



DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

# Laporan Layanan Informasi DJPK

November 2020



# Konten

01

## Media Layanan

Media, Proses Bisnis, dan  
Perkembangan Contact Center



03

## Media Sosial

Penggunaan Media Sosial untuk  
Penyediaan Informasi DJPK



02

## Data dan Statistik

Statistik dan Data Layanan Informasi DJPK  
(WhatsApp, Telepon, Email, dan Vicon)



04

## Kepuasan Pengguna dan Evaluasi

Penilaian Kepuasan Pengguna dan  
Evaluasi Layanan Informasi DJPK





# 01 Media dan Proses Bisnis





## Hotline

150420



## WhatsApp

0852-1408-7800



## Email

[callcenter.djpk@kemenkeu.go.id](mailto:callcenter.djpk@kemenkeu.go.id)

[lapor.djpk@kemenkeu.go.id](mailto:lapor.djpk@kemenkeu.go.id)



## Video Conference

ZOOM: Call Center DJPK

Skype: DJPK Kemenkeu



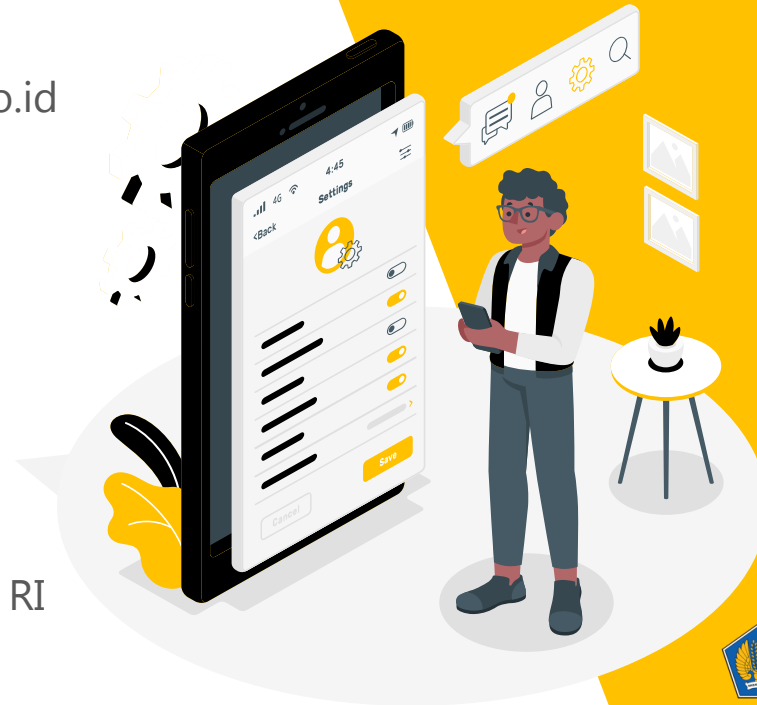
## Media Sosial

Instagram: @ditjenpk

Twitter: @DitjenPK

Youtube: DitjenPK Kemenkeu RI

# Media Layanan Informasi DJPK



# Proses Bisnis Layanan Informasi DJPK

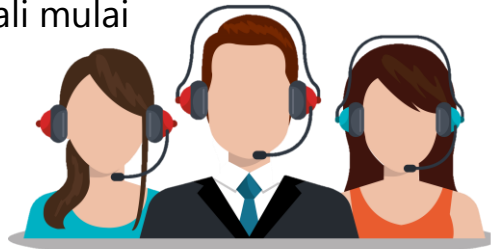


| SLA Layanan | Tidak Perlu Eskalasi | Perlu Eskalasi |
|-------------|----------------------|----------------|
| Telepon     | 1 x 24 jam           | 5 x 24 jam     |
| Whatsapp    | 1 x 24 jam           | 2 x 24 jam     |
| Email       | 1 x 24 jam           | 5 x 24 jam     |

