Call Center* DJPK berupa: tanggapan kepada pengguna layanan melalui CRM (*Customer Relationship Management*) dan tertuang dalam Form Berita Acara Konsultasi yang dikirim ke surel Pemangku Kepentingan.

**7. Jangka Waktu:**

- 2 hari kerja efektif untuk penanganan konsultasi yang tidak dieskalasi;
- 5 hari kerja efektif untuk penanganan konsultasi yang dieskalasi.

**8. Perhatian:**

SOP ini sangat penting agar segala bentuk proses bisnis penanganan keluhan pengguna layanan atau permintaan informasi melalui media *Customer Visit* (Layanan Tamu DJPK), *Call Center*, dan aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) memiliki standar pelayanan yang baik dan sesuai dengan SLA yang berlaku. Jika SOP ini tidak dijalankan akan berdampak pada ketidaksesuaian penanganan pengguna layanan, dan penurunan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap Layanan Informasi DJPK sehingga berdampak terhadap kredibilitas institusi.

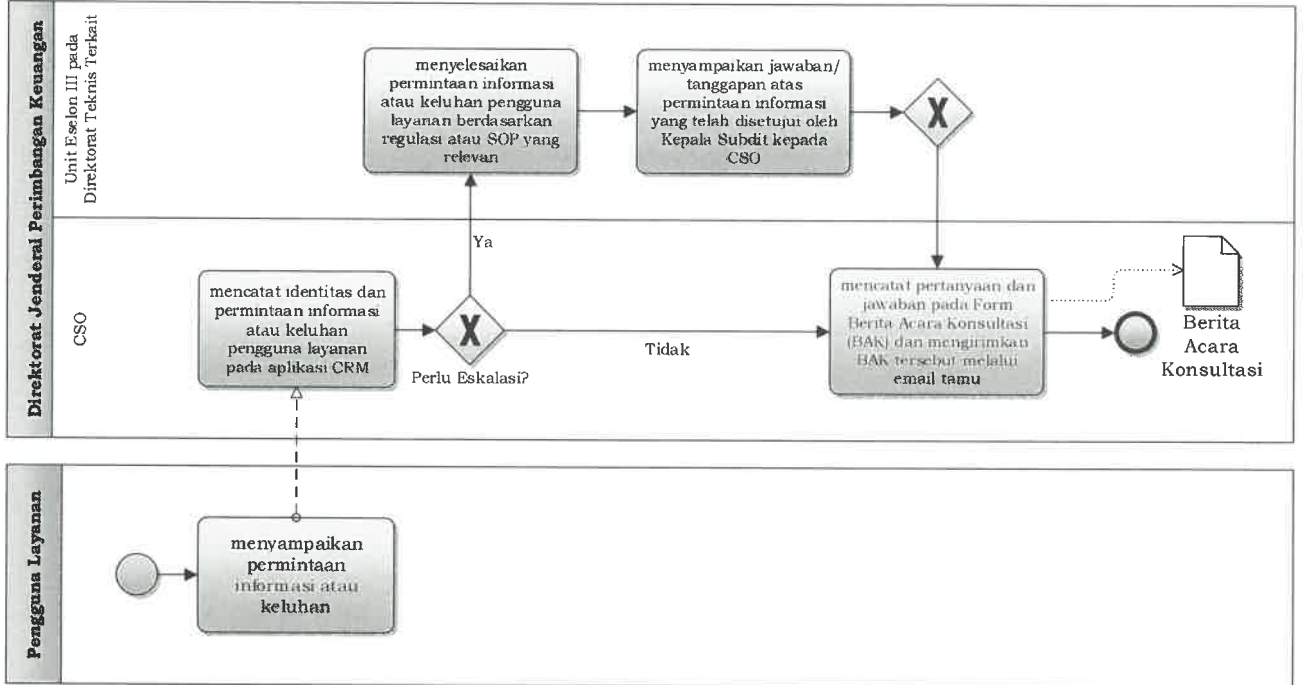
## 9. Matriks RASCI:

Layanan Konsultasi Melalui Telepon <i>Call Center</i> DJPK	Unit Eselon III (Teknis)	CSO	Pengguna Layanan <i>Call Center</i>
Pencatatan Identitas dan informasi/keluhan pengguna layanan pada aplikasi CRM		A/R	S
Pencatatan pertanyaan dan jawaban pada form Berita Acara Konsultasi (BAK) untuk permintaan konsultasi yang tidak memerlukan eskalasi		A/R	
Pencatatan pertanyaan dan jawaban pada form Berita Acara Konsultasi (BAK) untuk permintaan konsultasi yang memerlukan eskalasi	S	A/R	

