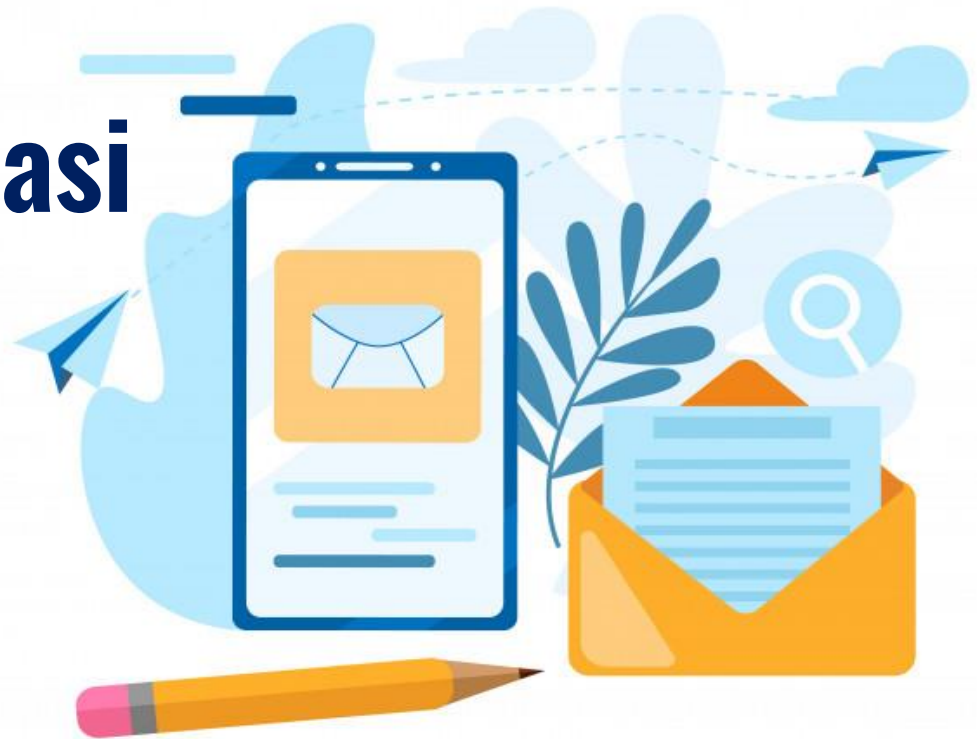


Laporan Layanan Informasi DJPK

Periode Januari 2020



01

CONTACT CENTER

1500420

02

EMAIL

callcenter.djpk@kemenkeu.go.id
lapor.djpk@kemenkeu.go.id

03

WHATSAPP

085214087800

04

VIDEO CONFERENCE

Skype/Zoom
@DJPK Kemenkeu

05

KUNJUNGAN TAMU

Ged. Radius Prawiro Lt. 3
Ruang Layanan Informasi
DJPK

06

MEDIA SOSIAL

Website, Instagram,
Facebook, Twitter

Peran Strategis Contact Center DJPK

Memberikan layanan informasi secara efektif dan efisien, baik bagi pelanggan maupun bagi para pegawai yang bekerja di unit-unit teknis;

Efektif & Efisien

Menjadi broadcasting media untuk mempercepat distribusi informasi/kebijakan terbaru dari Pusat ke Daerah

Broadcasting

Merepresentasikan kinerja dan kontribusi instansi DJPK bagi pengelolaan keuangan daerah dan pembangunan di daerah

Brand Awareness

Menjadi tempat pengaduan pertama yang dituju oleh masyarakat

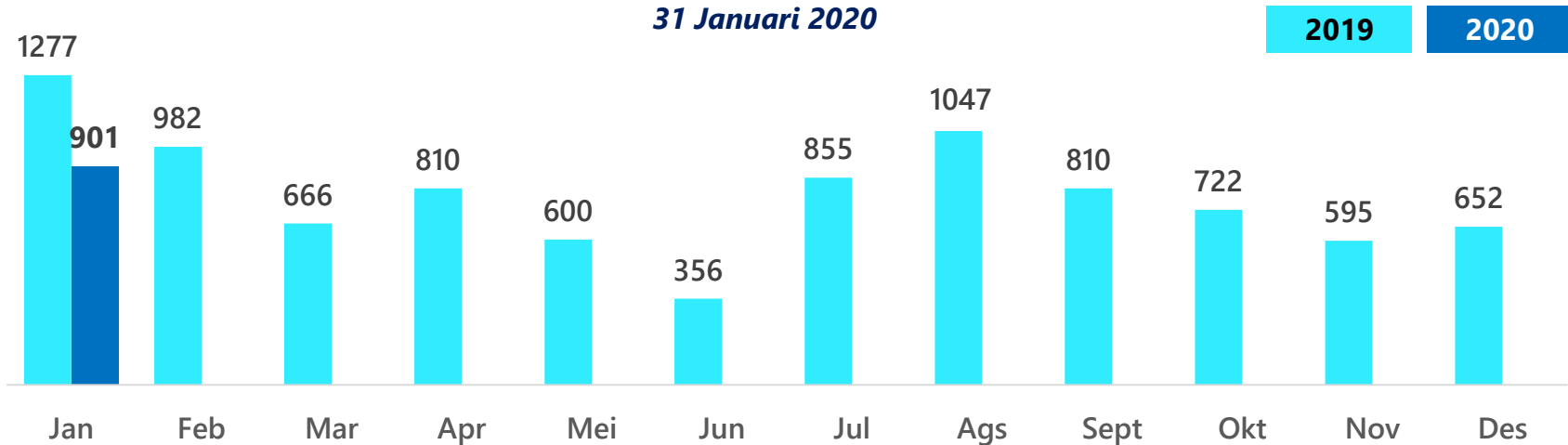
Pengaduan



Jumlah Pengguna *Contact Center*

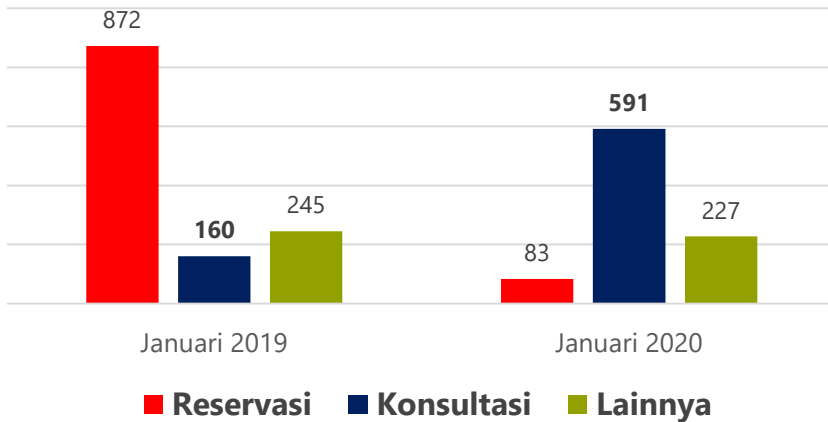
Januari – Desember (2019: 2020)

31 Januari 2020



- Bulan Januari merupakan bulan yang cukup sibuk bagi Pemda karena terdapat beberapa deadline yaitu Penyampaian APBD 2020 (31 Januari 2020), Penyampaian Syarat Penyaluran DAU Februari 2020, Penyampaian Berita Acara Rekon Pajak Pusat (minggu ke-3 Januari 2020). Selain itu terdapat beberapa perubahan kebijakan penyaluran dana transfer yang mengakibatkan banyaknya jumlah konsultasi ke contact center.
- Jumlah pengguna Contact center DJPK pada bulan Januari 2020 mencapai **901**, jumlah ini naik **38.1%** dibandingkan bulan Desember 2019. Meskipun jumlah pengguna bulan Januari 2020 lebih rendah dibandingkan Januari 2019 (1.277 pengguna), namun tujuan pengguna tahun lalu mayoritas **untuk reservasi kunjungan**.

