



LAYANAN INFORMASI DJPK (Tw I TA 2019)

www.djpk.kemenkeu.go.id

Layanan Informasi DJPK

Demi efisiensi dan efektivitas layanan, DJPK memberikan inovasi layanan berbasis teknologi sebagai berikut:



DERING DJPK 1500420

Memberikan layanan konsultasi dan permintaan informasi melalui hotline 1500420



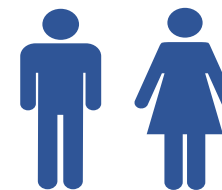
WEBSITE www.djpk.kemenkeu.go.id

Informasi terupdate dan video e-learning mengenai transfer ke daerah dan dana desa serta info lainnya



VIDEO CONFERENCE

Memberikan layanan konsultasi melalui aplikasi Skype atau Jaringan Kementerian Keuangan



LAYANAN Kunjungan Tamu

Memberikan layanan konsultasi di kantor DJPK sesuai prosedur yang berlaku





Call Center Dering DJPK 1500420

Mulai beroperasi sejak Agustus 2018, untuk menjawab pertanyaan konsultasi maupun permintaan informasi terkait segala jenis dana Transfer ke Daerah dan Dana Desa serta hal-hal lain terkait tugas dan fungsi DJPK.

Petugas Call Center saat ini terdiri dari 6 orang pegawai DJPK yang telah menerima pelatihan khusus layanan masyarakat melalui call center. Meskipun pada awal beroperasi layanan ini masih menggunakan telepon manual, namun sejak 12 November 2018 para petugas menggunakan sistem management call center yang terintegrasi, sehingga data panggilan dapat terekam lebih baik dan optimal.

Petugas Call Center memiliki tanggung jawab untuk merespon pertanyaan masyarakat melalui telepon maupun melalui email call center, dan kemudian menuliskan tanggapan tersebut dalam Berita Acara Konsultasi yang dikirimkan melalui email penelpon.

Waktu Operasional:

Senin – Jumat (hari kerja)

Pukul 08.00 – 16.00 WIB

Email: callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

Prosedur Layanan Konsultasi

Melalui Call Center 1500420



PERTANYAAN

Masyarakat

Konsultasi/Pertanyaan diajukan melalui telpon hotline 1500420 atau website resmi DJPK yang akan terintegrasi dengan email call center DJPK



TANGGAPAN

Petugas

Pertanyaan langsung dijawab secara komprehensif oleh Petugas Call Center



EKSKALASI

Unit Teknis DJPK

Apabila diperlukan konfirmasi keakuratan data, pertanyaan akan diekskalasi kepada unit teknis terkait di DJPK



BAK

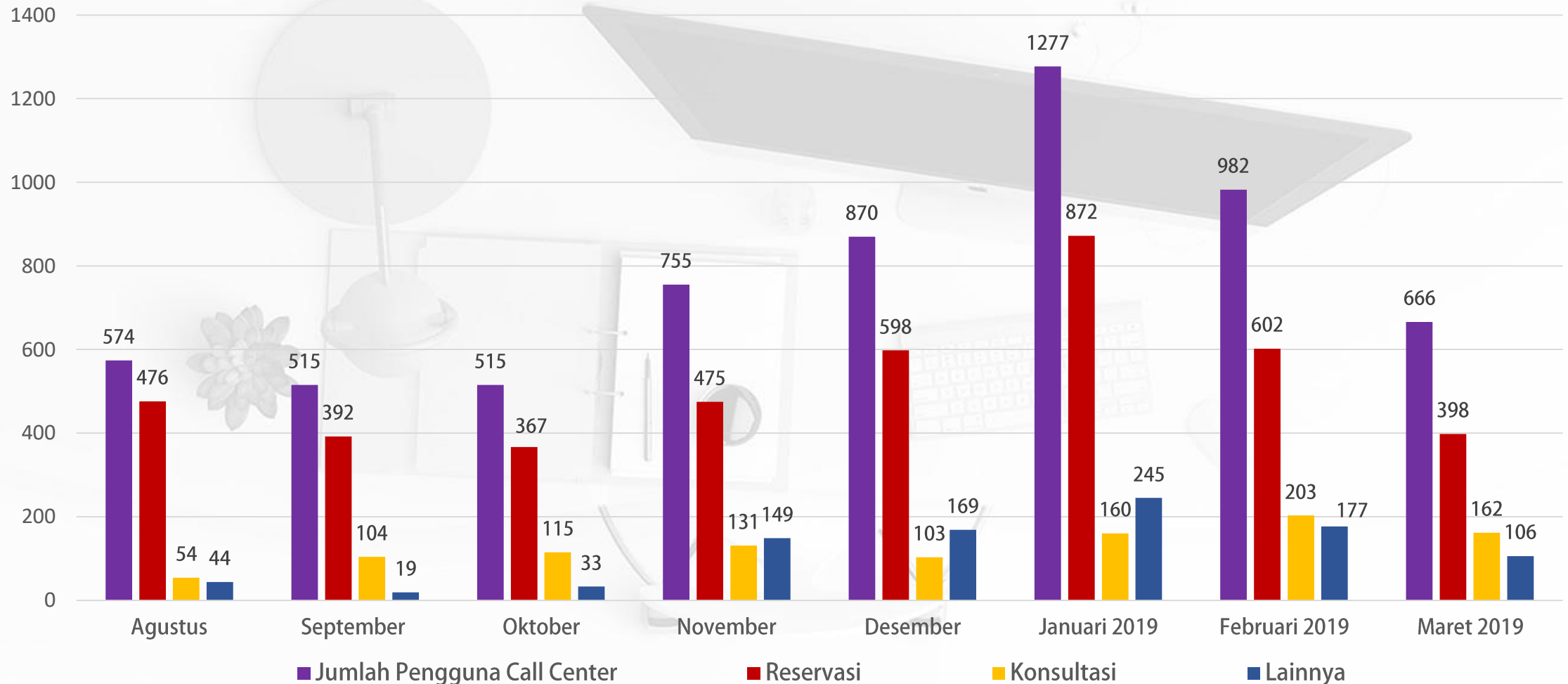
Petugas

Petugas mengirim Berita Acara Konsultasi (BAK) melalui email. BAK berisi pertanyaan serta jawaban pada hari yang sama, atau 2 x 24 jam untuk pertanyaan yang diekskalasi.

Grafik Pengguna Layanan Call Center

Periode Agustus 2018 — 31 Maret 2019

Jumlah dan Tujuan Pengguna Layanan Call Center

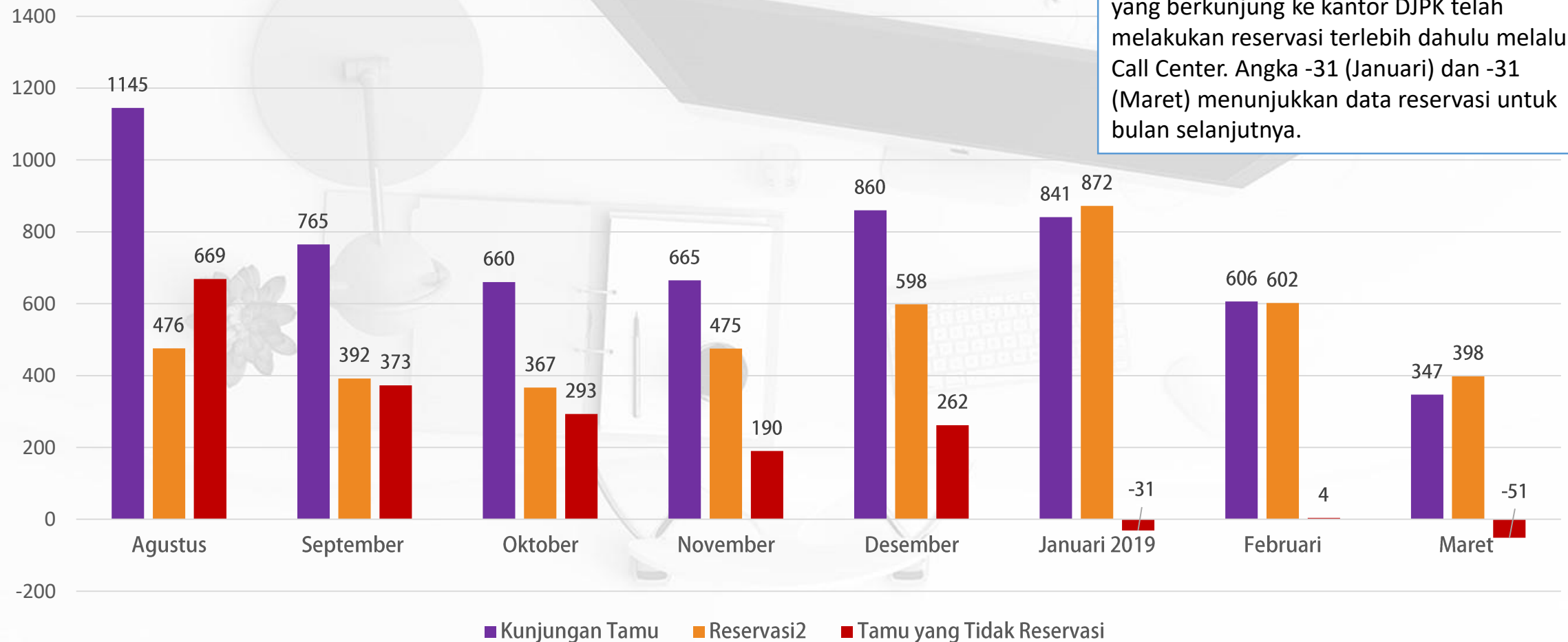


Korelasi Reservasi melalui Call Center dgn Jumlah Kunjungan Tamu DJPK

Periode Agustus 2018 — 31 Maret 2019

Catatan:

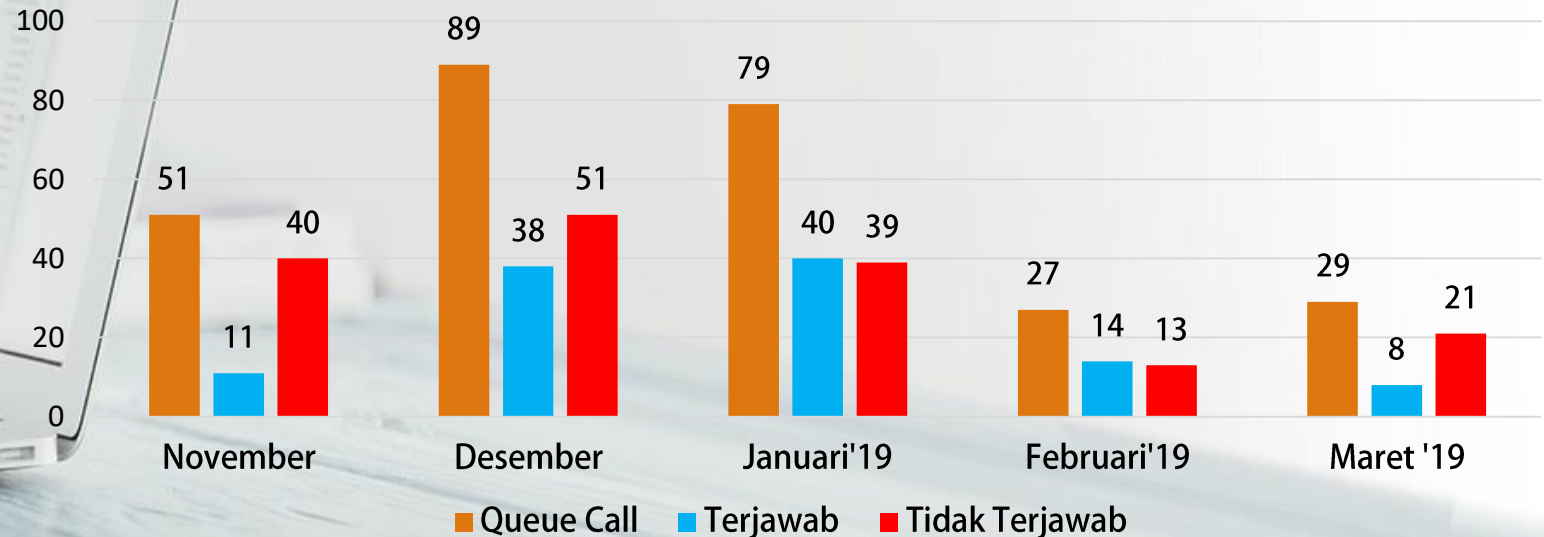
Bulan Januari – Maret 2019 seluruh tamu yang berkunjung ke kantor DJPK telah melakukan reservasi terlebih dahulu melalui Call Center. Angka -31 (Januari) dan -31 (Maret) menunjukkan data reservasi untuk bulan selanjutnya.



Queue Call

Periode November — 31 Januari 2019

Queue Call adalah antrian panggilan masuk ke layanan hotline 1500420. Queue Call terjadi apabila seluruh line telepon petugas sedang melayani pelanggan lainnya. Penelpon yang berada pada kategori *queue call* biasanya telah masuk ke IVR dan telah memilih jenis layanan call center, namun belum terlayani oleh Petugas. Adanya *call queuing* ini menyebabkan waktu Penelpon menunggu sampai diterima oleh Petugas lebih lama dan tentu berdampak pada tagihan pulsa Penelpon. Pada prakteknya *queue call* ada yang terjawab dan ada yang tidak terjawab. **Queue Call yang tidak terjawab biasanya terjadi karena penelpon memutuskan telepon sebelum terhubung dengan Petugas.** Berikut ini statistic Queue Call selama periode November – 31 Maret 2019