# Progres Integrasi Hotline DJPK dengan Contact Center Kemenkeu



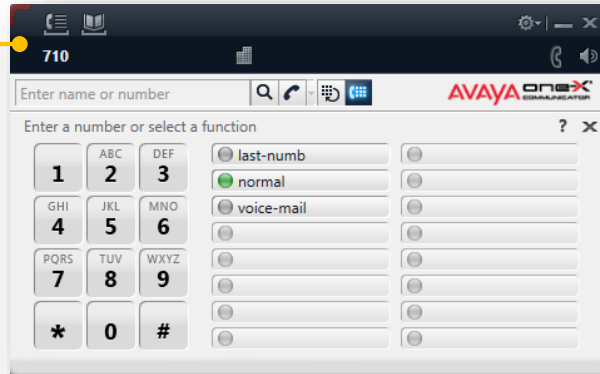
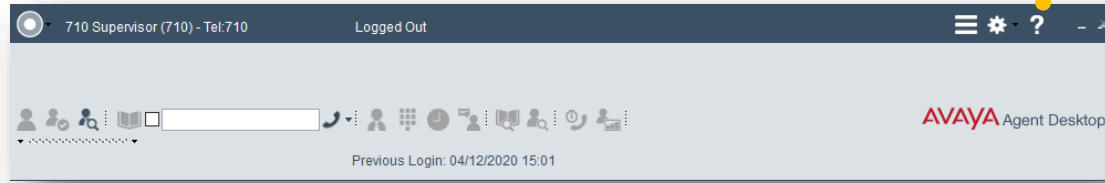
Layanan Telepon  
**Dering DJPK 150420**  
telah beroperasi kembali mulai  
**9 November 2020.**



# Aplikasi dan CRM Telepon Dering DJPK: Avaya dan Deskpro

## Avaya One-X

Aplikasi *softphone* untuk menghubungkan pengguna dengan agen Dering DJPK melalui komputer.



## Avaya Agent Desktop

Aplikasi pengelolaan telepon masuk melalui desktop agen.

## Deskpro Agent

Aplikasi **CRM** (**Customer Relationship Management**) sebagai media penginputan data konsultasi telepon.