Perbandingan Tujuan Penggunaan Layanan Contact Center DJPK Januari (2019:2020)



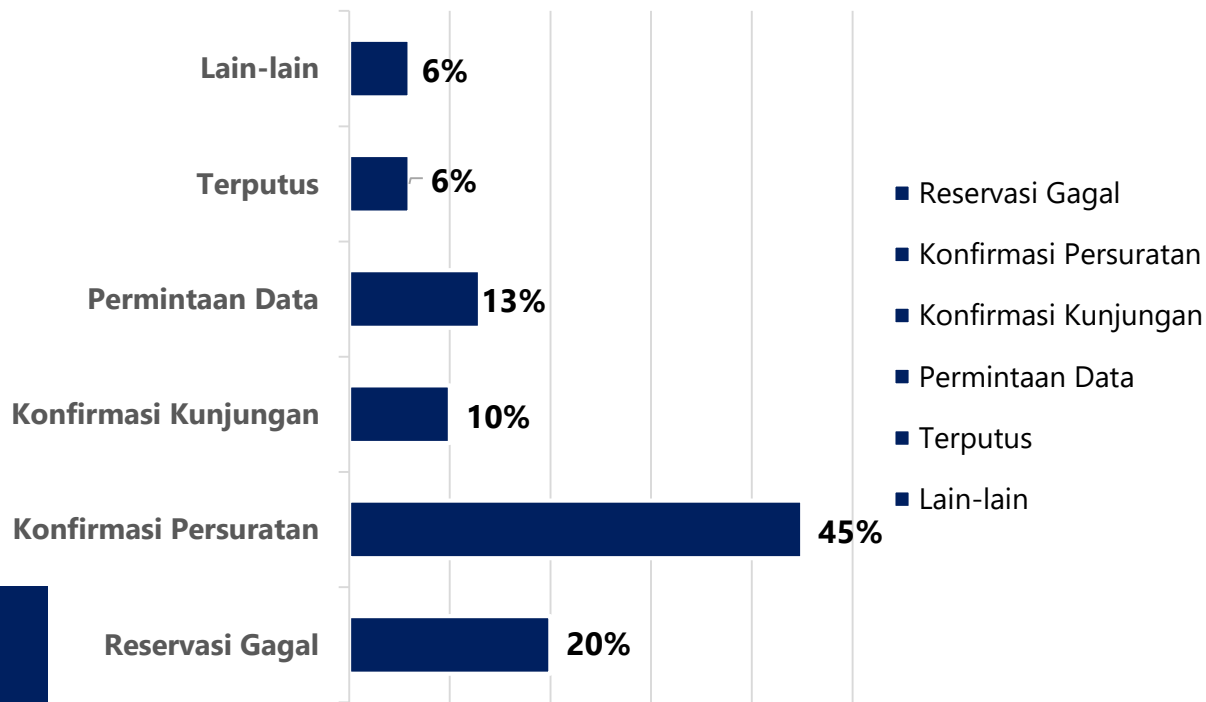
- Jumlah konsultasi bulan Januari 2020 meningkat **269%** dibandingkan periode yang sama pada tahun lalu. Pada Januari tahun 2019 sebesar **68%** atau **872** frekuensi untuk reservasi sementara di Januari 2020 ini mayoritas **untuk konsultasi 65.5%** atau **591** frekuensi. Bulan Januari pada umumnya banyak tamu yang berkunjung ke kantor DJPK karena keperluan penyampaian Dokumen IKD (deadline 31 Jan 2020), selain itu ada perubahan kebijakan antara lain:
- **Syarat Penyaluran DAU Bulanan TA 2020** berupa:
 1. **Laporan Belanja Gaji Induk dan TPP Bulanan** yang disampaikan softcopy melalui aplikasi SINERGI dan hardcopy melalui ekspedisi (PMK 139/PMK.07/2019) paling lambat minggu kedua sebelum bulan berjalan.
 2. **Laporan IKD Bulanan** (LRA, Laporan Kas dan Laporan Belanja) disampaikan softcopy melalui aplikasi SINERGI paling lambat Minggu Kedua sebelum bulan berjalan (Pasal 7 PMK 18/PMK.07/2017)
 3. **Laporan DTH/RTH Bulanan** (Data Transaksi Harian) yang disampaikan softcopy melalui aplikasi SINERGI paling lambat tanggal 20 setiap bulan.Banyak Pemda yang terlambat salurmaupun mengalami penundaan disebabkan belum lengkapnya dokumen yang dikirimkan.
- **Syarat Penyaluran DBH PBB dan PPh Triwulan**, berupa Berita Acara Rekon Pajak Pusat Semesteran yang dibayar dari APBD (Pemda-KPP-KPPN) paling lambat Minggu Ke-3 Januari 2020

Keperluan Lainnya *melalui* Call Center

Januari 2020

Tingginya konfirmasi persuratan sebagai akibat dari masih rendahnya kesadaran masing-masing PIC pengguna email lapor.djpk@kemenkeu.go.id untuk menanggapi surat yang disampaikan oleh pemda.

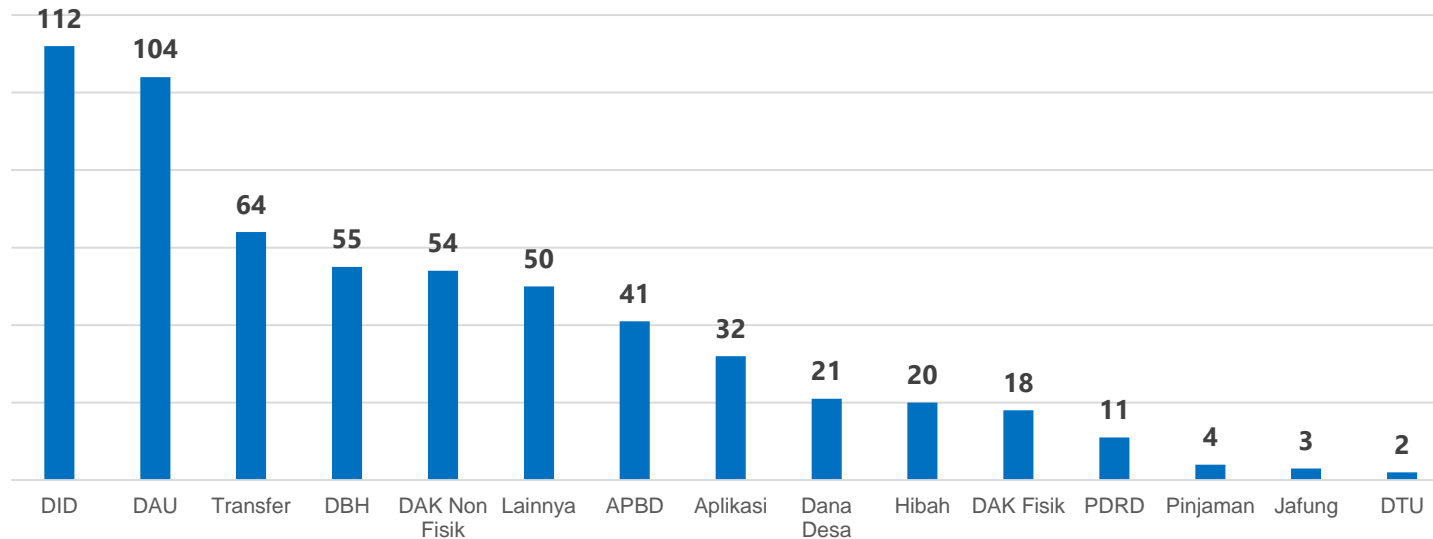
Yang termasuk dalam **keperluan lainnya (227 penelpon)** antara lain:



Topik Konsultasi *melalui* Call Center

Januari 2020

Materi konsultasi yang paling banyak ditanyakan oleh tamu pada bulan Januari 2020 sebagai berikut:



Materi Konsultasi

Contact Center 1500420

Januari 2020

No.	Sub Topik Konsultasi Transfer	Jumlah
1	Konfirmasi Dana Transfer yang Belum ada di Aplikasi SIMTRADA, untuk Keperluan Penyusunan LKT	54
2	Perubahan RKUD	9
3	Permintaan BAP Hibah	3
4	Konfirmasi Penyaluran DAU 2020	1

No.	Sub Topik Konsultasi DID	Jumlah
1	Rencana Penggunaan DID	38
2	Aplikasi Pelaporan DID	22
3	Username dan Password Admin DID	21
4	Usulan Admin DID TA 2020	19
5	Penggunaan Sisa DID	4
6	Penyusunan Laporan DID	4
7	Penyaluran DID 2020	3
8	Dasar Alokasi DID	1

Materi Konsultasi (2)

Contact Center 1500420

Januari 2020

No.	Sub Topik Konsultasi DAU	Jumlah
1	Syarat Penyaluran DAU April 2020	35
2	Kebijakan DAU Tambahan	19
3	Penundaan DAU	17
4	Syarat Penyaluran DAU Bulanan	15
5	Konfirmasi Penyaluran DAU Bulanan	10
6	Pemotongan Iuran BPJS dari DAU	4
7	Akses Perpres Rincian APBN TA 2020	1
8	Penggunaan SILTAP Bagi Aparatur Desa	1

No.	Sub Topik Konsultasi DAK Non Fisik	Jumlah
1	Verifikasi Laporan DAK Non Fisik	25
2	Kendala Aplikasi Aladin	16
3	Penggunaan Sisa DAK Non Fisik	6
4	Konfirmasi Penyaluran DAK Non Fisik	2
5	Data DAK Non Fisik belum update pada Aplikasi SIMTRADA	1
6	Kebijakan Penyaluran Dana BOS TA 2020	1
7	Perubahan Admin DAK Non Fisik	1

Materi Konsultasi (3)

Contact Center 1500420

Januari 2020

No.	Sub Topik Konsultasi APBD	Jumlah
1	Pengiriman Laporan IKD TA 2020	24
2	Batas Waktu Laporan Bulanan pada Aplikasi SINERGI	4
3	Penundaan DAU	4
4	Koreksi Data APBD pada SIKD	2
5	Permintaan DATA APBD	2
6	Syarat Penyaluran DAU April 2020	2
7	Konfirmasi Data Transfer pada Aplikasi SIMTRADA	1
8	Penggunaan APBD untuk Proyek Multiyears	1

No.	Sub Topik Konsultasi Hibah	Jumlah
1	Konfirmasi Penyaluran Hibah	9
2	Pengiriman Dokumen Hibah	5
3	Permintaan BAP Hibah	2
4	Penggunaan Hibah TA 2020	1

Materi Konsultasi (4)

Contact Center 1500420

Januari 2020

No.	Sub Topik Konsultasi Dana Desa	Jumlah
1	Penggunaan Dana Desa	5
2	Kertas Kerja Perhitungan Dana Desa	4
3	PMK Dana Desa	4
4	Syarat Penyaluran Dana Desa ke Kas Desa	4
5	Kendala Pencairan Dana Desa	1
6	Penggunaan Sisa Dana Desa	1
7	Penjelasan Penggunaan Dana Desa untuk Operasional Desa	1
8	Sanksi Administrasi terhadap Pelanggaran Penggunaan Dana Desa	1
9	Surat Kuasa Pemindahbukuan Dana Desa	1

No.	Sub Topik Konsultasi DAK Fisik	Jumlah
1	DAK Fisik pada Aplikasi SIMTRADA tidak muncul	4
2	Digital Signature pada Aplikasi KRISNA	3
3	Reviu APIP	2
4	DAK Fisik Penyaluran Sekaligus	1
5	Lampiran Perpres Rincian Alokasi TKDD	1
6	Penggunaan Sisa DAK Fisik setelah TA 2014	1
7	RK DAK Fisik disetujui dibawah Pagu DAK Fisik	1
8	Syarat Penyaluran DAK Fisik TA 2020	1

Materi Konsultasi (4)

Contact Center 1500420

Januari 2020

No.	Sub Topik Konsultasi PDRD	Jumlah
1	Pajak Reklame untuk Iklan Pemilikada	2
2	Salah Setor Dana BPHTB	2
3	Instansi Pemeriksa Keuangan Daerah	1
4	Masalah penetapan obyek PBB-P2 atas bangunan Yayasan	1
5	Pajak Hiburan dan Pajak Hotel	1
6	Pajak Hiburan dan Pajak Restoran	1
7	Penyusunan Perkada tentang Pengurangan/Pembebasan Pajak Daerah	1
8	Pungutan atas Penyelenggaraan Parkir	1
9	Undangan Narsum	1

Pengguna Terbanyak

Contact Center 1500420

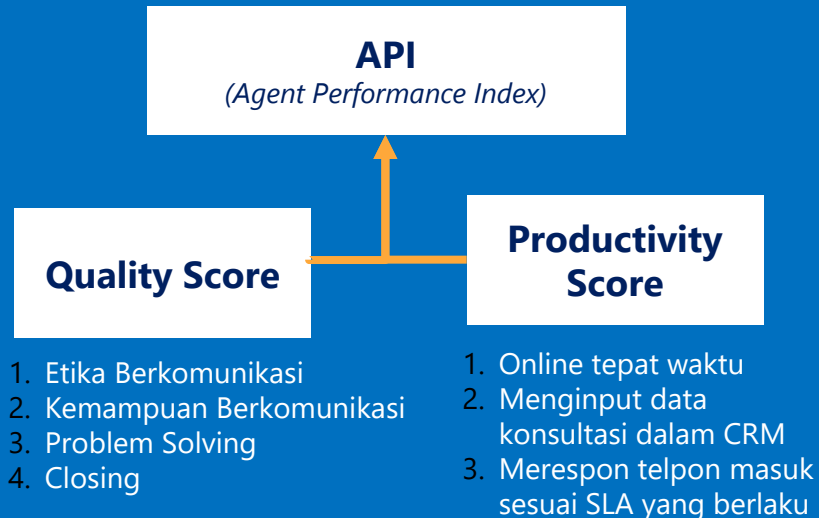
Januari 2020

No.	Pemda Pengguna CC	Frek
1	Kota Palangkaraya	12
2	Kota Bandung	9
3	Kab. Hulu Sungai Utara	8
4	Kab. Maluku Tengah	8
5	Kab. Musi Rawas Utara	8
6	Kab. Pasuruan	8
7	Kota Tangerang	8
8	Kab. Bangka	7
9	Kab. Buleleng	7
10	Kab. Lamongan	7
11	Kab. Lombok Utara	7
12	Kab. Rokan Hulu	7
13	Kota Bandar Lampung	7
14	Kota Bukit Tinggi	7
15	Kota Pangkal Pinang	7

Performa

Agen Call Center

Proses pengukuran Agen Performa Index saat ini tidak hanya berdasarkan jumlah customer yang dilayani, melainkan dari faktor berikut ini:



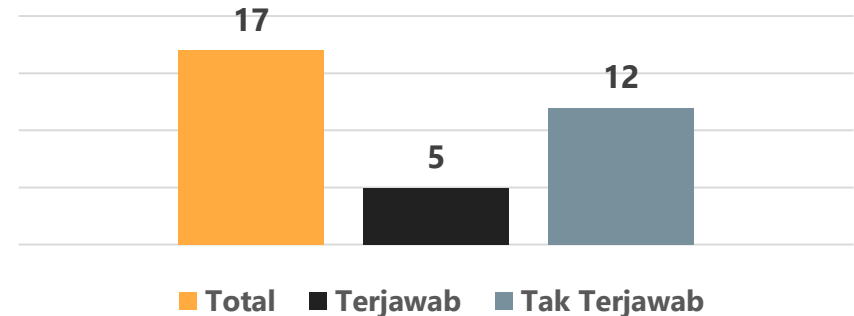
Queue Call

Januari 2020

Queue Call atau antrian panggilan merupakan jumlah penelpon yang sudah terhubung dengan IVR Call Center, namun belum tersambung dengan Agen Call Center.