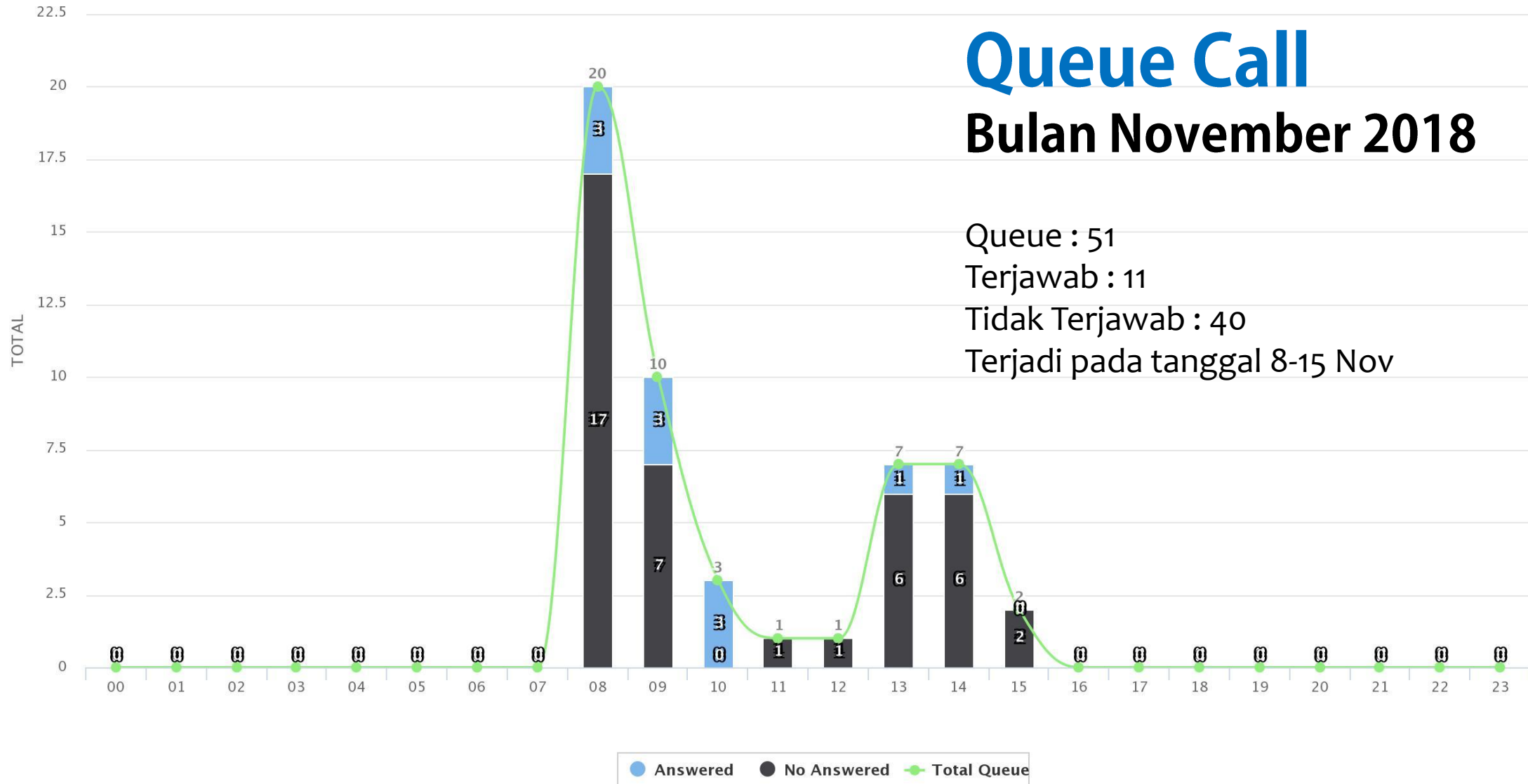


QUEUE CALL

Queue Call

Bulan November 2018

Queue : 51
Terjawab : 11
Tidak Terjawab : 40
Terjadi pada tanggal 8-15 Nov

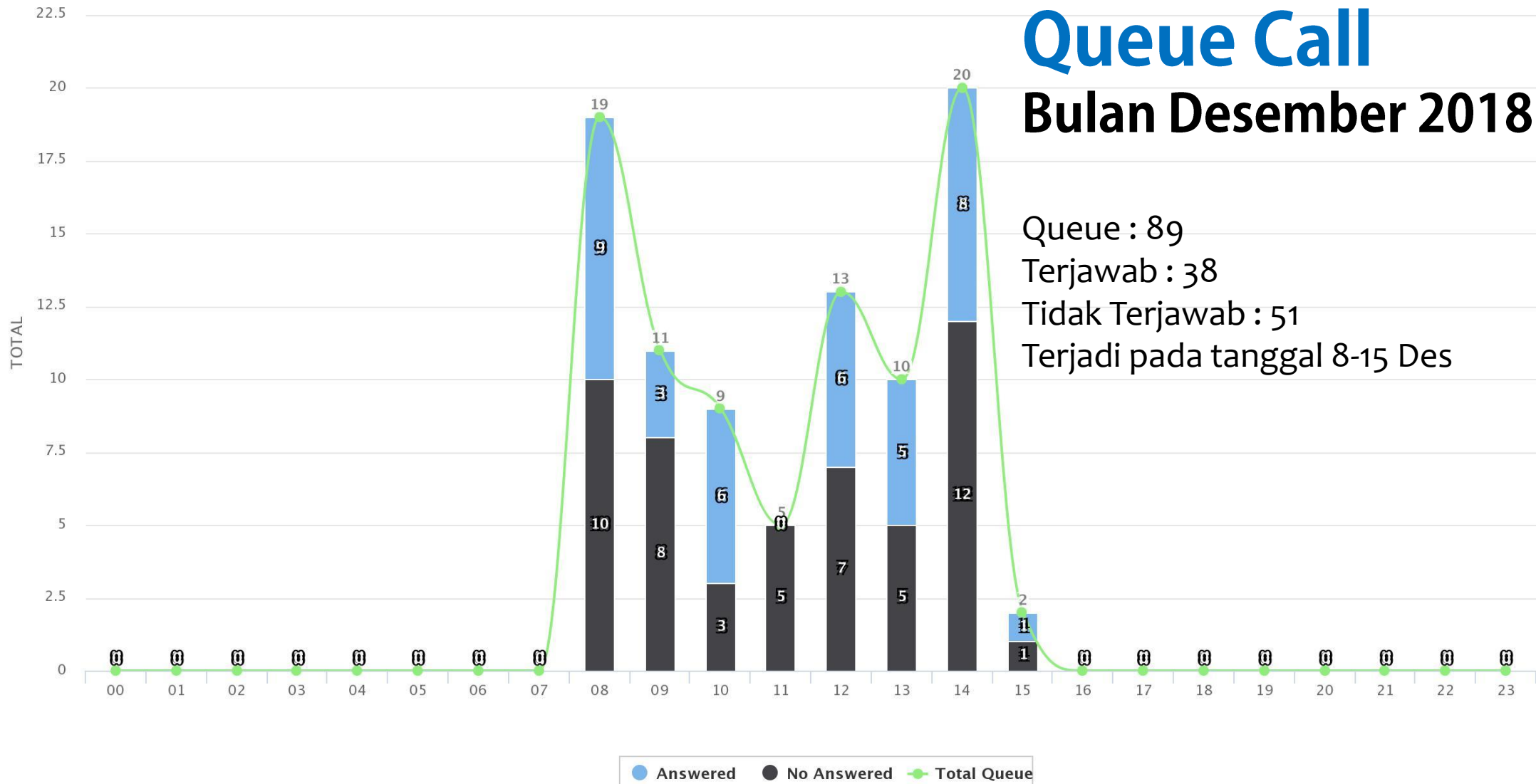


QUEUE CALL

Queue Call

Bulan Desember 2018

Queue : 89
Terjawab : 38
Tidak Terjawab : 51
Terjadi pada tanggal 8-15 Des



QUEUE CALL

Queue Call

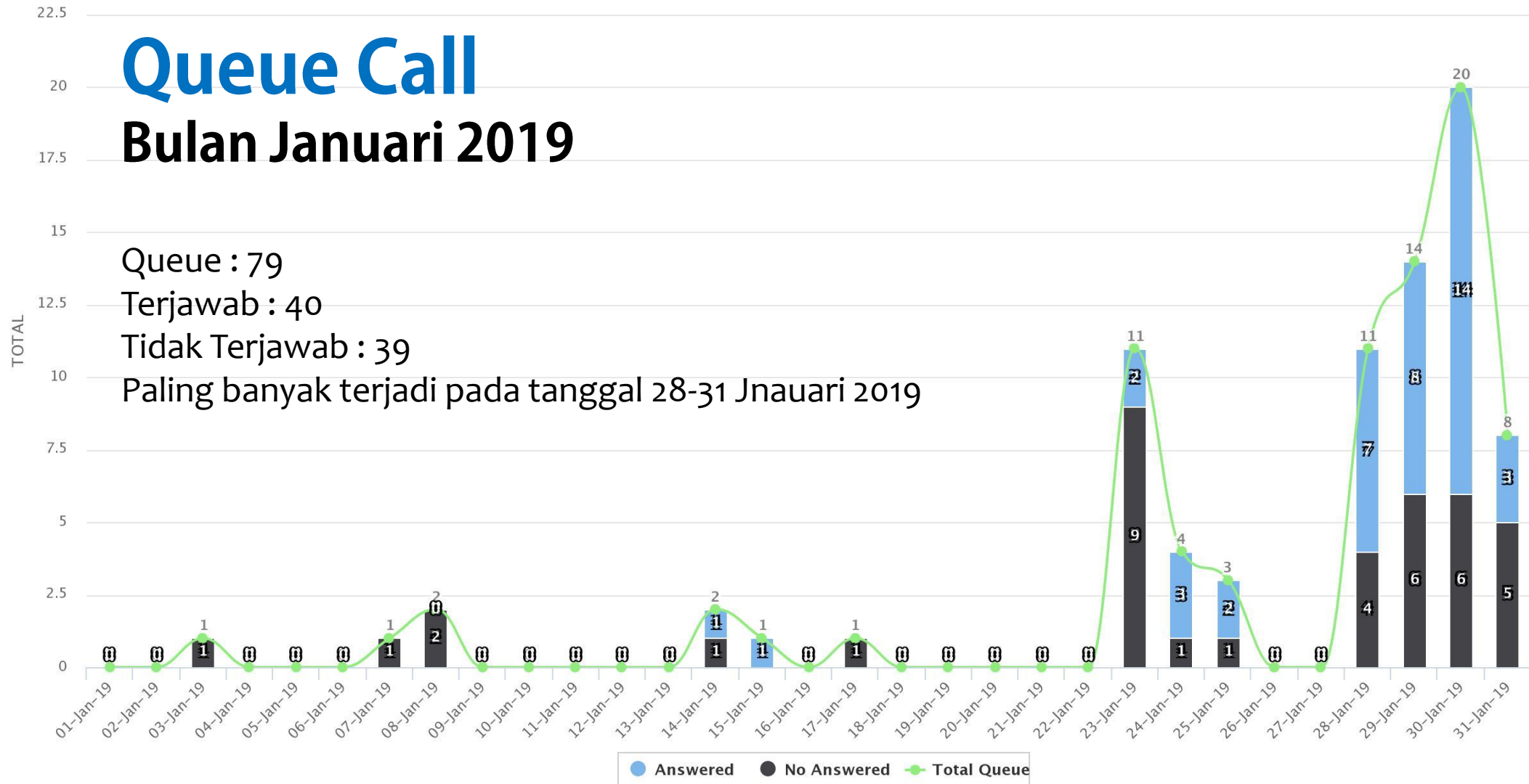
Bulan Januari 2019

Queue : 79

Terjawab : 40

Tidak Terjawab : 39

Paling banyak terjadi pada tanggal 28-31 Januari 2019



QUEUE CALL

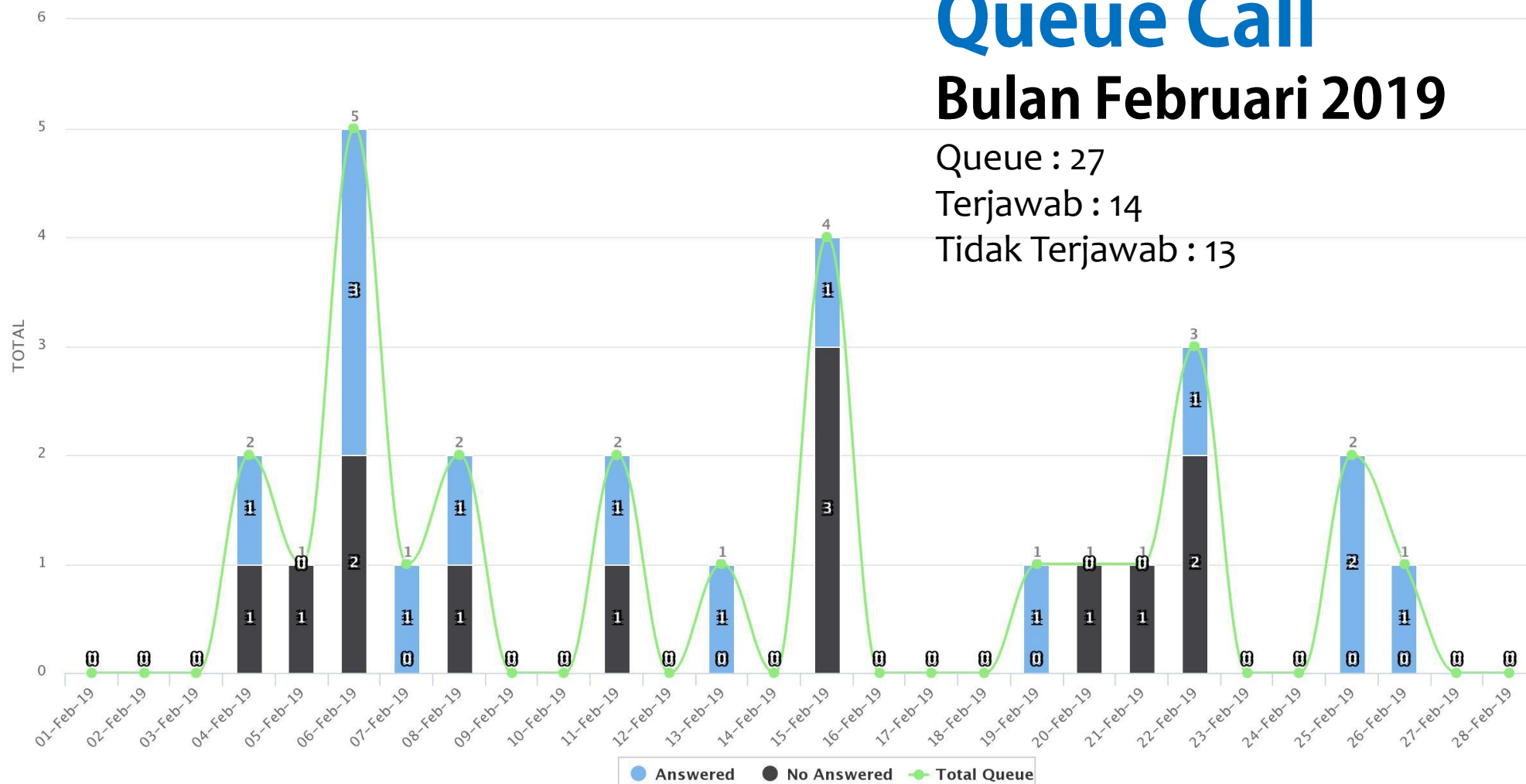
Queue Call

Bulan Februari 2019

Queue : 27

Terjawab : 14

Tidak Terjawab : 13



QUEUE CALL

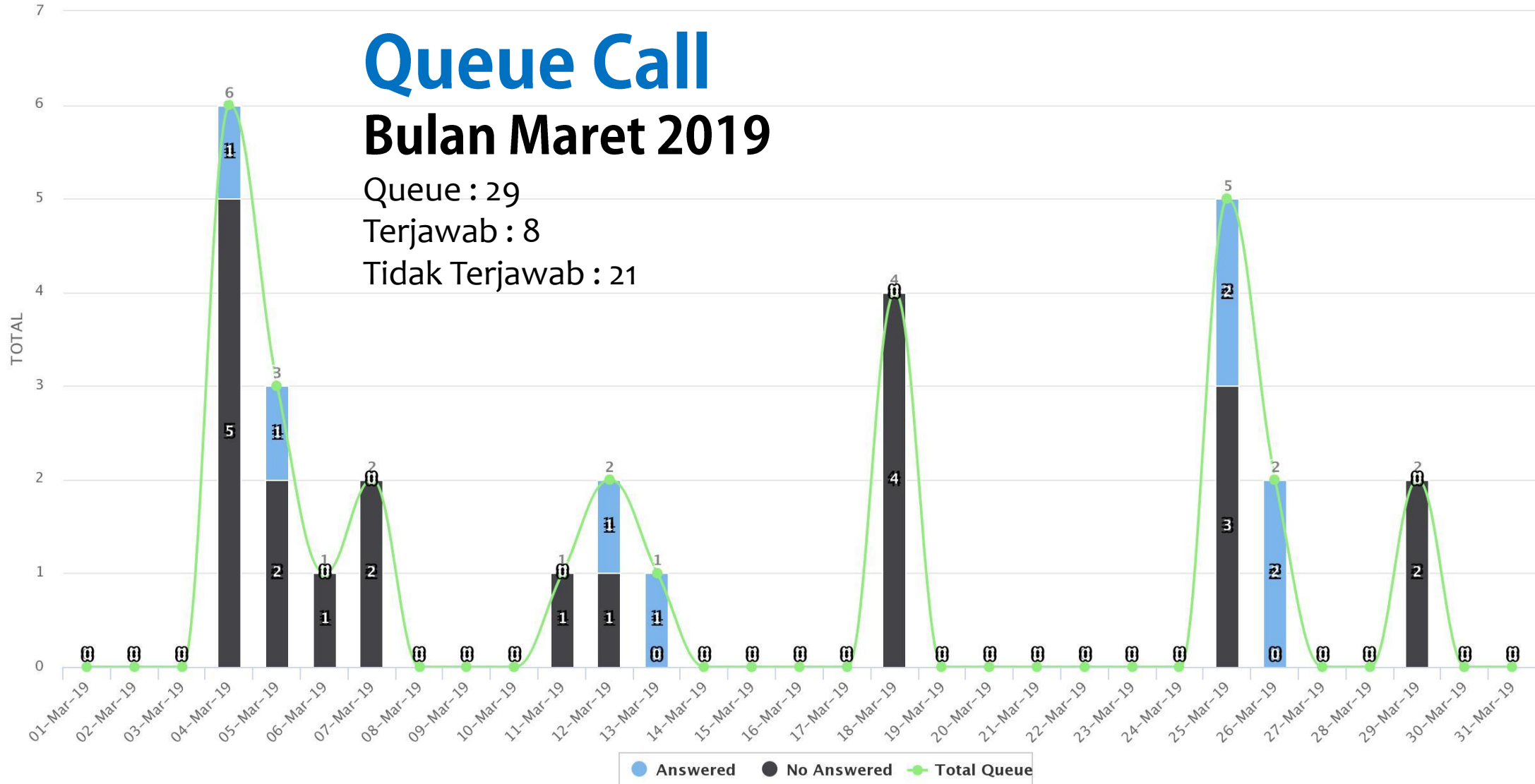
Queue Call

Bulan Maret 2019

Queue : 29

Terjawab : 8

Tidak Terjawab : 21