# 02 Data dan Statistik

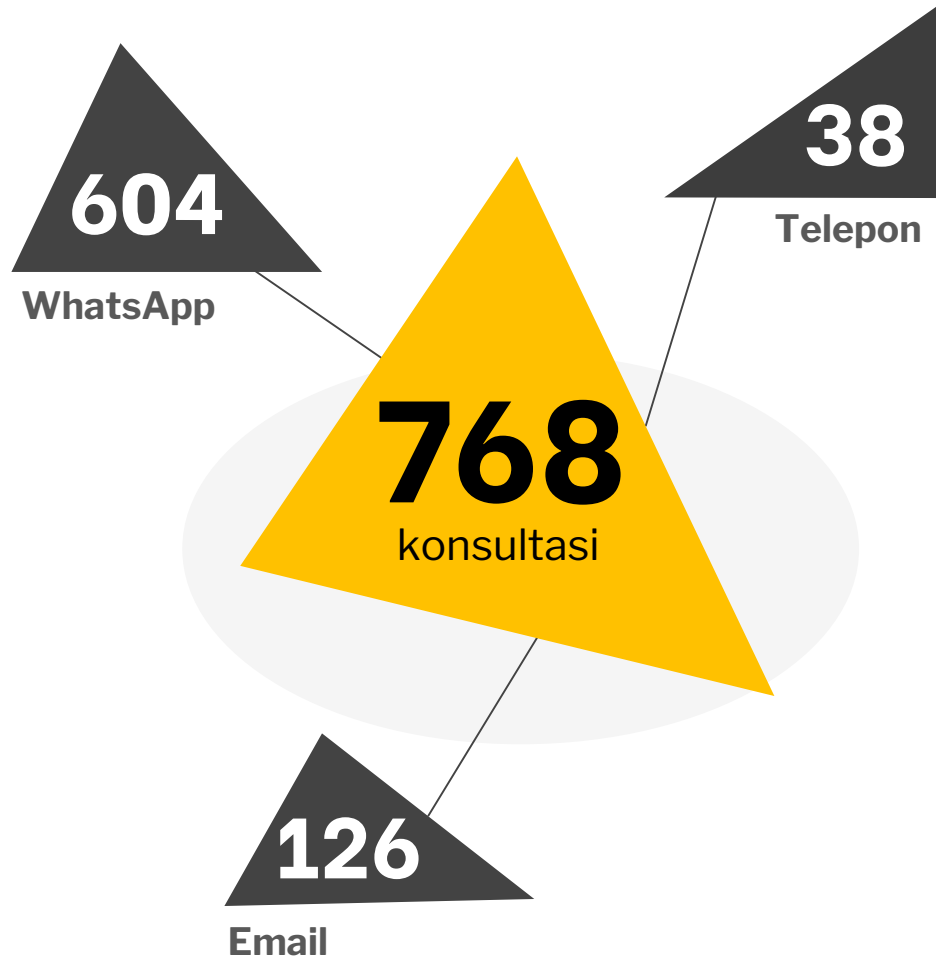




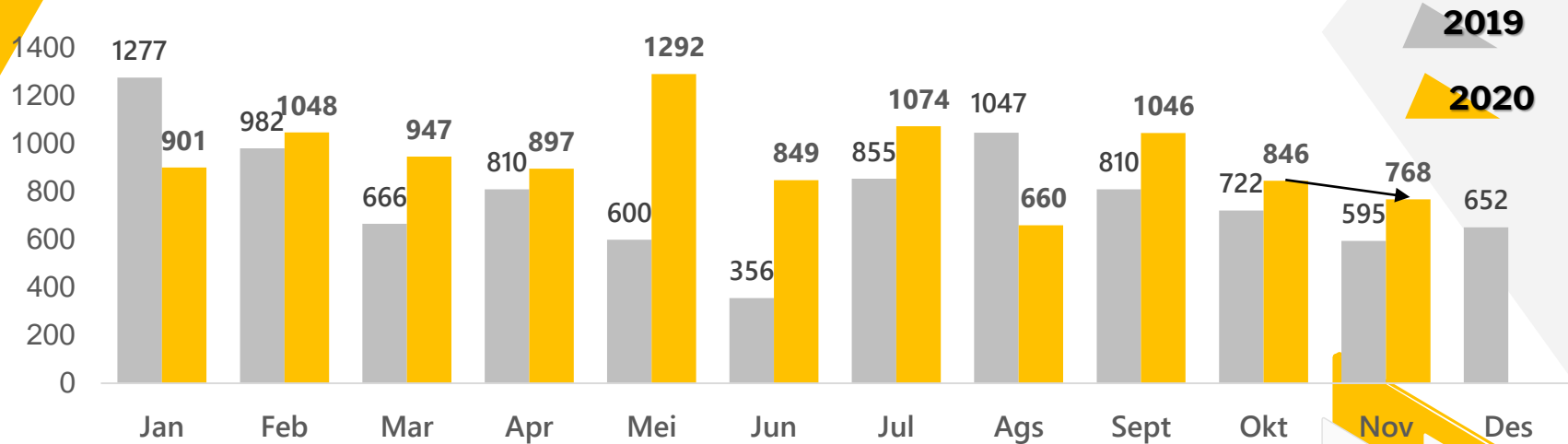
# Jumlah Tiket Layanan Konsultasi

November 2020

Jumlah konsultasi bulan November 2020 tidak sebanyak pada bulan sebelumnya. Media yang paling banyak digunakan adalah WhatsApp.



# Jumlah Tiket Konsultasi 2019:2020

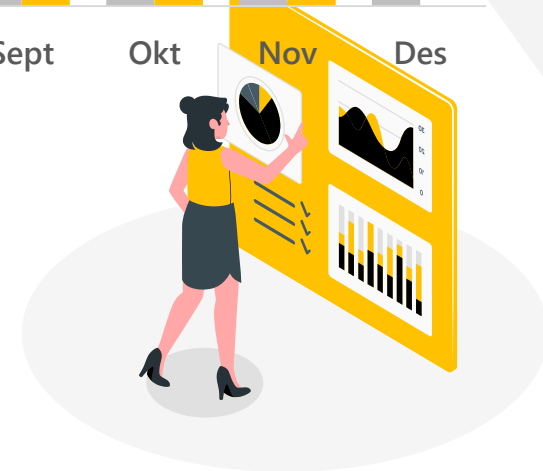


Total konsultasi yang dilayani Januari  
s.d. November 2020:

**10.328**

konsultasi.

**Penurunan jumlah konsultasi sebesar 9,2%** dari bulan Oktober ke November 2020 dikarenakan tidak banyaknya regulasi/ketentuan baru terkait HKPD yang terbit di bulan ini.



# Layanan WhatsApp DJPK

November 2020



Layanan WhatsApp masih menjadi media favorit pengguna konsultasi DJPK, yaitu sebesar **80% dari total konsultasi** di bulan November 2020.

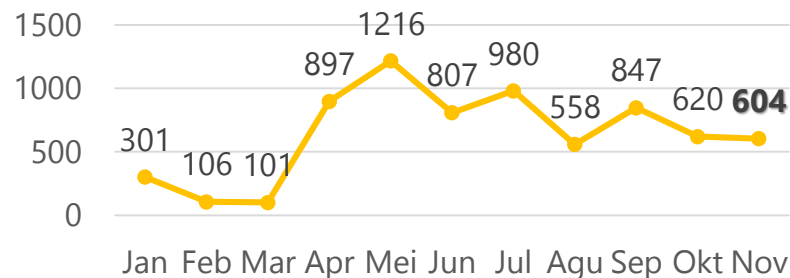
Agan Contact Center DJPK menggunakan aplikasi **Sociomile** sebagai *platform multichannel* yang memudahkan distribusi tiket kepada para agan.