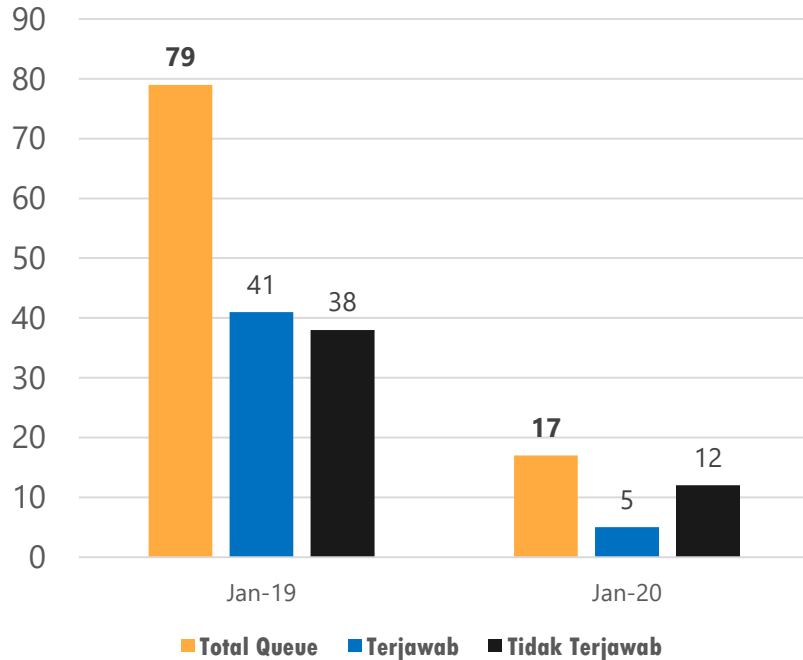
Queue Call antara lain disebabkan karena seluruh Agen Call Center sibuk menerima panggilan telepon lainnya. Biasanya antrian penelpon ini terjadi di waktu-waktu tertentu saat ada deadline penyampaian laporan dokumen keuangan.

Langkah antisipasi untuk menurunkan jumlah Queue Call antara lain menambah Agen Call Center. Berikut ini grafik jumlah Queue Call pada bulan Januari 2020



Jumlah Queue Call Center

Periode Januari 2019 : 2020



- Dari grafik di atas terlihat jumlah queue call pada bulan Januari 2020 berkurang **78%** dibandingkan Januari 2019. Namun tingkat responsive bulan Januari 2020 hanya 29,4% (terjawab 5 dari 17 queue call), lebih rendah dibanding Januari 2019 sebesar 51,8% (terjawab 41 dari 79 queue call).
- Jumlah queue call yang tidak terjawab (antrian customer) disebabkan keterbatasan jumlah agen yang melayani panggilan saat itu. Queue Call dijumpai di tanggal 1, 20, 21 dan 31 Januari (rata-rata sekitar 3 queue call).

Januari 2020

97%

SLA

Service Level Agreement

Service Level Agreement (SLA) SLA menunjukkan bahwa banyaknya pelanggan yang terjawab teleponnya dalam kurun waktu yang ditetapkan. SLA Dering DJPK adalah 80% dalam 10 detik, artinya minimal 80% panggilan terjawab oleh Agen dalam rentang waktu tunggu maksimal 10 detik. Semakin besar SLA, maka semakin banyak penelepon yang cepat terjawab.

Rata-rata SLA Dering DJPK bulan Januari 2020 adalah 97% telepon diterima dan 3% telepon tak terjawab (*abandon call*). Penyebab telepon tak terjawab (*miscall Agent*) antara lain:

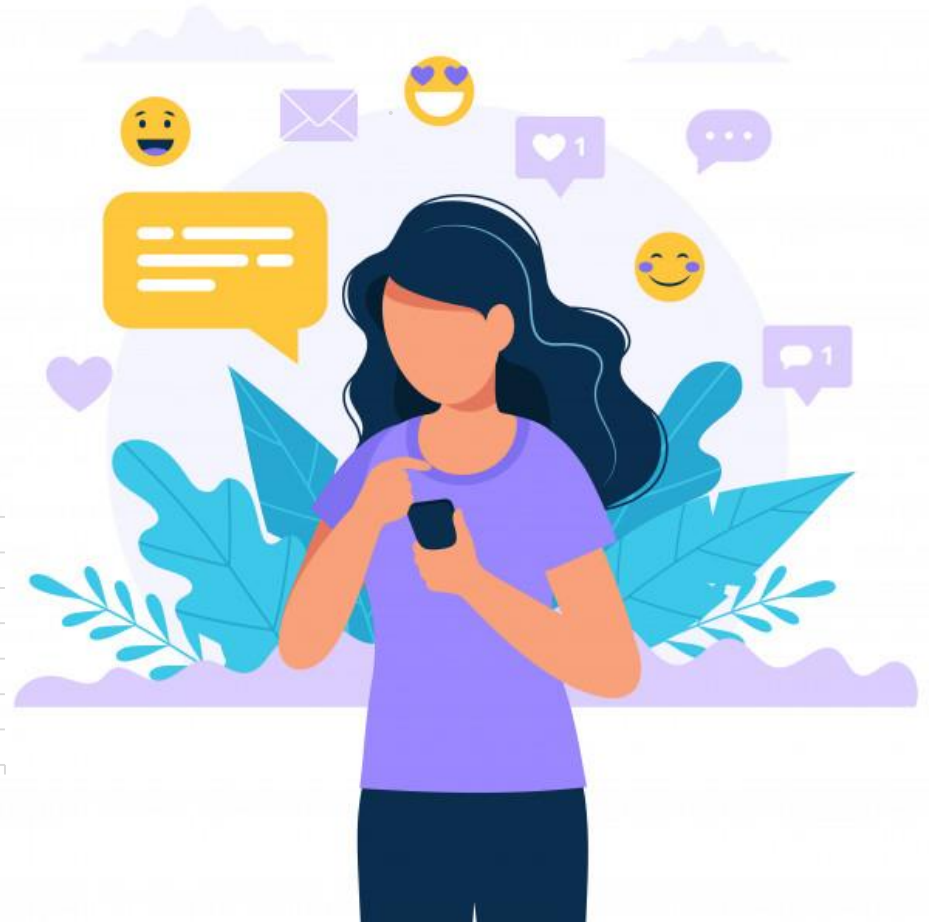
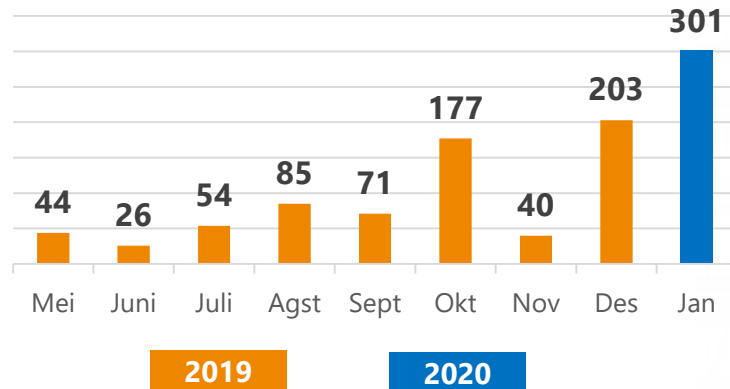
- Agent masih melakukan follow up customer sebelumnya dengan menghubungi subdit teknis melalui telepon internal; dan
- Sistem error.