Apabila konsultasi tidak dapat dilakukan melalui Call Center maupun Video Conference, Tamu dapat berkunjung ke Kantor Ditjen Perimbangan Keuangan dengan melakukan reservasi terlebih dahulu dan dibatasi jumlahnya paling banyak 2 orang/2 SPPD setiap daerah.

Layanan Kunjungan Tamu

Prosedur Reservasi Kunjungan

Melalui Call Center 1500420



Reservasi

Tamu

Tamu reservasi melalui Call Center 3 hari sebelum kedatangan, terutama bila keperluan tidak dapat dilakukan melalui call center/vicon.



Petugas

Petugas

Petugas menjadwalkan kunjungan sesuai prosedur yang berlaku, yakni maks 2 orang/2 SPPD per daerah/hari



Lembar Konfirmasi

Petugas

Petugas mengirimkan Lembar Konfirmasi Kedatangan melalui email tamu



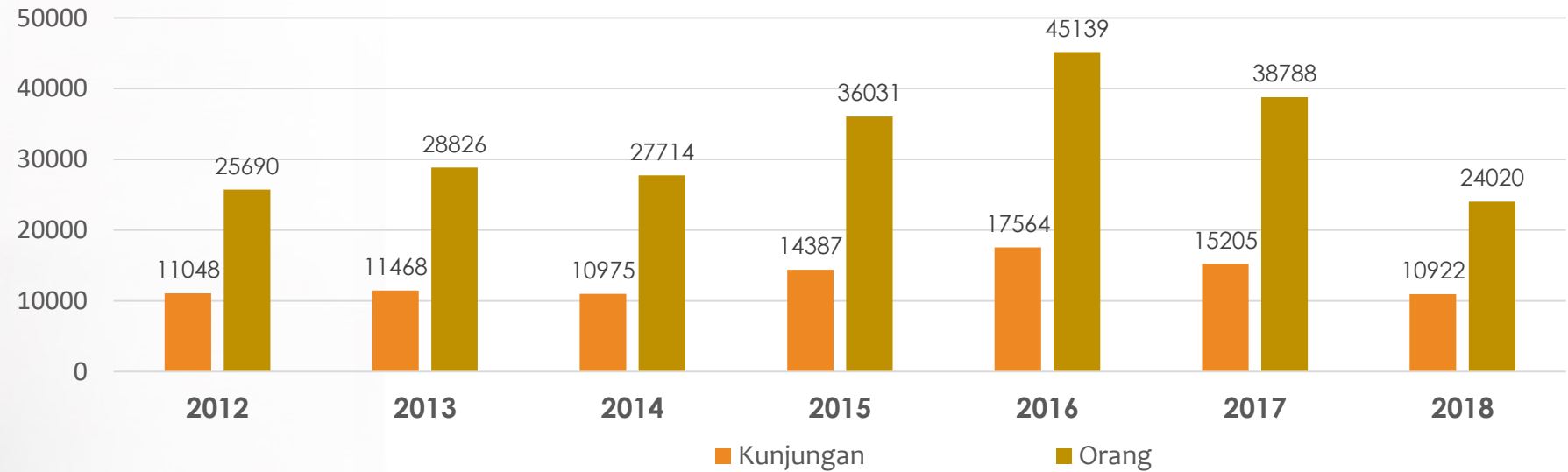
Kunjungan

Petugas

Pada hari-H kedatangan, tamu menunjukkan Lembar Konfirmasi tersebut kepada Petugas Resepsionis saat registrasi di Lobby DJPK