## 10. Prosedur Kerja:

- a. Pengguna Layanan menyampaikan permintaan informasi atau keluhan melalui panggilan telepon *Call Center* Dering DJPK 1500420 dan surel [callcenter.djpk@kemenkeu.go.id](mailto:callcenter.djpk@kemenkeu.go.id) yang dapat diakses melalui laman DJPK, [www.djpk.kemenkeu.go.id](http://www.djpk.kemenkeu.go.id)
- b. CSO mencatat nama, data diri dan permintaan informasi atau keluhan pengguna layanan pada aplikasi CRM (*Customer Relationship Management*) Dering DJPK.
- c. Untuk permintaan konsultasi yang tidak perlu diekskalasi, CSO mencatat pertanyaan dan jawaban pada Form Berita Acara Konsultasi (BAK) dan mengirimkan BAK tersebut melalui surel tamu.
- d. Untuk permintaan konsultasi yang perlu diekskalasi, CSO menginformasikan ke Pegawai di Unit Eselon III Direktorat Teknis.
- e. Pelaksana pada Unit Eselon III menyelesaikan permintaan informasi atau keluhan pengguna layanan berdasarkan regulasi atau SOP yang relevan.
- f. Pelaksana pada Unit Eselon III menyampaikan jawaban/tanggapan atas permintaan informasi yang telah disetujui oleh Kepala Subdit kepada CSO.
- g. CSO mencatat pertanyaan dan jawaban pada Form Berita Acara Konsultasi (BAK) dan mengirimkan BAK tersebut melalui surel tamu.


### 11. Bagan Alir (Flowchart) :



Disahkan oleh:  
Sekretaris Direktorat Jenderal,

Rukijo  
NIP 19670210 199310 1 001



	<b>KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL</b>		
	<b>Standar Operasional Prosedur Layanan Konsultasi melalui Kunjungan Tamu DJPK</b>		
<b>NO. SOP:</b> 194 - PK.15	<b>Tanggal Penetapan:</b> 26 Febuari 2020	<b>Tanggal Revisi:</b>	<b>Revisi ke-</b>

**1. Deskripsi:**

Prosedur layanan konsultasi bagi stakeholder yang datang berkunjung ke kantor DJPK, sejak proses reservasi hingga selesainya konsultasi.

**2. Dasar Hukum:**

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

**3. Ketertautan:**

SOP ini memiliki ketertautan dengan SOP Layanan Konsultasi melalui *Call Center*.

**4. Pihak-Pihak yang Terlibat:**

- a. Petugas *Call Center* Dering DJPK/ *Customer Service Officer* (CSO);
- b. Supervisor;
- c. Petugas Konsultan Subdit Teknis terkait;
- d. Resepsionis Lobby; dan
- e. Resepsionis Ruang Layanan Informasi.

**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
- b. Surat Edaran Seditjen Perimbangan Keuangan Nomor: SE-02/PK.1/2012 tentang Tata Cara Penerimaan Tamu di Lingkungan DJPK

**6. Keluaran (Output):**

- a. Hasil dari proses reservasi tamu adalah:
  - 1) Lembar Konfirmasi Kedatangan yang dikirimkan oleh Petugas *Call Center* melalui surel tamu dan
  - 2) Daftar Reservasi Tamu Harian, yang menunjukkan daftar tamu yang akan berkunjung ke kantor DJPK pada hari itu.
- b. Hasil dari proses konsultasi tamu adalah Berita Acara Konsultasi (BAK) yang diisi dengan lengkap oleh Petugas Konsultan, dicetak rangkap 2 (dua) serta ditandatangani oleh kedua belah pihak (Petugas Konsultan dan Tamu). Salinan 1 untuk arsip DJPK dan Salinan 2 untuk tamu yang bersangkutan.

**7. Jangka Waktu:**

1 jam sejak tamu melakukan registrasi di resepsionis DJPK sampai tamu mengembalikan *ID Card*.