**0852-1408-7800**

WhatsApp juga menjadi salah satu media yang paling efektif dalam menyampaikan informasi/kebijakan terbaru DJPK kepada para pengguna layanan melalui pesan **broadcast/ WA Blast**.

Pada bulan November, terdapat sedikit **penurunan pengguna WhatsApp** yaitu sebesar 3% dibandingkan bulan sebelumnya.

**Konsultasi WhatsApp 2020**





# Layanan Email DJPK

01

## Email Call Center

callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

Email bertujuan untuk menampung:

1. **Tiket konsultasi** yang dikirim pengguna melalui Email atau Website DJPK (kolom DJPK Menjawab/WebChat),
2. **Pengiriman Dokumen/Surat** kepada DJPK yang bersifat tidak rutin (sewaktu-waktu)

Dikelola oleh Agen menggunakan aplikasi Deskpro yang terintegrasi dengan Layanan **Hai Kemenkeu**

02

## Email Lapor DJPK

lapor.djpk@kemenkeu.go.id

Email bertujuan untuk menampung pengiriman **dokumen/surat kepada DJPK yang bersifat rutin** (setiap periode), misalnya Laporan Syarat Penyaluran DAU, DAK Non Fisik, DBH, APBD, dsb.

Dikelola oleh Agen bersama PIC masing-masing unit terkait secara manual.



# Alur Layanan Konsultasi melalui Website DJPK

[www.djpk.kemenkeu.go.id](http://www.djpk.kemenkeu.go.id)

1



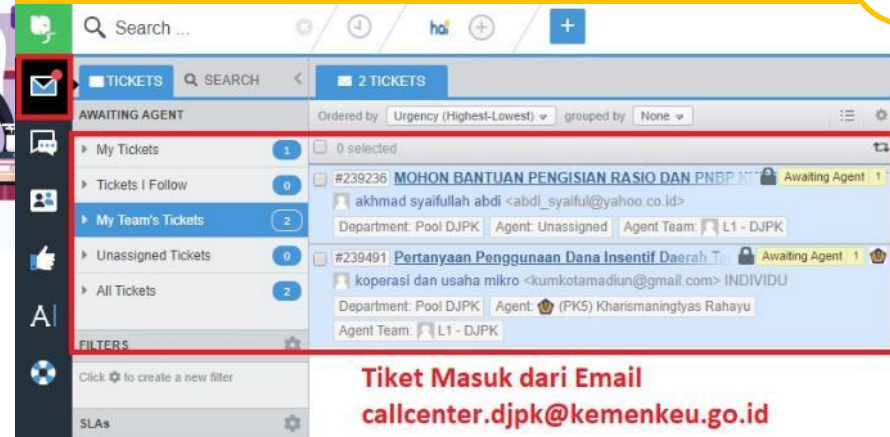
Isi Form Pertanyaan

2

1. Kunjungi [www.djpk.kemenkeu.go.id](http://www.djpk.kemenkeu.go.id)
2. Klik Menu **Hubungi Kami - Contact Center DJPK**
3. Isi Form Pertanyaan
4. Masuk dalam CRM Deskpro Agen
5. Balasan akan dikirim ke email Customer.

Menjadi Tiket Masuk dalam CRM Agen

3



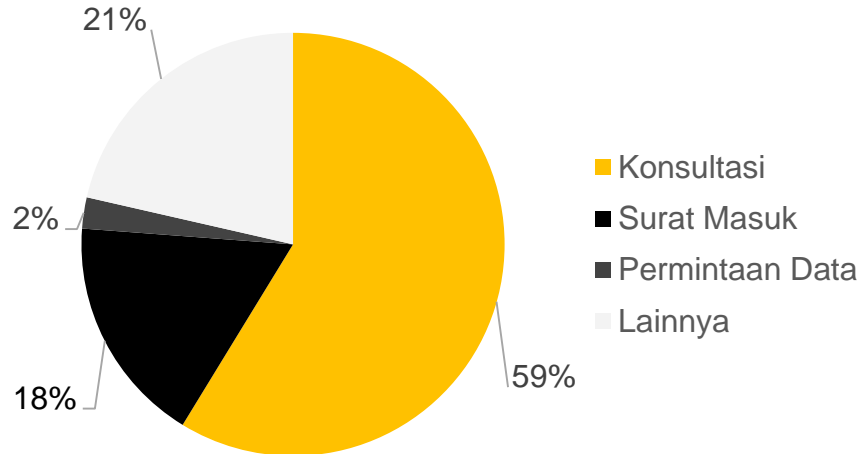
Tiket Masuk dari Email  
[callcenter.djpk@kemenkeu.go.id](mailto:callcenter.djpk@kemenkeu.go.id)