Jumlah Kunjungan Tamu di DJPK

Periode Tahun 2012 - 2018

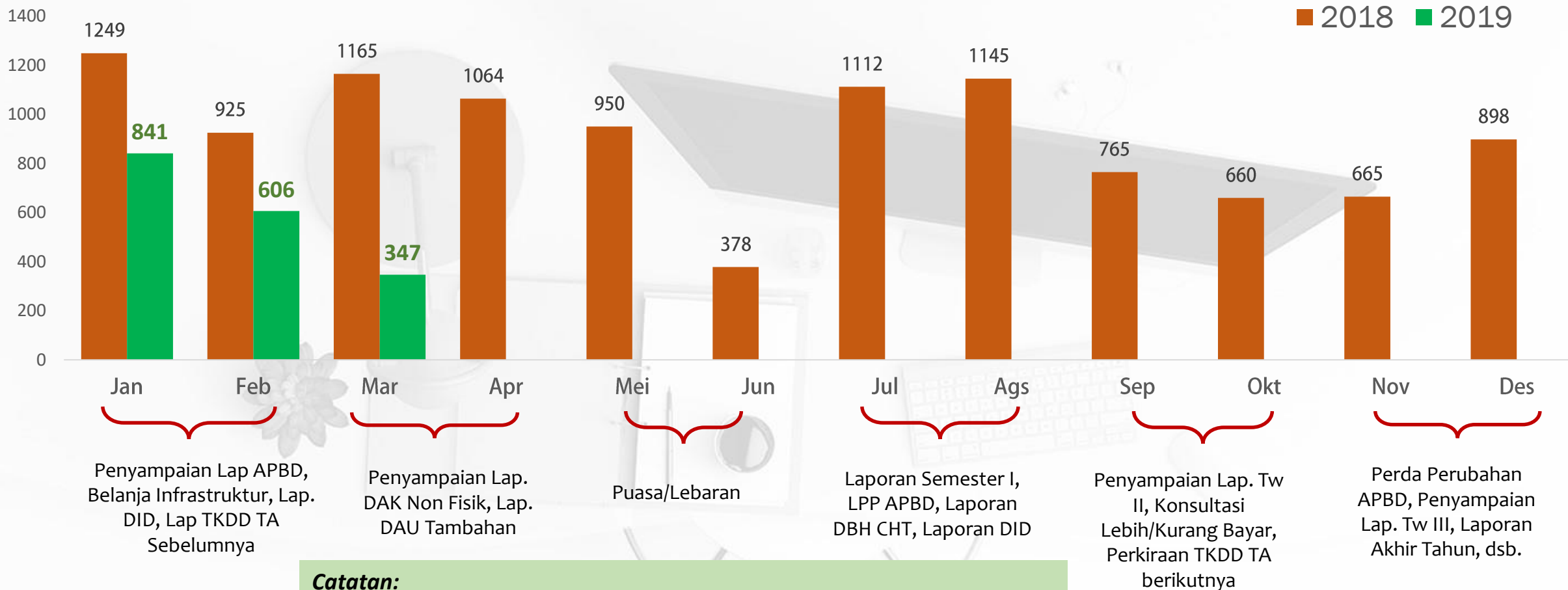


DJPK sebagai pembuat kebijakan dalam hal pengalokasian, penyaluran dan pemberian sanksi terkait dana TKDD, menyebabkan banyak tamu dari Pemda yang datang ke Kantor DJPK baik untuk berkonsultasi maupun menyampaikan dokumen laporan. Kunjungan tamu juga disebabkan karena kekhawatiran Pemda bila terlambat menyampaikan dokumen dapat mengakibatkan sanksi penundaan atau pemotongan TKDD, walaupun DJPK sudah menghimbau untuk mengirim dokumen melalui pos.

Kunjungan tamu di tahun 2016 sangat tinggi karena pada waktu itu terdapat penyampaian dokumen proposal DAK Fisik ke kantor DJPK, dokumen Dana Desa, dokumen Laporan DAK Non Fisik. Namun semenjak penyaluran DAK Fisik dan Dana Desa dialihkan ke KPPN jumlah tamu berkurang di tahun 2017 dan 2018. terlebih setelah pada bulan Agustus 2018 diberlakukan pembatasan jumlah kedatangan tamu dan beroperasinya Call Center DJPK 1500420.

Jumlah Kunjungan Tamu di DJPK

Perbandingan Data Tahun 2018-2019



Catatan:

Tren jumlah kunjungan tamu di triwulan I TA 2019 menurun sebesar 46,27% dan cenderung lebih sedikit bila dibandingkan tahun 2018 pada periode yang sama. Tahun 2018: 3.339 kunjungan. Tahun 2019: 1.794 kunjungan. **Menurun sebanyak 46,27%**

Daftar Dokumen yang Disampaikan ke DJPK

Januari - Desember

Deadline penyampaian dokumen ini menyebabkan **pada bulan-bulan tertentu** banyak Tamu yang berkunjung ke DJPK meskipun telah diarahkan untuk mengirim dokumen melalui kurir atau pos. Tidak sedikit pemda datang menyampaikan laporan sekaligus konsultasi dan evaluasi dengan Petugas DJPK, apabila Laporan belum sesuai dengan syarat yang ditentukan.

Dokumen	Januari	Sanksi	Dasar Hukum
Perda APBD	31 Januari	Penundaan DAU 25%	Pasal 79 PMK 112/PMK.07/2017
Laporan Belanja Infrastruktur	31 Januari	Penundaan DAU Maret	PMK 50/PMK.07/2017
Laporan DAK Non Fisik – Dana BOS	31 Januari	Tidak Salur Dana BOS I	PMK Nomor 112/PMK.07/2017
Laporan DAK Non Fisik – BOK/BOKB	31 Januari	Tidak Salur Dana BOK/BOKB I	PMK Nomor 112/PMK.07/2017
Laporan DAK Non Fisik – PK2UKM	31 Januari	Tidak Salur Dana PK2UKM I	PMK Nomor 112/PMK.07/2017
Laporan DBH CHT Smt II/2018	31 Januari	Tidak Salur DBH CHT	PMK Nomor 112/PMK.07/2017

Dokumen	Februari	Sanksi	Dasar Hukum
Laporan DAK Non Fisik – BOP/PAUD	28 Feb	Tidak Salur Dana BOP/PAUD I	PMK Nomor 112/PMK.07/2017
Laporan DAK Non Fisik – Adminduk	28 Feb	Tidak Salur Dana Adminduk I	PMK Nomor 112/PMK.07/2017
Laporan DID	28 Feb	Tidak Salur DID Tahap I	PMK Nomor 112/PMK.07/2017
Laporan Kas Bulanan (LRA)	28 Feb	Penundaan DAU 10%	PMK 18/PMK.07/2017
Laporan Dana Desa TA sebelumnya	7 Februari	Tidak Salur Dana Desa Tahap I	PMK Nomor 225/PMK.07/2017

Daftar Dokumen yang Disampaikan ke DJPK

Januari - Desember

Dokumen	Maret	Sanksi	Dasar Hukum
Laporan Tahunan Penggunaan Tambahan DBH SDA Migas dalam rangka Otsus	28 Feb	Tidak Salur DBH SDA Migas dalam rangka Otsus Thp I	PMK 112/PMK.07/2017
Laporan Kas Bulanan (LRA)	28 Feb	Penundaan DAU 10%	PMK 18/PMK.07/2017
Laporan DAK Non Fisik – TPG, Tamsil	31 Maret	Tidak Salur Smt I TA berialan	PMK 112/PMK.07/2017
Dokumen	April	Sanksi	Dasar Hukum
Berita Acara Kesepakatan Pajak Rokok dengan BPJS	30 April	Pajak Rokok dipotong 37,5%	PMK 128/PMK.07/2018
Laporan Kas Bulanan (LRA)	28 Feb	Penundaan DAU 10%	PMK 18/PMK.07/2017
Dokumen	Mei	Sanksi	Dasar Hukum
Syarat DAU Tambahan Tahap I	Minggu ke-2	Tidak Salur DAU Tambahan I	PMK 187/PMK.07/2018
Dokumen	Juni	Sanksi	Dasar Hukum
Laporan Dana Desa Tahap 1	30 Juni	Tidak Salur Dana Desa II	PMK Nomor 225/PMK.07/2017
Laporan Kas Bulanan (LRA)	20 Juni	Penundaan DAU 10%	PMK 18/PMK.07/2017
Laporan DID Tahap I	30 Juni	Tidak Salur DID Tahap II	PMK 112/PMK.07/2017