## 8. Kebijakan Standar Layanan:

- a. Layanan konsultasi hanya diberikan kepada Tamu yang telah melakukan reservasi paling lambat H-1 melalui *Call Center* DJPK.
- b. Syarat reservasi tamu maksimal 2 orang/2 SPPD per daerah per hari
- c. Tamu diperkenankan naik ke Ruang Layanan Informasi lantai 3 setelah menunjukkan Lembar Konfirmasi Kedatangan dan melakukan registrasi di Resepsionis *Lobby* DJPK
- d. Waktu tunggu tamu paling lama 10 menit, sejak Resepsionis memanggil Petugas Konsultan hingga Petugas Konsultan datang menemui tamu di Ruang Layanan Informasi lantai 3
- e. Tamu ditemui oleh Petugas Konsultan yang berkompeten. Hasil layanan konsultasi dituangkan dalam dokumen Berita Acara Konsultasi (BAK), dicetak rangkap dua, dan ditandatangani oleh Petugas Konsultan dan Tamu. Salinan 1 untuk arsip DJPK dan Salinan 2 untuk tamu yang bersangkutan.

## 9. Perhatian:

SOP ini bermanfaat bagi DJPK dalam melaksanakan pelayanan konsultasi melalui kunjungan tamu DJPK. Dalam hal SOP ini tidak terlaksana dengan baik, maka proses pelayanan konsultasi menjadi tidak efektif dan efisien.

## 10. Matriks RASCI:

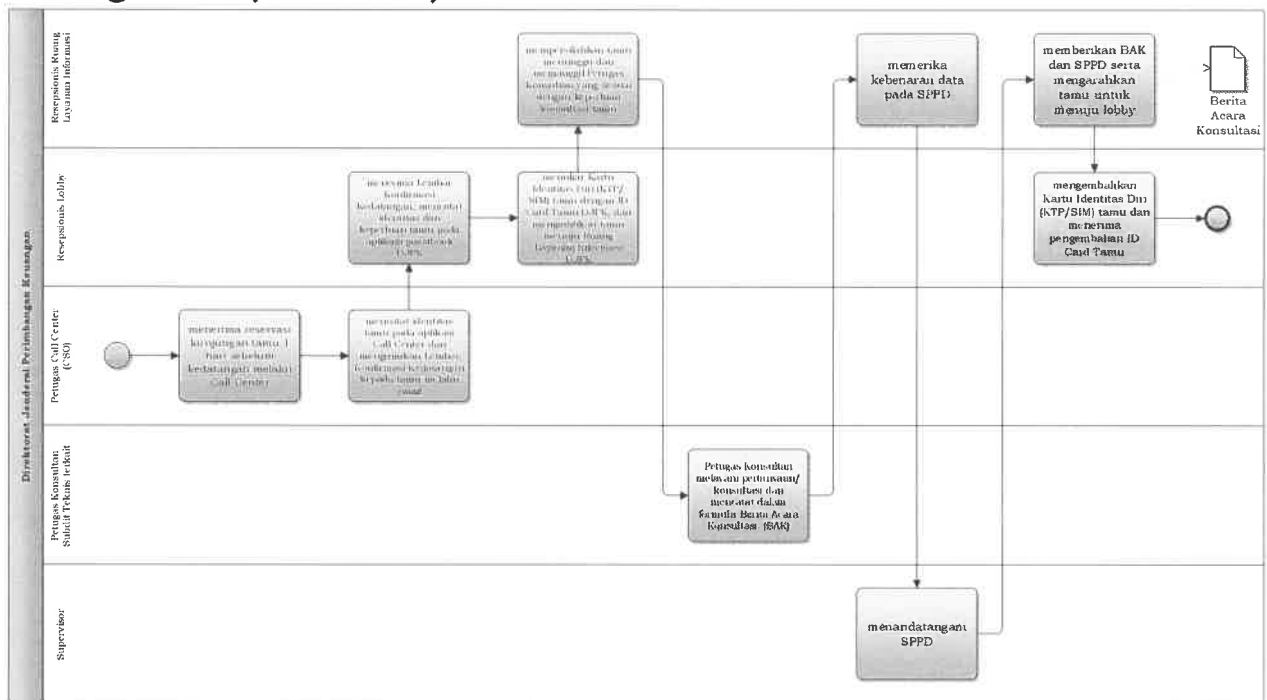
Layanan Konsultasi melalui Kunjungan Tamu DJPK	Supervisor	Petugas Konsultan Subdit Teknis	Petugas <i>Call Center</i>	Resepsionis <i>Lobby</i>	Resepsionis Ruang Layanan Informasi
Reservasi kunjungan Tamu melalui <i>Call Center</i> Dering DJPK			A/R		
Registrasi Tamu di Resepsionis <i>Lobby</i> DJPK saat kunjungan				A/R	
Layanan konsultasi		A/R			S
Pemrosesan SPPD	A				R