# Email Call Center DJPK

callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

## Keperluan Email



Penggunaan email Call Center DJPK adalah dalam rangka konsultasi dan **penyampaian laporan (58,7%), surat masuk (17,5%), permintaan data (2,4%), dan keperluan lainnya (21,4%).**

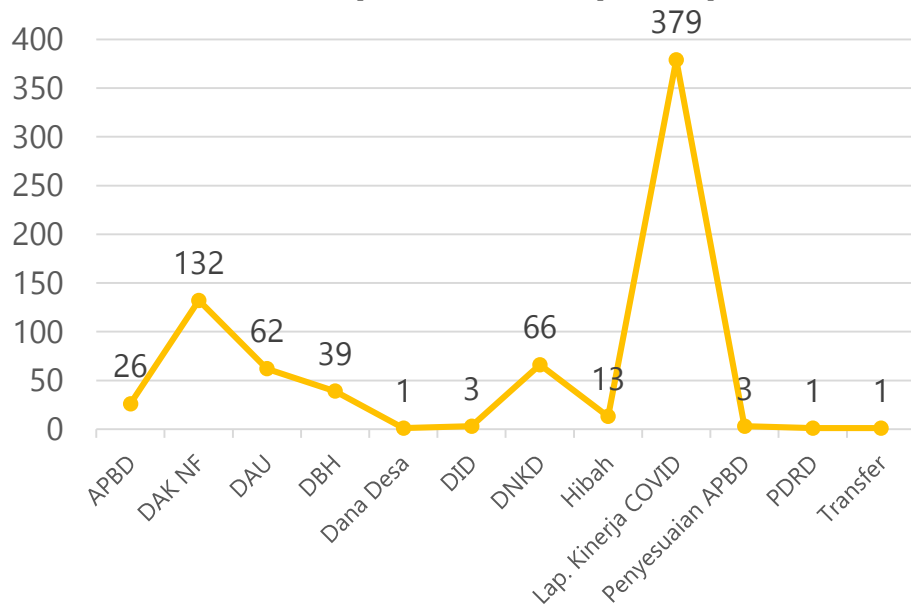
Topik konsultasi yang paling banyak ditanyakan melalui email adalah **Pembiayaan Daerah (Pinjaman PEN)** sebanyak 35 tiket, dan **Hibah** sebanyak 15 tiket.



# Email Laporkan DJPK

[lapor.djpk@kemenkeu.go.id](mailto:lapor.djpk@kemenkeu.go.id)

## Jumlah Laporan Masuk per Topik



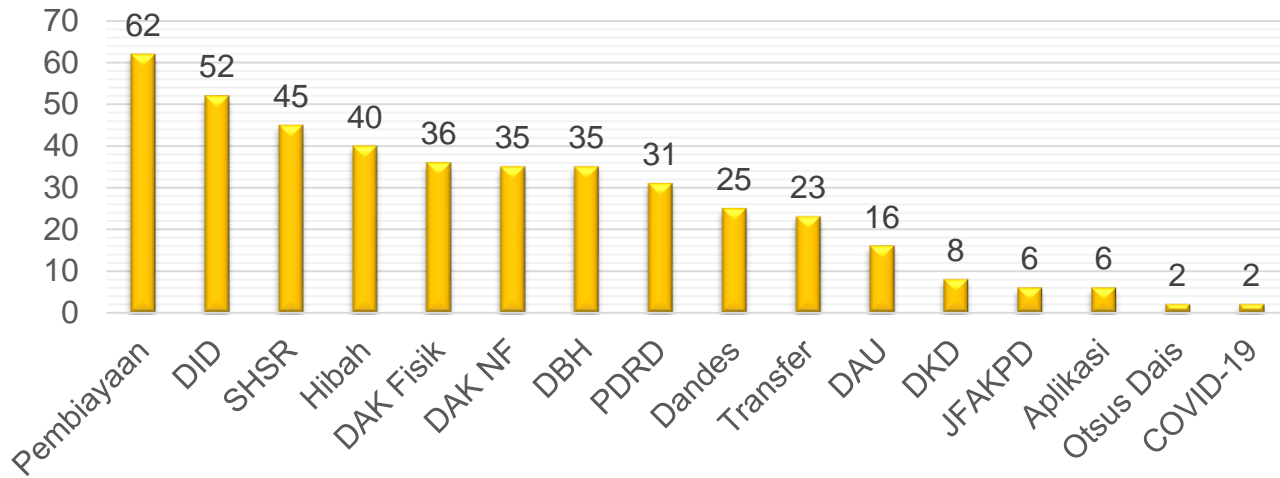
Total laporan yang masuk melalui email selama bulan November 2020 adalah:

**726** laporan

Laporan yang paling banyak diterima adalah **Laporan Kinerja dan Bantuan Sosial COVID-19** yaitu sebanyak **379** (52% dari total pelaporan).



# Topik Konsultasi Teknis



Hal yang paling banyak dikonsultasikan di bulan November adalah terkait **Pembiayaan**, khususnya Pinjaman Daerah untuk PEN. Sementara terkait dengan DID, banyak pemerintah daerah yang menanyakan tentang **DID TA 2021** dan **DID Tambahan TA 2020**. Permasalahan tentang pengimplementasian **SHSR** juga menjadi salah satu topik yang banyak ditanyakan semenjak terbitnya Perpres Nomor 33 Tahun 2020 (Perpres SHSR).

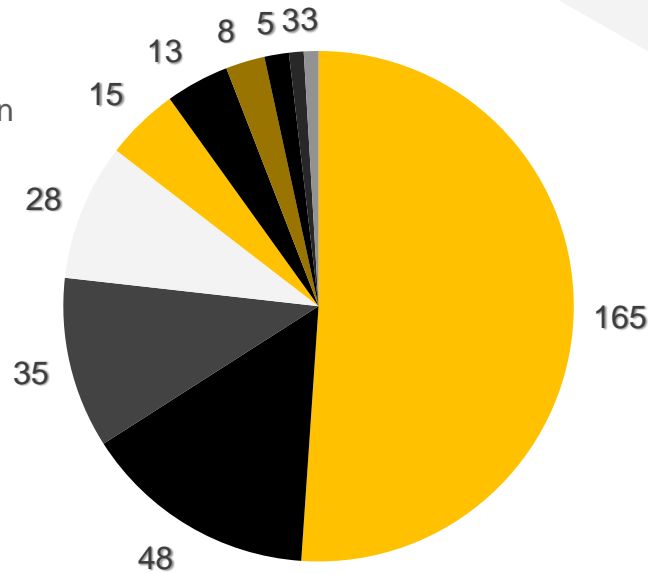




# Konsultasi Lainnya

November 2020

- Spam/Salah sambung
- Topik Konsultasi Lain
- Permintaan Data
- Konfirmasi Surat
- Reservasi
- Konfirmasi Pengiriman Dokumen



Konsultasi lainnya **mencakup berbagai konsultasi selain informasi teknis** tentang APBD dan TKDD. Petugas Call Center masih seringkali menerima konsultasi yang bukan merupakan kewenangan DJPK seperti permohonan NPWP.

'Spam' mencakup tiket masuk yang **tidak perlu ditanggapi.**

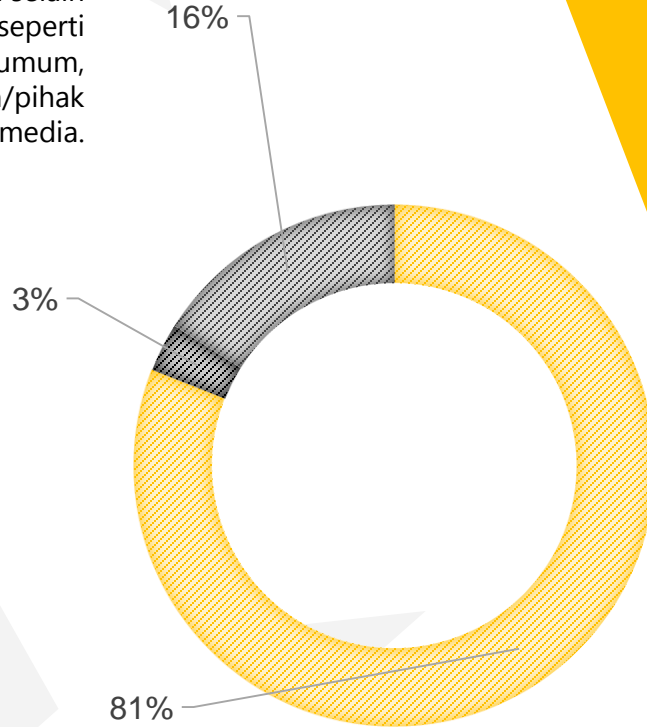


# Jenis Pengguna Contact Center DJPK

**Lainnya**  
Mencakup pengguna selain pemda dan K/L seperti masyarakat umum, mahasiswa, perusahaan/pihak ketiga, dan media.