Daftar Dokumen yang Disampaikan ke DJPK

Januari - Desember

Dokumen	Juli	Sanksi	Dasar Hukum
Laporan Realisasi APBD Semester I	30 Juli	Penundaan DAU 25%	PMK 04/PMK.07/2011
Laporan Kas Bulanan (LRA)	20 Juli	Penundaan DAU 10%	PMK 18/PMK.07/2017
Laporan DAK Non Fisik – Dana BOS	31 Juli	Tidak Salur Dana BOS	PMK 112/PMK.07/2017
Laporan DAK Non Fisik – BOK/BOKB	31 Juli	Tidak Salur BOK/BOKB	PMK 112/PMK.07/2017
Laporan DAK Non Fisik – PK2UKM	31 Juli	Tidak Salur PK2UKM	PMK 112/PMK.07/2017
Laporan DBH CHT Smt I	31 Juli	Tidak Salur DBH CHT Smt II	PMK 112/PMK.07/2017
Laporan Realisasi Pajak Rokok	31 Juli	Tidak Salur Pajak Rokok	PMK 128/PMK.07/2018
Dokumen	Agustus	Sanksi	Dasar Hukum
Perda Pertanggungjawaban APBD	31 Agustus	Penundaan DAU 25%	PMK 04/PMK.07/2011
Laporan Penyerapan DID Tahap I	31 Agustus	Tidak Salur DID Tahap II	PMK 112/PMK.07/2017
Laporan Kas Bulanan (LRA)	31 Agustus	Penundaan DAU 10%	PMK 18/PMK.07/2017
Syarat DAU Tambahan Tahap I	16 Agustus	Tidak Salur DAU Tambahan II	PMK 187/PMK.07/2018

Daftar Dokumen yang Disampaikan ke DJPK

Januari - Desember

Dokumen	September	Sanksi	Dasar Hukum
Laporan DAK Non Fisik TPG, Tamsil dan TKG Semester I	30 Sept	Tidak Salur TPG, Tamsil, TKG Smt II	PMK 112/PMK.07/2017
Laporan Kas Bulanan (LRA)	20 Juni	Penundaan DAU 10%	PMK 18/PMK.07/2017

Dokumen	Oktober	Sanksi	Dasar Hukum
Dokumen Syarat Penyaluran DAK Tahap II	21 Okt	Tidak Salur DAK Tahap II	PMK 121/PMK.07/2018
Laporan Kas Bulanan (LRA)	20 Juli	Penundaan DAU 10%	PMK 18/PMK.07/2017

Dokumen	Desember	Sanksi	Dasar Hukum
Dokumen Syarat Penyaluran DAK Tahap III	15 Des	Tidak Salur DAK Tahap III	PMK 121/PMK.07/2018
Dokumen Hibah	15 Des	Tidak Salur Hibah	
Laporan Realisasi Pajak Daerah			

Perubahan Prosedur Layanan Tamu

Diterapkan per 1 Agustus 2018

Sebelum	Semenjak Agustus 2018
Tamu tidak wajib reservasi	Tamu wajib reservasi minimal 1 hari sebelum kedatangan.
Tamu tidak dibatasi jumlahnya	Tamu dibatasi jumlahnya menjadi maksimal 2 orang/2 SPPD per kedatangan
Tamu tidak dibatasi per daerah per hari	Tamu dibatasi menjadi 1 Pemda/hari
Ruang Pelayanan Terpadu Keuangan Daerah memiliki Standar ISO 9001:2015 dilengkapi dengan snackbar dan CCTV	Ruang Pelayanan Terpadu diubah menjadi Ruang Layanan Informasi, fasilitas snackbar dihapus.
Susunan meja kursi roundtable dan sofa	Susunan meja kursi menjadi loket dan jumlahnya dibatasi





KEMENTERIAN KEUANGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

Beranda

Profil ▾

Informasi Publik ▾

Publikasi ▾

Hut



Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

Mengawal Hubungan Keuangan

Pusat dan Daerah

Yang Adil dan Transparan

HOT NEWS

Penyelenggaraan Keuangan Daerah Bidang Perpajakan (UND-119 s.d. 123/PK 3/2018)

Penetapan Kurang Bayar dan Lebih Bayar



Perhitungan
Dana Insentif Daerah



Bimbingan Teknis
Pengelolaan Keuangan Daerah
Bidang Perpajakan



Transfer ke Daerah dan Dana Desa

Kebijakan, Penghitungan, Alokasi dan Realisasinya



Data APBD

Data Analisis dan Realisasi APBD



Video dan E-Learning

Pengelolaan Keuangan Daerah



Konsultasi dan Tanya Jawab

Dalam menu **"DJPK Menjawab"** dan
Call Center DJPK **1500420**

Layanan Website DJPK

www.djpk.kemenkeu.go.id

Data Pengunjung Website DJPK

Januari – Maret 2019

Ringkasan Audiens

 SIMPAN  EKSPOR  BAGIKAN  INSIGHT

 Semua Pengguna
100,00% Pengguna

 + Tambahkan Segmen

1 Jan 2019 - 31 Mar 2019 ▼

Ringkasan

Pengguna ▼ VS. Pilih metrik

Jam Hari Minggu Bulan

● Pengguna



Pengguna

156.336

Pengguna Baru

141.106

Sesi

240.642

Jumlah Sesi per Pengguna

1,54

Tayangan Halaman

505.328

Halaman/Sesi

2,10

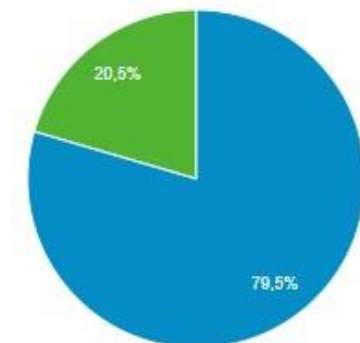
Durasi Sesi Rata2

00:02:29

Rasio Pantulan

69,69%

■ New Visitor ■ Returning Visitor



Layanan VICON DJPK

Selain melalui Call Center Dering DJPK, masyarakat dapat berkonsultasi melalui Video Conference, baik melalui aplikasi Skype maupun Jaringan Kementerian Keuangan.



Prosedur Konsultasi Vicon

Melalui Aplikasi Skype



Reservasi

Tamu menghubungi Call Center DJPK minimal 3 hari sebelum pelaksanaan.

Tamu menyiapkan perangkat berupa laptop yang sudah terinstall aplikasi skype, dilengkapi webcam, mic dan speaker.



Penjadwalan

Petugas menjadwalkan konsultasi melalui Vicon dan menginfokan kepada Unit Teknis terkait untuk menyiapkan materi yg akan ditanyakan



Uji Coba

Sehari sebelum pelaksanaan dilakukan ujicoba vicon dan pengecekan jaringan



Vicon

Vicon dilaksanakan di Ruang Lt 3 dengan Pejabat Konsultan yang telah ditetapkan. Hasil konsultasi dituangkan dalam BAK yang dikirim ke tamu melalui email.



Layanan Vicon DJPK

Skype: DJPK Kemenkeu



Melalui Skype

Komunikasi Video Conference dapat dilakukan melalui aplikasi Skype DJPK dengan akun: **DJPK Kemenkeu**. Mohon menginfokan terlebih dahulu melalui Dering DJPK 1500420 paling lambat **3 hari kerja sebelum pelaksanaan Vicon**.



Melalui Jaringan Kemenkeu

Komunikasi Vicon dapat dilakukan menggunakan fasilitas yang tersedia di Balai Diklat BPPK Kementerian Keuangan antara lain: Medan, Pekanbaru, Palembang, Cimahi, Jogja, Malang, Denpasar, Pontianak, Balikpapan, Makassar, Manado dan Magelang. Mohon menginfokan terlebih dahulu melalui Dering DJPK 1500420 paling lambat **10 hari kerja sebelum pelaksanaan Vicon**.

Pelaksanaan Vicon 2018

Konsultasi melalui Vicon selama tahun 2018 baru dilakukan sebanyak 2x, yakni:

1. Tgl 29 November 2018

- Tamu: Kepala DPPKAD Kota Bima
- Pertanyaan: (1) Mengapa DID yang diterima Kota Bima menurun dibandingkan tahun sebelumnya, sementara prestasi meningkat. (2) Mengapa DAK Fisik turun? (3) Alokasi DAU tidak cukup apabila ditambah dengan kenaikan gaji dan alokasi gaji ke-13.
- Pejabat Konsultan: Kasubdit DID (Bpk M. Zainuddin), Kasi DAU (Bpk Amnan), dan Kasi DAK (Bpk. Prasetyo Indro S.)

2. Tgl 10 Desember 2018

- Tamu : Walikota Bima
- Pertanyaan: Mengapa DID Kota Bima tidak sama dengan tahun sebelumnya
- Pejabat Konsultan: Menteri Keuangan

Selama ini Petugas Call Center sudah berupaya maksimal untuk mengalihkan kunjungan tamu Pemda ke DJPK menjadi pertemuan Vicon, namun belum terlalu banyak Pemda yang berminat untuk Vicon. Lebih banyak yang melakukan konsultasi melalui telepon.