## 11. Prosedur Kerja:

- a. CSO menerima reservasi kunjungan tamu paling lambat 1 hari sebelum kedatangan melalui *Call Center* Dering DJPK 1500420 sesuai jam operasional kerja.
- b. Apabila telah memenuhi persyaratan yang berlaku, Petugas *Call Center* mencatat identitas tamu pada aplikasi *Call Center* dan mengirimkan Lembar Konfirmasi Kedatangan kepada tamu melalui surel.
- c. Pada hari H kedatangan, Resepsionis *Lobby* menerima Lembar Konfirmasi Kedatangan, mencatat identitas dan keperluan tamu pada aplikasi *guestbook* DJPK (<http://guestbook.djpk.kemenkeu.go.id>), menukar Kartu Identitas Diri (KTP/SIM) tamu dengan *ID Card* Tamu DJPK, dan mengarahkan tamu menuju Ruang Layanan Informasi DJPK.
- d. Resepsionis Ruang Layanan Informasi mempersilahkan tamu menunggu dan memanggil Petugas Konsultan yang sesuai dengan keperluan konsultasi tamu.


- e. Petugas Konsultan menemui tamu dengan waktu tunggu paling lama 10 menit.
- f. Petugas Konsultan melayani pertanyaan/konsultasi dan mencatat dalam formulir Berita Acara Konsultasi. (BAK). BAK dicetak 2 rangkap dan ditandatangani oleh kedua belah pihak, yakni Tamu dan Petugas Konsultan. Rangkap 1 untuk arsip DJPK dan rangkap 2 untuk Tamu sebagai bukti konsultasi
- g. Resepsionis Ruang Layanan Informasi memeriksa kebenaran data pada SPPD kemudian menyampaikan kepada Supervisor.
- h. Supervisor menandatangani SPPD kemudian menyampaikan kepada Resepsionis Ruang Layanan Informasi.
- i. Resepsionis Ruang Layanan Informasi memberikan BAK dan SPPD serta mengarahkan tamu untuk menuju lobby.
- j. Resepsionis Lobby mengembalikan Kartu Identitas Diri (KTP/SIM) tamu dan menerima pengembalian ID Card Tamu.

**12. Bagan Alir (Flowchart) :**



Disahkan oleh:  
Sekretaris Direktorat Jenderal,

Rukijo  
NIP 19670210 199310 1 001

	<b>KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA</b> <b>DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN</b> <b>SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL</b>		
	Standar Operasional Prosedur Layanan Konsultasi Pemerintah Daerah melalui Aplikasi <i>Video Conference</i>		
NO. SOP: 195 - 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 aplikasi *video conference* (*Skype*).

**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 *Video Conference* dengan Jaringan Kementerian Keuangan.

**4. Pihak-Pihak yang Terlibat:**

- a. Kepala Bagian Harmonisasi Kebijakan dan Kehumasan (Kabag HKK)
- b. Kepala Subbagian Manajemen Strategi Komunikasi dan Layanan Informasi Publik (Kasubbag MSKLIP)
- c. Petugas Konsultan dari Direktorat terkait
- d. *Customer Service Officer* (CSO)
- e. Pelaksana pada Subbagian MSKLI.

**5. Persyaratan dan Perlengkapan:**

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

**6. Keluaran (Output):**

Berita Acara Konsultasi (BAK) yang dikirimkan kepada tamu melalui surel

**7. Jangka Waktu:**

3 (tiga) hari kerja apabila konsultasi pemda menggunakan aplikasi *video conference* (*Skype*)

**8. Kebijakan Standar Layanan:**

- a. Setiap rencana pelaksanaan *video conference* harus melalui *Call Center* Dering DJPK 1500420, baik melalui aplikasi *video conference* (*skype*) maupun 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 Aplikasi Video Conference	Kabag HKK	Subbag MSKLI	Petugas Konsultan dari Direktorat terkait	CSO	Pelaksana pada Subbag MSKLI
Permohonan Konsultasi <i>Video conference</i>	A			R	
Penyusunan Konsep Nota Dinas Koordinasi Pelaksanaan <i>Video Conference</i>	A	R			S
Pelaksanaan <i>Video Conference</i>	A	S	R	S	S
Pengisian Form Berita Acara Konsultasi (BAK)			A	R	S