SLA merupakan salah satu poin yang menentukan kepuasan pelanggan. Namun jika setelah dijawab teleponnya, kemudian pelayanan yang diberikan Agent kurang berkenan, maka *Service Level* yang bagus akan sia-sia. Mengingat inti dari pelayanan yang diberikan Agent adalah penyelesaian permintaan pelanggan.



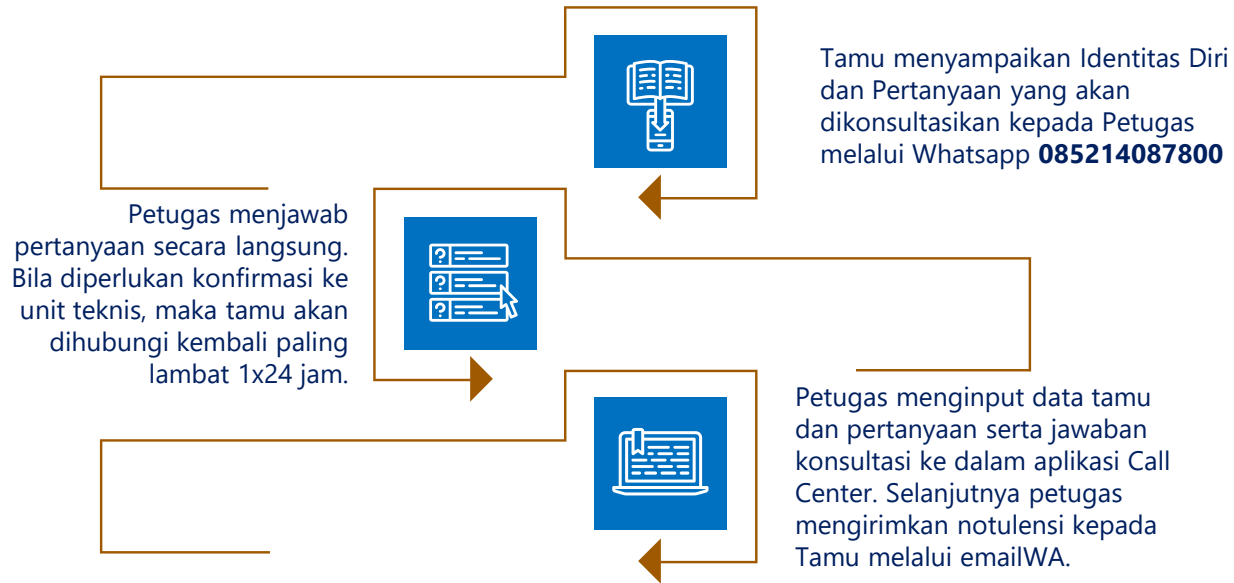
Layanan Whatsapp DJPK

- Pada bulan **Januari 2020** jumlah pengguna Whatsapp DJPK mencapai angka **301 pengguna**.
- Total sejak diluncurkan April 2019 hingga Januari 2020 mencapai angka **1.001 pengguna**. Jumlah pengguna whatsapp diperkirakan semakin meningkat dan dimungkinkan melebihi jumlah penelpon hotline 1500420



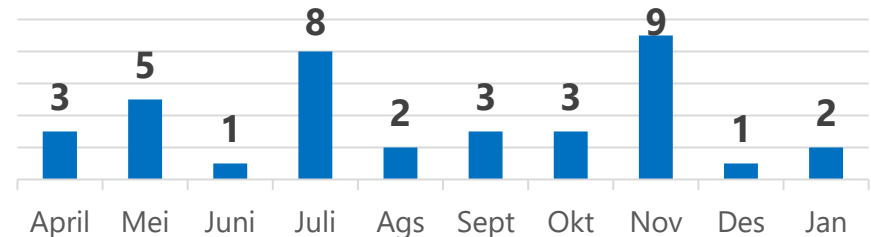
PROSEDUR KONSULTASI

melalui **WHATSAPP** DJPK



Layanan Vicon DJPK

- Selain melalui Call Center dan Whatsapp, masyarakat dapat berkonsultasi dengan tatap muka melalui layanan Video Conference yang dapat diakses melalui aplikasi Skype/Zoom maupun Jaringan Kementerian Keuangan (Cisco). Dengan layanan ini, Pemda memperoleh rekaman video konsultasi serta notulensi hasil konsultasi.
- Pada bulan Januari 2020 terlaksana **2** frekuensi yakni Kab. Pati dan Kab Magetan.
- Berikut ini grafik pelaksanaan vicon Pemda sejak 2019 s.d. saat ini.



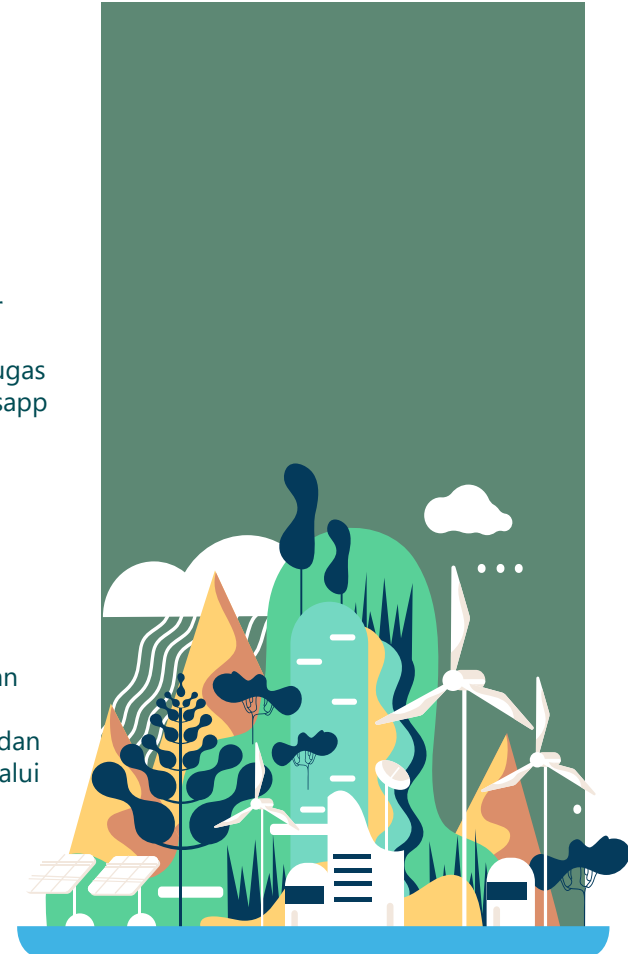
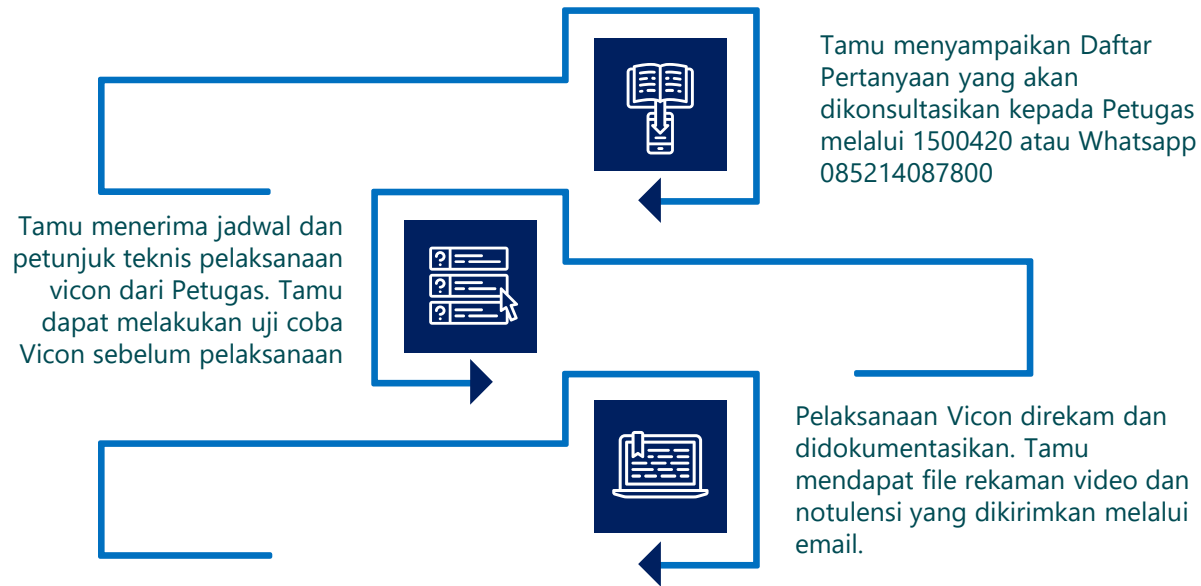
Jam Operasional:

Senin – Jumat, 08.00 – 16.00 WIB

Akun Skype: DJPK Kemenkeu

PROSEDUR **KONSULTASI**

melalui **VICON** DJPK



Aplikasi **Vicon DJPK**



ZOOM

- Siapkan laptop + internet
- Buka www.zoom.us pada browser.
- Klik **JOIN US**
- Masukkan **Meeting ID : 4194264934** dan **Password : 840184**
- Kirimkan **Daftar Pertanyaan** yang akan dikonsultasikan sehari sebelum pelaksanaan Vicon **melalui email/WA**



SKYPE

- Siapkan laptop + internet
- Buka www.skype.com silahkan download dan install aplikasi skype.
- Akun Skype DJPK : **@DJPK Kemenkeu**
- Kirimkan **Daftar Pertanyaan** yang akan dikonsultasikan sehari sebelum pelaksanaan Vicon **melalui email/WA**



KANTOR VERTIKAL Kemenkeu

- Kontak Call Center DJPK 1500420 untuk melakukan vicon dengan KPPN/Kanwil setempat.





- Konsultasi Kab. Pati tanggal 21 Januari 2020 mengenai retribusi perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA) mengingat dalam ketentuan tersebut tidak lagi diperlukan IMTA terkait penggunaan TKA. Tamu terdiri atas Kabag Hukum Dispenda dan DISNAKER
- Konsultan DJPK terdiri atas Pejabat dan Pegawai Subdirektorat Sinkronisasi, Pengawasan, dan Pengendalian Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, antara lain Kasubdit dan Kasi serta pelaksana.

Vicon DJPK *dengan* Kab. Pati

21 Januari 2020





Vicon DJPK *dengan* Kab. Magetan

- Konsultasi Kab. Magetan tanggal 16 Januari 2020 membahas mengenai Permohonan Perubahan Rencana Kerja Kegiatan DAK Fisik Bidang Industri Kecil dan Menengah
- Konsultan DJPK yang hadir adalah Kasubdit DAK Fisik Sektor Pembangunan Perekonomian dan Kemaritiman serta Kasi yang terkait.

Vicon DJPK *dengan* Kab. Magetan

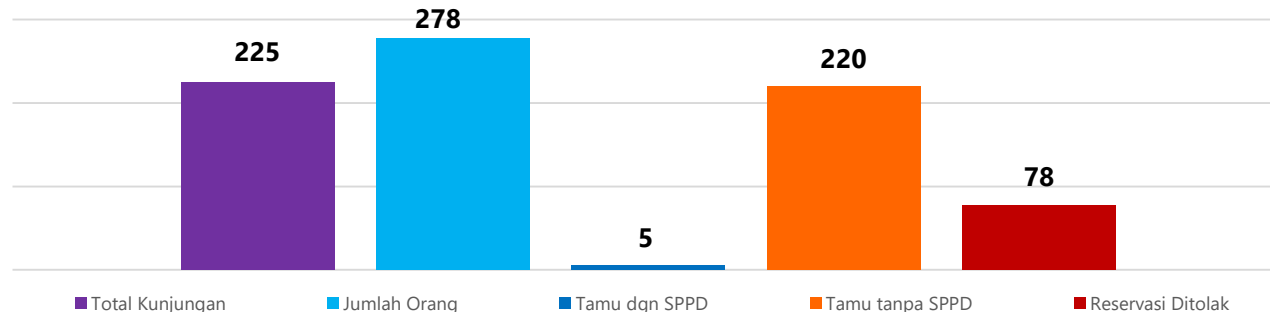
16 Januari 2020



Layanan

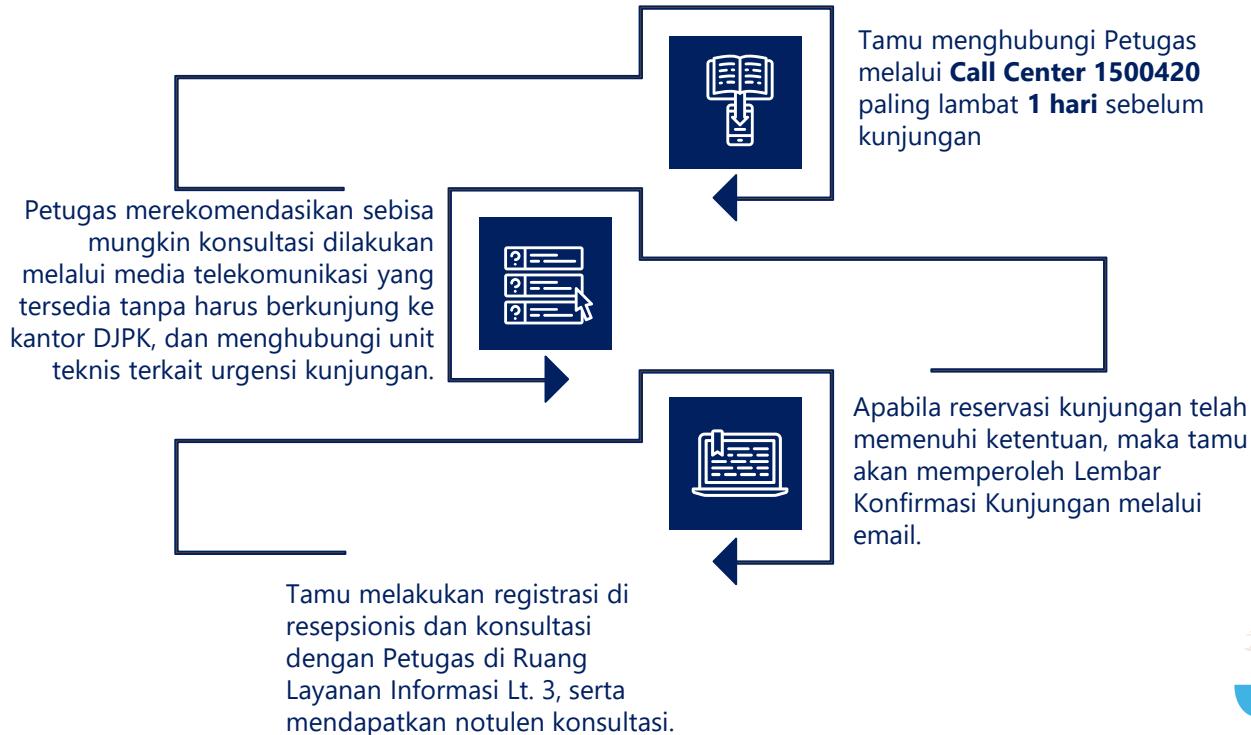
Kunjungan Tamu

- Apabila konsultasi tidak dapat dilayani melalui Call Center, Whatsapp, maupun Video Conference, tamu dapat berkonsultasi ke kantor DJPK dengan melakukan reservasi Selama terlebih dahulu melalui petugas Call Center 1500420 pada jam operasional.
- Bulan **Januari 2020**, jumlah tamu yang berkunjung mencapai **225 kunjungan/278 orang**
- Dari 225 kunjungan tersebut, **5** kunjungan dilakukan dengan SPPD, dan **220** dilakukan tanpa SPPD.
- Selain itu, pada bulan Januari 2020 Agen Call Center menolak **78** permintaan reservasi tamu dan mengarahkan konsultasi melalui Call Center serta penyampaian dokumen melalui ekspedisi.
- Mayoritas tamu yang berkunjung ke Kantor DJPK (**97.7%**) adalah tamu yang tidak ber-SPPD, dalam arti:
 - Kunjungan ke Jakarta untuk menghadiri kegiatan lainnya, dan sekaligus ke kantor DJPK. Namun SPPD tidak diproses di DJPK, atau
 - Kunjungan dengan menggunakan biaya pribadi.
- Sebelum akhirnya tamu berkunjung, Agent telah memberikan layanan konsultasi melalui media telepon.