Adapun alat sederhana yang dibutuhkan untuk melakukan Vicon dengan DJPK antara lain:

1. Laptop yang sudah terinstal aplikasi **SKYPE**
2. Webcam dan Mic serta Speaker
3. Jaringan Internet yang stabil

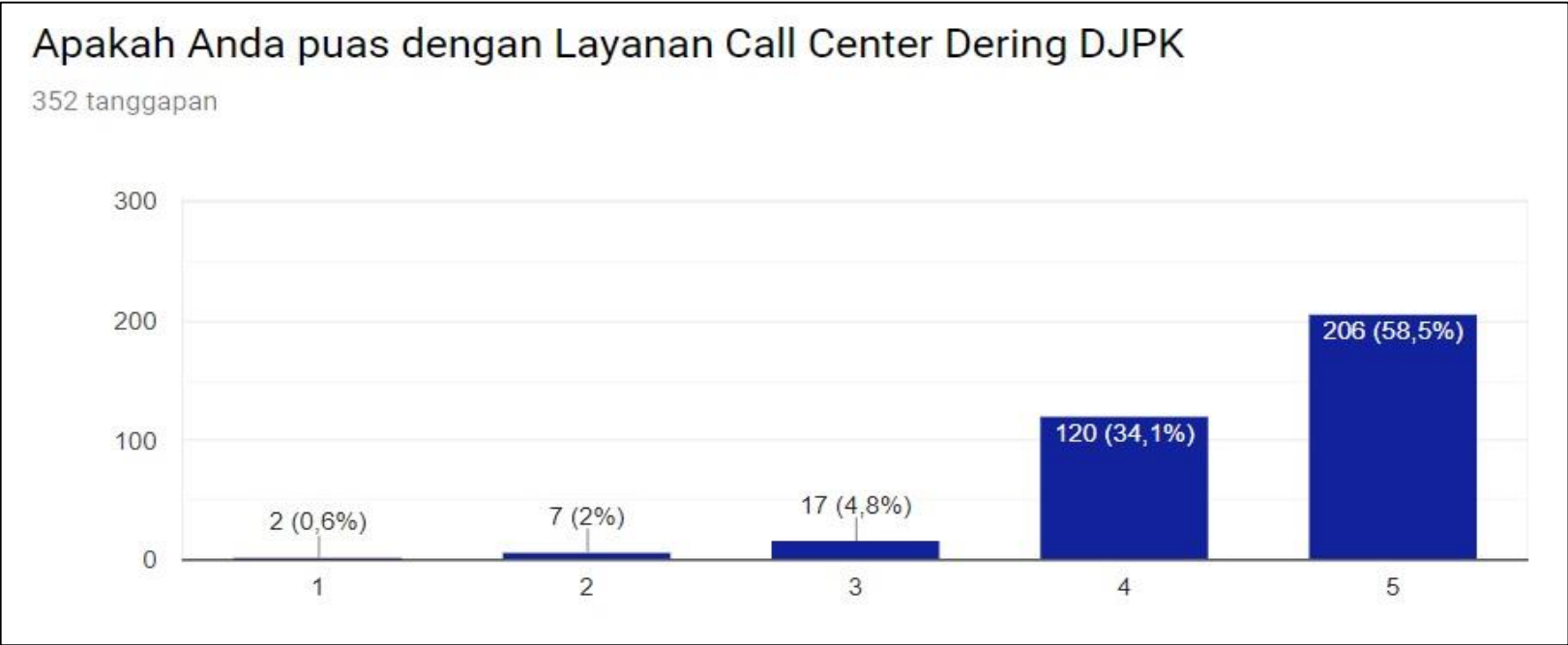
Kuesioner Layanan Call Center

Tingkat kepuasan pengguna layanan Call Center Dering DJPK 1500420 menunjukkan 58,5% Sangat Puas, 34,1% Puas, 4,8% Cukup, 2% Kurang Puas dan 0,6% merasa Tidak Puas. Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Layanan Call Center adalah **4,48** poin (Puas) dari target IKU sebesar 3,5 poin.

Namun demikian perlu diperhatikan hal-hal yang sekiranya menyebabkan pengguna kurang puas dengan layanan Call Center antara lain:

- Nada sambung Call Center kurang jernih, kresek-kresek dan terlalu lama durasinya sehingga berimbas pada biaya panggilan. Namun saat ini telah dilakukan perbaikan rekaman nada sambung menjadi lebih singkat, jelas dan efektif.
- Penolakan kunjungan tamu yang tidak memenuhi prosedur, antara lain jumlah kunjungan lebih dari 2 orang dan kedatangan tamu go show (dadakan).

Para petugas Call Center saat ini berupaya memenuhi seluruh permintaan konsultasi dan informasi sesuai standar layanan yang telah ditetapkan.



Tidak Puas
Poin = 1

Sangat Puas
Poin = 5

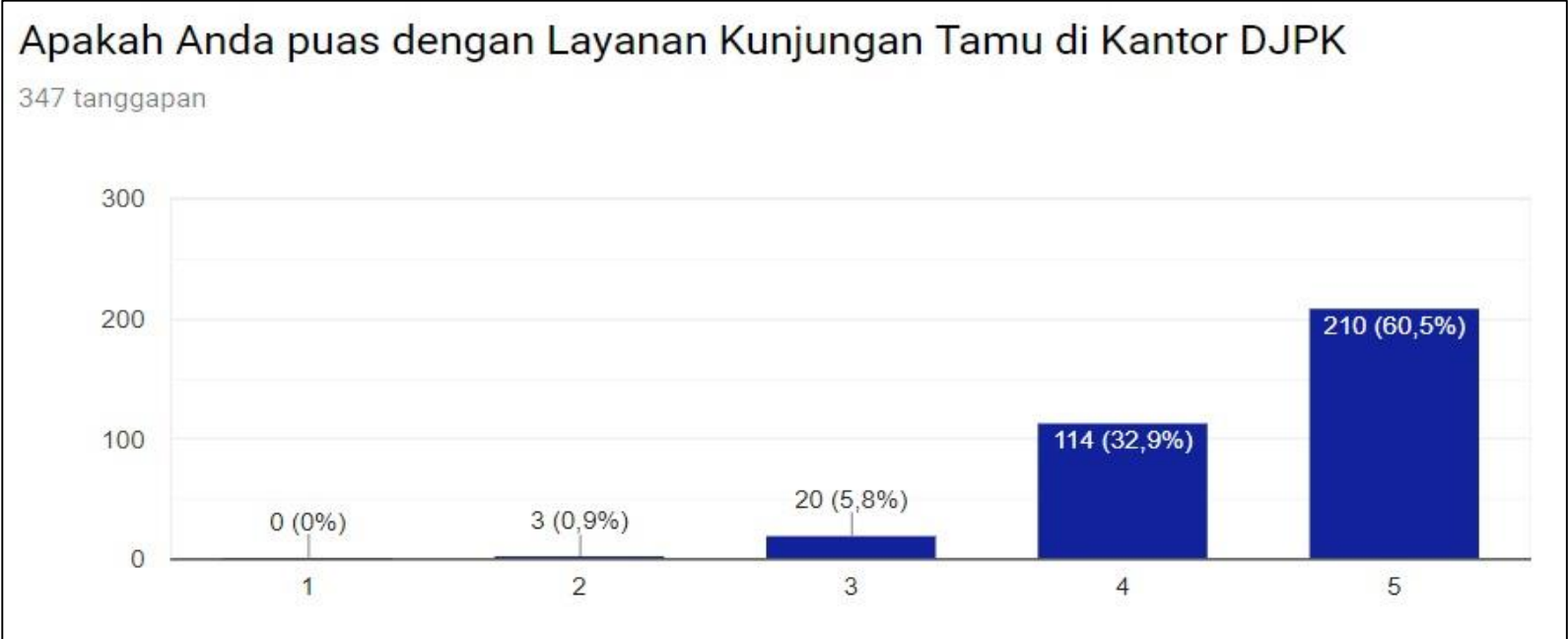
Indeks Kepuasan Layanan Call Center
Target : 3,5
Capaian : 4,48

Kuesioner Layanan Kunjungan Tamu

Tingkat kepuasan pengguna layanan konsultasi melalui Kunjungan Tamu di Kantor DJPK menunjukkan 60,5% Sangat Puas, 32,9% Puas, 5,8% Cukup, 0,9% Kurang Puas dan tidak ada yang merasa Tidak Puas. Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Layanan Kunjungan Tamu adalah adalah **4,53** poin (Puas) dari target IKU sebesar 3,8 poin.

Namun demikian perlu diperhatikan hal-hal yang sekiranya menyebabkan pengguna kurang puas dengan layanan Kunjungan Tamu antara lain:

- Tidak lagi tersedia snack ringan dan minuman (kopi/the/air putih)
- Posisi meja kursi yang berdekatan dengan meja sebelah sehingga proses komunikasi agak terganggu karena terlalu dekat
- Saat jumlah tamu cukup tinggi kursi yang tersedia kurang mencukupi.