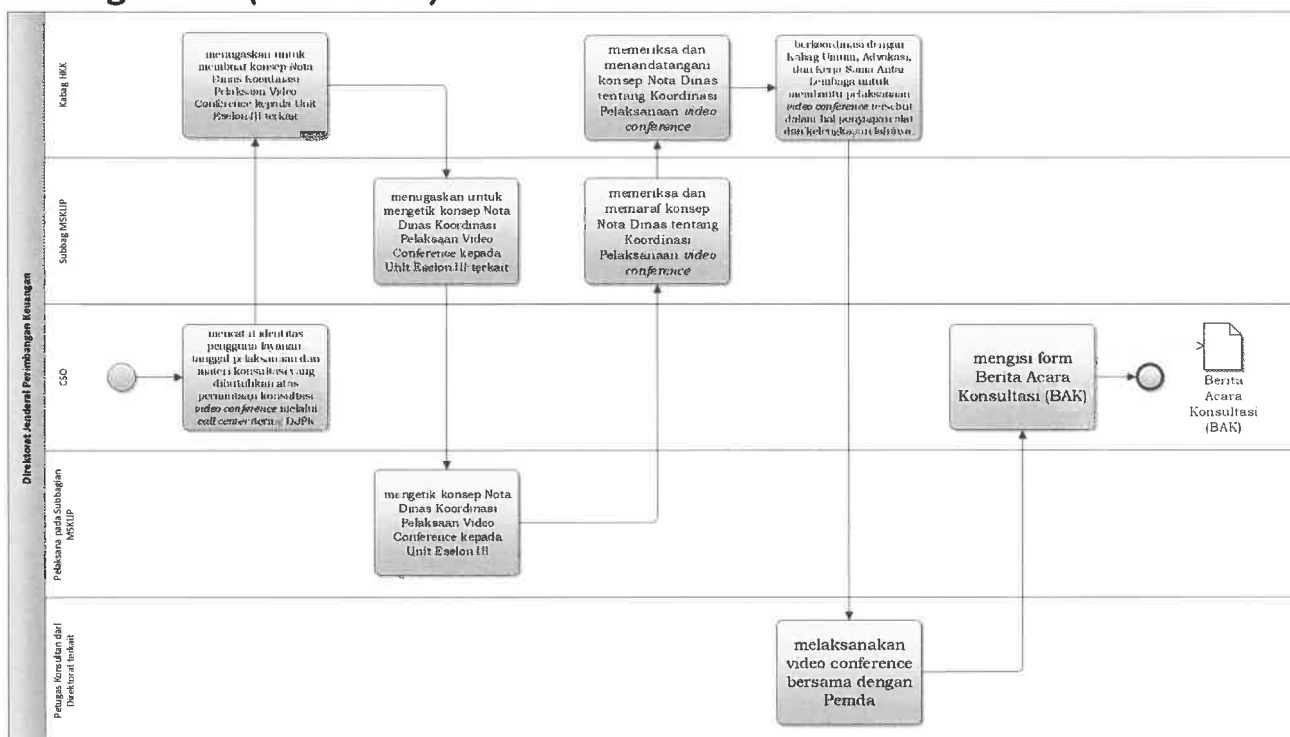
#### 11. Prosedur Kerja:

- 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 MSKLI untuk membuat konsep Nota Dinas Koordinasi Pelaksanaan *Video Conference* kepada Unit Eselon III terkait dengan tembusan Sesditjen PK.



- c. Kasubbag MSKLI menugaskan Pelaksana pada Subbagian MSKLI untuk mengetik konsep Nota Dinas Koordinasi Pelaksanaan *Video Conference* kepada Unit Eselon III terkait dengan tembusan Sesditjen PK.
- d. Pelaksana pada Subbagian MSKLI mengetik konsep Nota Dinas Koordinasi Pelaksanaan *Video Conference* kepada Unit Eselon III terkait dengan tembusan Sesditjen PK.
- e. Kasubbag MSKLI memeriksa dan memaraf konsep Nota Dinas tentang Koordinasi Pelaksanaan *video conference*, serta menyampaikan kepada Kabag HKK.
- f. Kabag HKK memeriksa dan menandatangani konsep Nota Dinas tentang Koordinasi Pelaksanaan *video conference*, dan menyampaikan kepada Kasubdit terkait.
- g. Kabag HKK berkoordinasi dengan Kabag Umum, Advokasi, dan Kerja Sama Antar Lembaga untuk membantu pelaksanaan *video conference* tersebut dalam hal penyiapan alat dan kelengkapan lainnya.
- h. Petugas Konsultan DJPK melaksanakan *video conference* bersama dengan Pemda dibantu oleh Subdit TI dan Kabag Umum, Advokasi, dan Kerja Sama Antar Lembaga.
- i. 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