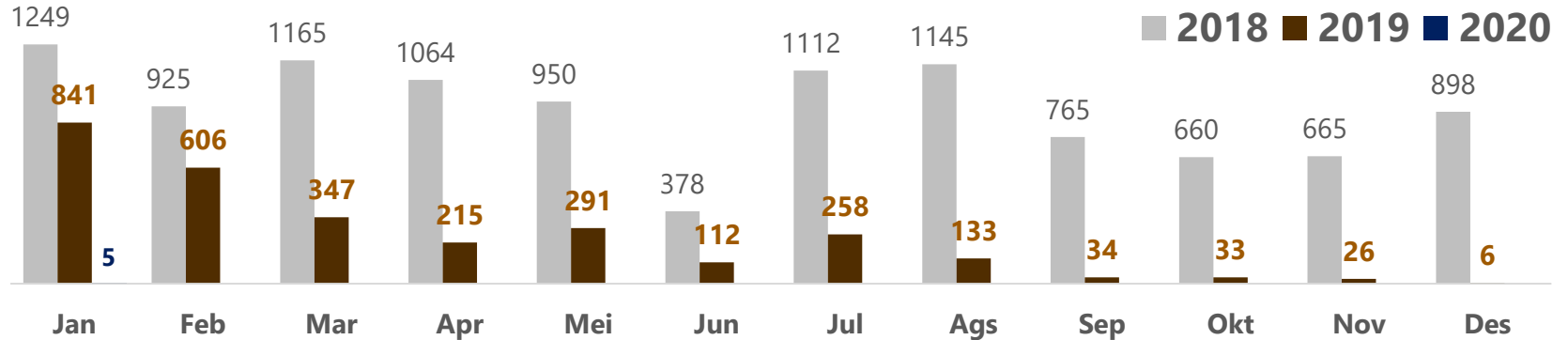


PROSEDUR KONSULTASI

melalui **KUNJUNGAN TAMU** DJPK



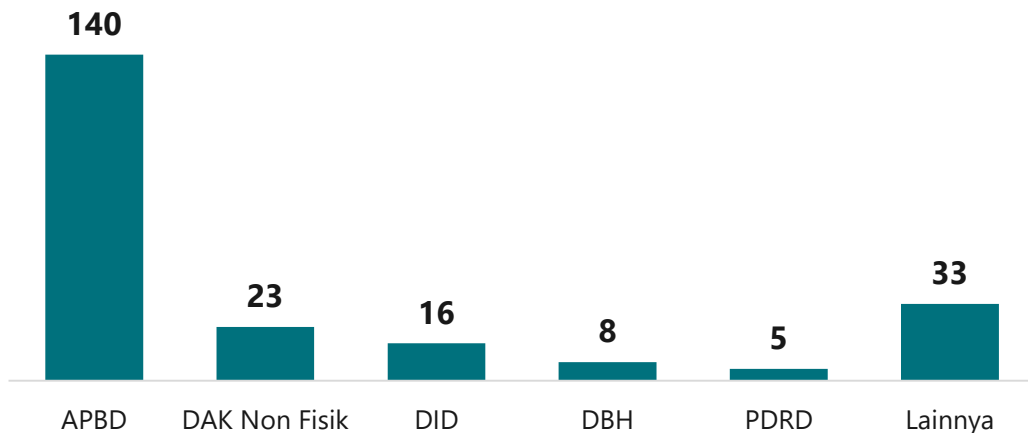
Perbandingan Jumlah Layanan Kunjungan Tamu DJPK Januari 2018-2020



Jumlah kunjungan tamu di bulan Januari 2020 yang ber-SPPD mengalami penurunan sebesar **99,4%** bila dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya (**841 kunjungan ber SPPD – Jan 2019**), atau berkurang sejumlah **836 kunjungan**.

Topik Konsultasi melalui Kunjungan Tamu

Januari 2020



Pada bulan Januari 2020, tamu paling banyak berkunjung ke DJPK untuk menyampaikan dokumen fisik APBD TA 2020, meskipun DJPK merekomendasikan penyampaian melalui ekspedisi, namun pemda masih banyak yang ke Jakarta karena menyampaikan dokumen secara langsung ke Kementerian Dalam Negeri.

Frekuensi Kunjungan Pemda Tertinggi



Januari 2020


No.	Nama Daerah	Jumlah Kunjungan	Tanpa SPPD	Dengan SPPD
1	Provinsi Sulawesi Tengah	4	4	0
2	Kota Palopo	3	2	1
3	Provinsi DKI Jakarta	3	3	0
4	Provinsi Jawa Timur	3	3	0
5	Provinsi Sulawesi Tengah	3	3	0
6	Kab. Aceh Tamiang	2	2	0
7	Kab. Agam	2	2	0
8	Kab. Balangan	2	1	1
9	Kab. Bangka	2	2	0
10	Kab. Bangli	2	2	0




Selama bulan Januari 2020, Pemda yang paling sering datang ke Kantor DJPK adalah Prov. Sulawesi Tengah (4x, untuk keperluan menyampaikan APBD, konsultasi DAK Non Fisik dan konsultasi ALADIN) kunjungan tersebut tanpa SPPD. Sementara Kota Palopo dan Kab Balangan yang SPPD ya diproses di Kantor DJPK adalah **kunjungan DPRD**.

Layanan **Website DJPK**

Jl. DR. Wahidin No. 1 Gedung Radius Prawiro Lantai 9, Jakarta Pusat 10710 Fax: 021-3509443  Call Center: 1500420 (Jam Operasional: Senin - Jum'at : 08.00 - 16.00 WIB) 

 **KEMENTERIAN KEUANGAN**
DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

[Beranda](#) [Profil](#) [Informasi Publik](#) [Publikasi](#) [Hubungi Kami](#)