Tidak Puas
Poin = 1

Sangat Puas
Poin = 5

Indeks Kepuasan Layanan Kunjungan Tamu
Target : 3,5
Capaian : 4,53

Kuesioner Layanan Website

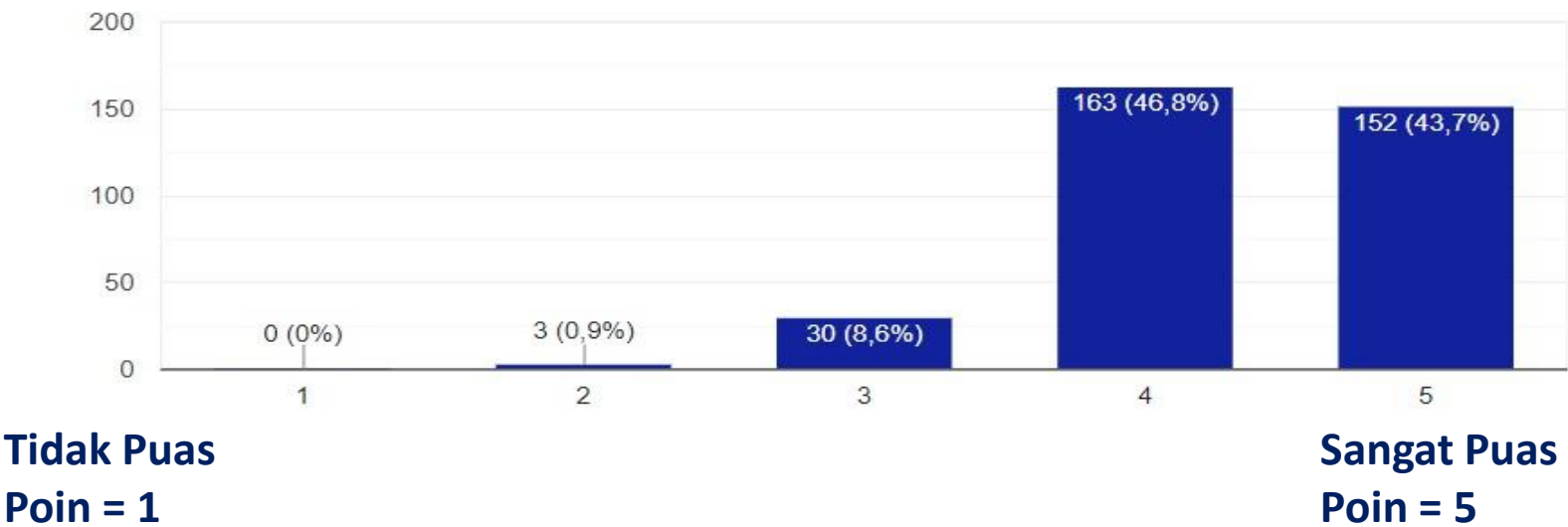
Tingkat kepuasan pengguna layanan website DJPK menunjukkan 43,7% Sangat Puas, 46,8% Puas, 8,6% Cukup, dan 0,9% Kurang Puas. Secara keseluruhan Indeks Kepuasan Layanan Website DJPK adalah **4,33** poin (Puas) dari target IKU sebesar 3,5 poin. Namun demikian perlu diperhatikan hal-hal yang sekiranya menyebabkan pengguna kurang puas dengan layanan website DJPK antara lain:

- Informasi dalam website DJPK dinilai kurang update. Ke depan kami akan melakukan upaya sosialisasi konten website untuk di link-kan dengan update informasi di medsos DJPK.
- Peraturan terbaru susah dicari dalam website DJPK
- Akses informasi transfer yang terbatas untuk kalangan tertentu (dibatasi password) terutama untuk melihat aplikasi sinergi/simtrada dalam website DJPK

Sampai dengan triwulan 1 TA 2019 ini Humas DJPK telah mengupload 43 konten informasi terbaru dalam website DJPK. Hasil dari evaluasi pimpinan kami akan memperbaiki bahasa redaksional dan memperbanyak update berita peraturan/kegiatan DJPK yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Apakah konten website DJPK (www.djpk.kemenkeu.go.id) cukup efektif dalam memberikan informasi terkini mengenai Transfer ke Daerah dan Dana Desa?

348 tanggapan



Indeks Kepuasan Layanan Website DJPK
Target : 3,5
Capaian : 4,33

Tanggapan Masyarakat mengenai Layanan Call Center Dering DJPK

No	Masukan/kritik	Tanggapan
1	Disarankan untuk info terkait surat ke pemda dikirim via email ke masing-masing pemda	Telah diedarkan surat S-115/PK/2019 tanggal 13 Maret 2019 tentang Penyampaian Dokumen APBD dan Laporan Realisasi Transfer ke Daerah dan Dana Desa, yang pada intinya meminta daftar email resmi masing-masing Pemda untuk pengiriman newsletter atau info-info terbaru dari DJPK, serta email lapor.djpk@kemenkeu.go.id untuk memudahkan Pemda mengirim Laporan Keuangan tanpa datang ke kantor DJPK
2	Sosialisasinya lebih di tingkatkan di daerah	Telah dilakukan sosialisasi layanan informasi melalui berbagai medsos DJPK (website, facebook, instagram, twitter)
3	Layanan call center cukup baik. Untuk layanan kunjungan kiranya bisa disediakan self service minuman dan snack sprti tahun2 sebelumnya. Terima kasih	Sesuai arahan pimpinan penyediaan snack ringan dan minuman (kopi/the) di RPTKD tidak diperbolehkan lagi
4	Saya berharap lebih banyak konten serta sosialisasi terkait kunjungan atau pun permintaan data dalam media massa atau iklan2 pendek sehingga memudahkan instansi untuk mendapatkan informasi	Telah dilakukan sosialisasi layanan informasi melalui berbagai medsos DJPK (website, facebook, instagram, twitter)
5	Bagi daerah daerah yg lupa reservasi, sebaiknya jangan dipersulit untuk datang besok lagi, biasanya SPT terbatas.	Untuk penyampaian dokumen/laporan tetap diterima, namun SPPD nya diproses keesokan harinya sesuai dengan peraturan kunjungan tamu DJPK. Telah disosialisasikan sejak Agustus 2018
6	Saran saya untuk daerah yang jauh seperti kami di Aceh saya mohon untuk disegerakan sebab kalau sempat tidak konfirm dan waktu kami cuma satu hari dan besoknya sudah harus kembali, kan bisa hangus tiket pesawat yg telah kami pesan dan juga sosialisasi akan hal itu juga penting.	Kami menerapkan peraturan mengenai kunjungan tamu sesuai arahan Pimpinan.
7	Aturan pembatasan jumlah tamu mohon dipertimbangkan lagi. Spt kasus kemarin sbenarnya kami ada 2 bidang yg bertamu(total 4orang), tujuannya sama2 djpk tp dengan sub dit yg berbeda. Krn ada batasan jml tamu,jd yg bisa diterima hanya 2 orang saja.	Kami menerapkan peraturan mengenai kunjungan tamu sesuai arahan Pimpinan. Untuk konsultasi tanpa harus kunjungan dapat dilakukan melalui Video Conference DJPK

Tanggapan Masyarakat mengenai Layanan Call Center Dering DJPK

No	Masukan/kritik	Tanggapan
8	Agar lebih cepat pelayanannya, karena kadang susah masuk di call center djpk	Telah dilakukan perbaikan IVR/Nada sambung Call Center Dering DJPK menjadi lebih singkat dan lebih jelas
9	Kalau bisa layanan on call 24 jam seperti untuk reservasi konsultasi tatap muka...(djpk is the best)	Mohon maaf untuk layanan 24 jam non stop belum dapat dipenuhi karena terbatasnya pegawai dan anggaran
10	Sosialisasikan kepada Kabupaten/Kota supaya diketahui dengan sistem yang baru	Telah dilakukan sosialisasi layanan informasi melalui berbagai medsos DJPK (website, facebook, instagram, twitter)
11	Mohon disediakan makanan/minuman bagi tamu Pak/Bu	Sesuai arahan pimpinan penyediaan snack ringan dan minuman (kopi/the) di RPTKD tidak diperbolehkan lagi
12	Ditingkatkan ke depan agar daerah cepat menerima informasi terkait Dana Transfer ke Daerah	Akan dibuat daftar email resmi Pemda untuk dikirim newsletter rutin dari DJPK
13	Ruang Tunggu tamu ditambah kursinya, terima kasih	Ruang RPTKD akan dilakukan renovasi pada 2019
14	Mohon sosialisasikan ke Pemda mengenai tatacara kunjungan dan layanan informasi	Telah dilakukan sosialisasi layanan informasi melalui berbagai medsos DJPK (website, facebook, instagram, twitter)
15	Mohon ditambah minuman atau snack di RPTKD	Sesuai arahan pimpinan penyediaan snack ringan dan minuman (kopi/the) di RPTKD tidak diperbolehkan lagi
16	Website kurang update	Website dalam proses update informasi
17	Informasi TKDD ke Daerah lebih ditingkatkan lagi	Akan dibuat daftar email resmi Pemda untuk dikirim newsletter rutin dari DJPK
18	Untuk dapat memberikan informasi peraturan baru yang dapat diakses dan didownload	Akan dibuat daftar email resmi Pemda untuk dikirim newsletter rutin dari DJPK
19	Informasi TKDD mohon diberikan lebih cepat ke daerah	Akan dibuat daftar email resmi Pemda untuk dikirim newsletter rutin dari DJPK
20	Informasi TKDD di website mohon diupdate	Website dalam proses update informasi



Terima Kasih

www.djpk.kemenkeu.go.id