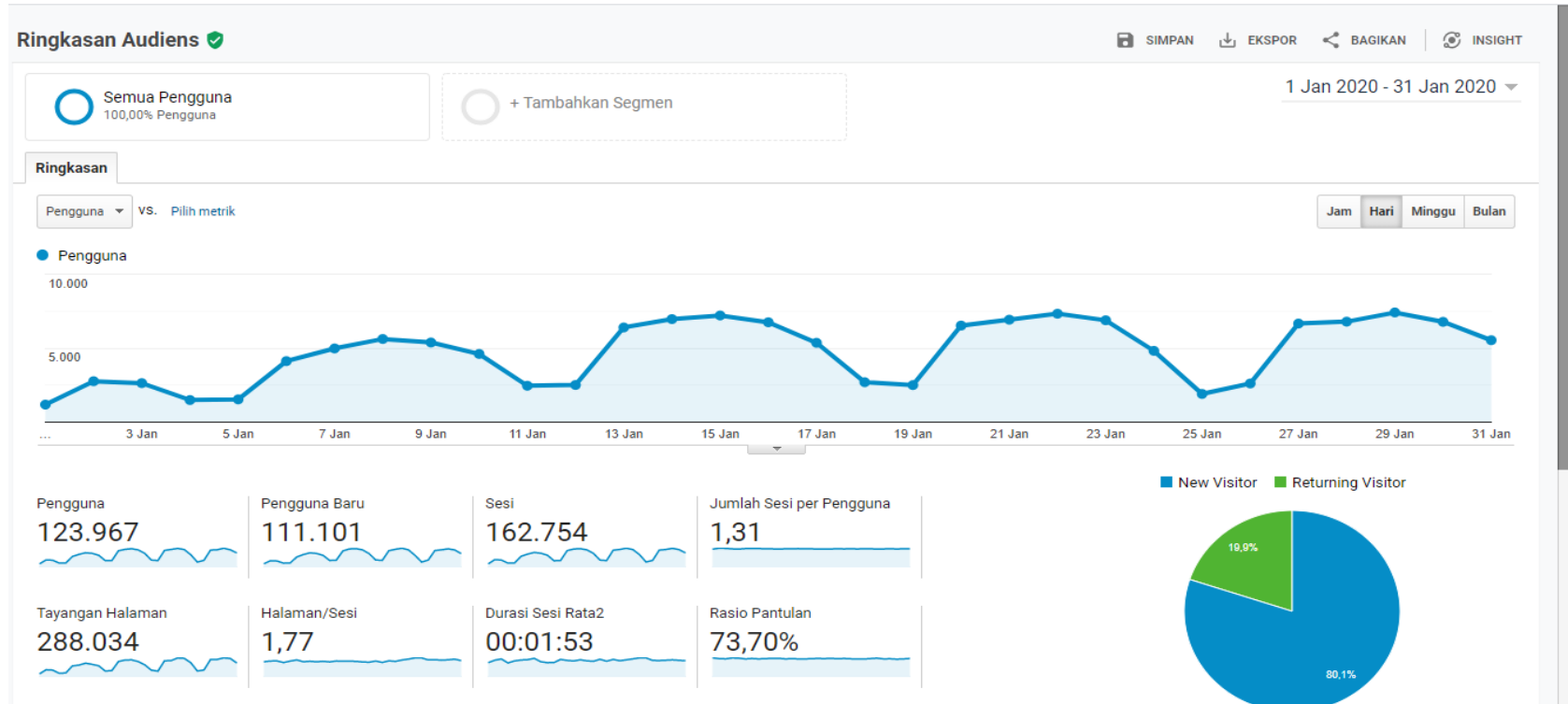


Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan
Mendorong Pembangunan yang Adil
dan Merata di seluruh Indonesia

www.djpk.kemenkeu.go.id

Trafik Pengguna Website DJPK

Jumlah pengguna aktif website DJPK bulan **Januari 2020** mencapai **123.967**, jumlah ini meningkat **71%** dibandingkan tahun lalu pada periode yang sama yang mencapai 72.309 (Januari 2019).



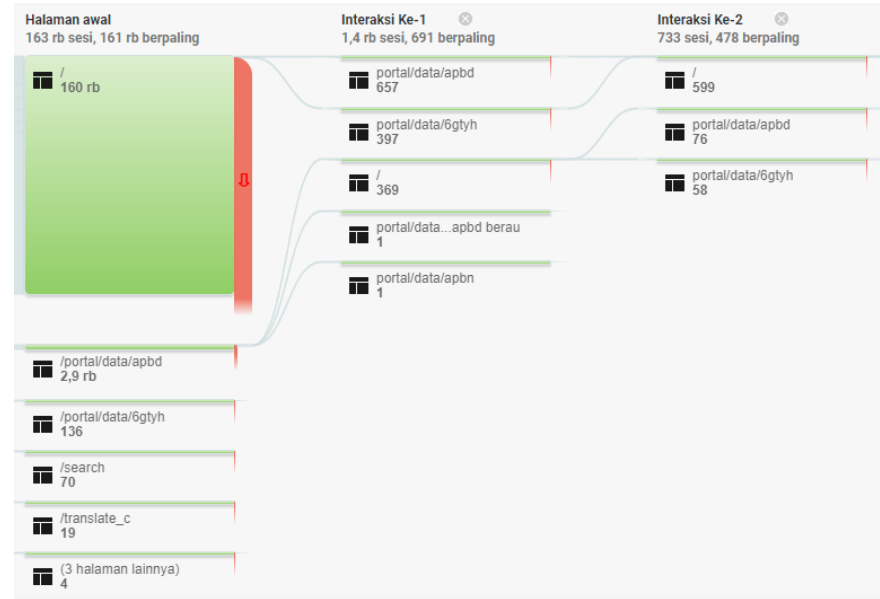
Laman Terbanyak Dikunjungi

Website DJPK

Untuk mendapatkan informasi lebih cepat, lebih update dan akurat, masyarakat dapat mengunjungi website DJPK yang memuat:



Halaman yang paling banyak dikunjungi selama Januari 2020 adalah Portal APBD dan Portal TKDD oleh pengunjung yang mayoritas merupakan Pemda maupun kalangan akademisi.



Terkait data keuangan pada website DJPK, beberapa pengguna menanyakan ke Contact Center mengenai **perbedaan data pada portal APBD dengan data Visualisasi APBD**.

Layanan **Sosial Media DJPK**



facebook.com/
direktorat jenderal perimbangan keuangan



@DitjenPK



@ditjenpk

Performa Media Sosial

← ditjenpk


INSTAGRAM

598 Posts 42.6K Followers 29 Following

DJPK Kementerian Keuangan RI

Followers	42806
Reach Total	85703
Reach Rata-rata	4081

QuizPeka



Home Search Add Post Like Profile


DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

FACEBOOK

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan
Government Organization

Followers	4324
Reach Rata-rata	1290

About Suggest Edits



GET DIRECTIONS

3,486 people checked in here

<http://www.djpk.kemken.go.id/>

Send Message

01 500 420

DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

TWITTER

DJPK Kemenkeu

@DitjenPK

Akun resmi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

Followers	10400
Profile visits	2196

Tweets Tweets & replies Media Likes

DJPK Kemenkeu @DitjenPK · 1d
Halo #MitraDJPK, apakah kamu memiliki balita? Masa balita seringkali dikaitkan dengan istilah Golden Age atau Usia Emas. Usia emas adalah masa terpenting untuk pertumbuhan otak anak. Usia emas anak terjadi pada usia 0-6 tahun.



#InfoTKDD Dana BOP PAUD untuk Masa Depan Anak Bangsa

Evaluasi

Layanan Informasi

Contact Center DJPK



A. Pengembangan Aplikasi CRM Contact Center

- Aplikasi CRM Contact Center yang digunakan saat ini (Elypsoft provide by VADs) dinilai perlu penyesuaian dan perbaikan, namun terkendala dengan keterbatasan *source code* CRM dan kontrak jasa pemeliharaan.
- Pada bulan Januari 2020 Bagian HKK berkoordinasi dengan Subdit TSIKD dan Subdit PABIOTI untuk usulan pembangunan CRM dengan penyedia baru (IVOSIGHT). Progres saat ini telah dikirimkan ND-111/PK.15/2020 tanggal 6 Februari 2020 tentang Permohonan Pengembangan Aplikasi CRM untuk Contact Center DJPK kepada Kasubdit TSIKD.

B. Pengelolaan Konsultasi melalui Whatsapp

- Jumlah pengguna whatsapp selama bulan Januari 2020 mencapai 300 pengguna. Meningkatnya jumlah pengguna konsultasi melalui aplikasi whatsapp, mengakibatkan agen kesulitan mengelola chat yang masuk sehingga dibutuhkan aplikasi pengelola konsultasi melalui medsos. Melalui ND-111/PK.15/2020, telah disampaikan juga permohonan penggunaan Sociomile. Hingga saat ini agen CC masih menggunakan whatsapp business yang dikelola secara manual.

C. Pengelolaan Kuesioner Kepuasan Layanan Contact Center

- Dengan aplikasi yang digunakan saat ini belum memungkinkan *feedback customer* secara langsung kepada agen yang melayani. Dengan CRM yang baru diajukan diharap bisa mengelola *feedback customer* secara langsung.

Terima Kasih

Contact Center DJPK 1500420

Melayani dengan Hati