**Kementerian/  
Lembaga**

**Pemda**



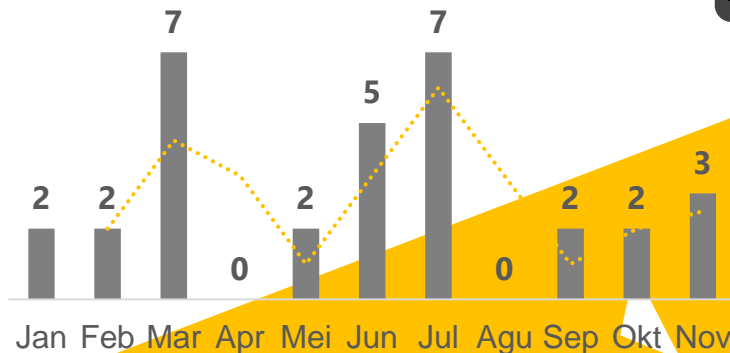
# Layanan Video Conference

| Tanggal          | Daerah                       | Topik                          |
|------------------|------------------------------|--------------------------------|
| 12 November 2020 | DPRD<br>Prov. Maluku         | DAU TA 2021                    |
| 23 November 2020 | BPKPD<br>Kab. Belitung Timur | DID Tambahan                   |
| 24 November 2020 | Bappeda<br>Kab. Lumajang     | Pembiayaan/ Pinjaman<br>Daerah |



## Video Conference

menjadi salah satu media telekomunikasi yang cukup efektif untuk berkonsultasi terutama di masa pandemi.



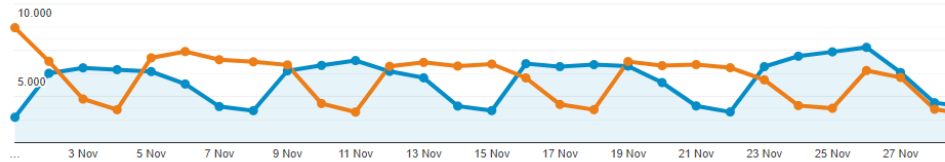
Total pelaksanaan video conference DJPK dengan pengguna layanan (pemerintah daerah) sepanjang TA 2020 adalah **32 frekuensi**.



# Layanan Website DJPK

2020 Nov 1 - 2020 Nov 30: ● Pengguna

2020 Okt 1 - 2020 Okt 31: ● Pengguna



Trafik Pengunjung Website DJPK Oktober : November 2020

116.339

Jumlah Pengunjung Website November

55

Jumlah publikasi konten bulan November

Website DJPK menampilkan berbagai informasi mengenai TKDD, APBD, dan informasi lainnya. Halaman yang paling banyak diakses adalah tentang **UU Pemerintahan Daerah** dan **Rincian Alokasi TKKD TA 2021**.

Total pengunjung DJPK periode Januari-November 2020 adalah **1.187.151** pengunjung.



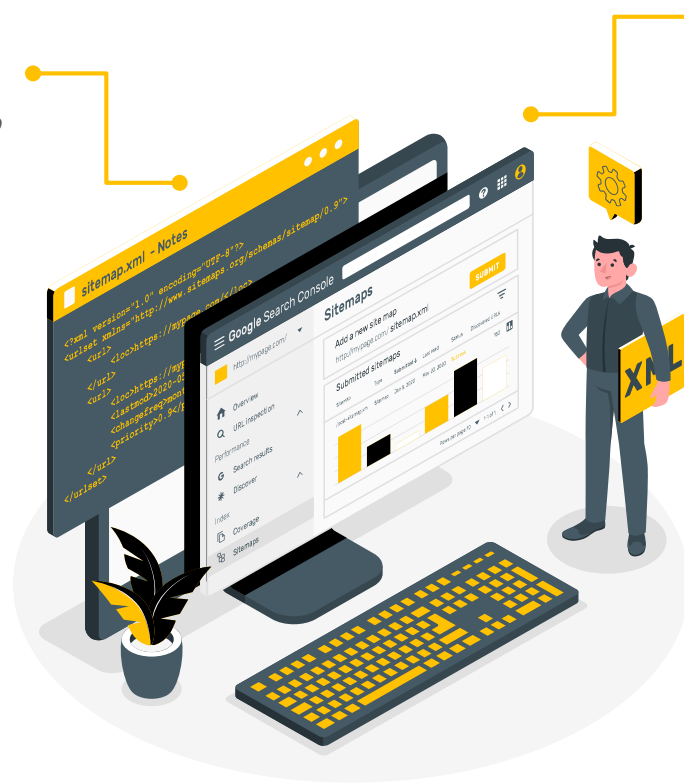
DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN  
KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA



# Layanan PPID DJPK

Selain mempublikasikan data dan informasi melalui *website* dan media lainnya, DJPK juga melayani permohonan informasi melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DJPK. Email yang digunakan adalah:

[ppid.djpk@kemenkeu.go.id](mailto:ppid.djpk@kemenkeu.go.id).



## Permohonan Layanan PPID

November 2020:

**22** permohonan

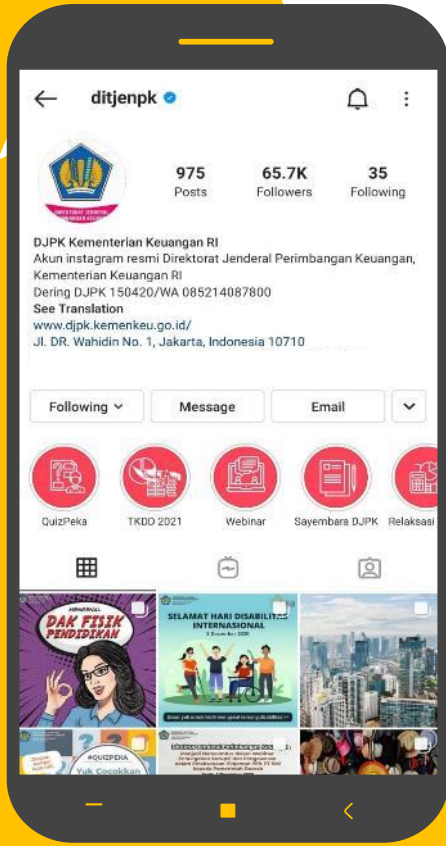
Jumlah permintaan data dan informasi melalui Layanan PPID DJPK Januari s.d. November 2020 adalah **220 permohonan**.





# 03 Media Sosial



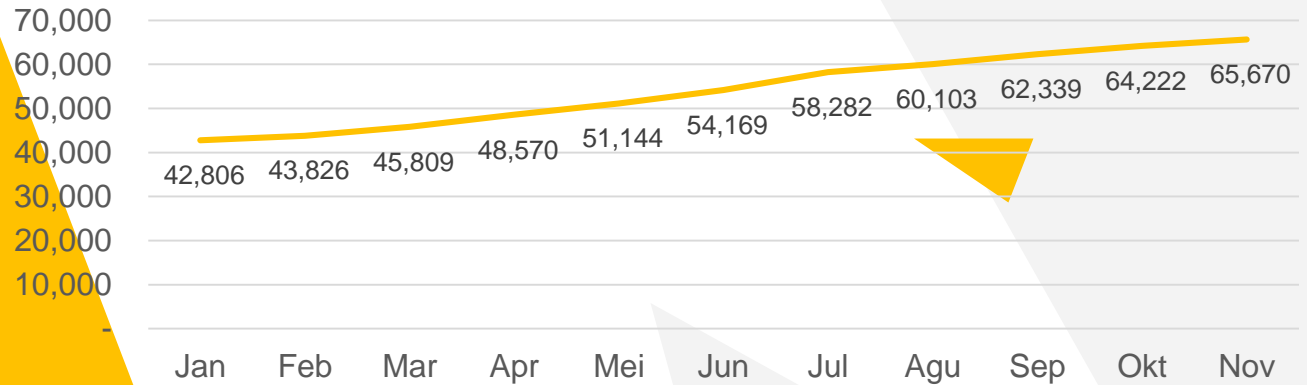


|                                    |                |
|------------------------------------|----------------|
| <b>Followers (per 30 November)</b> | <b>65.670</b>  |
| <b>Reach (total)</b>               | <b>100.324</b> |
| <b>Reach (rata-rata)</b>           | <b>3.344</b>   |

Media Sosial:

# Instagram

**Jumlah Pengikut s.d. November 2020**



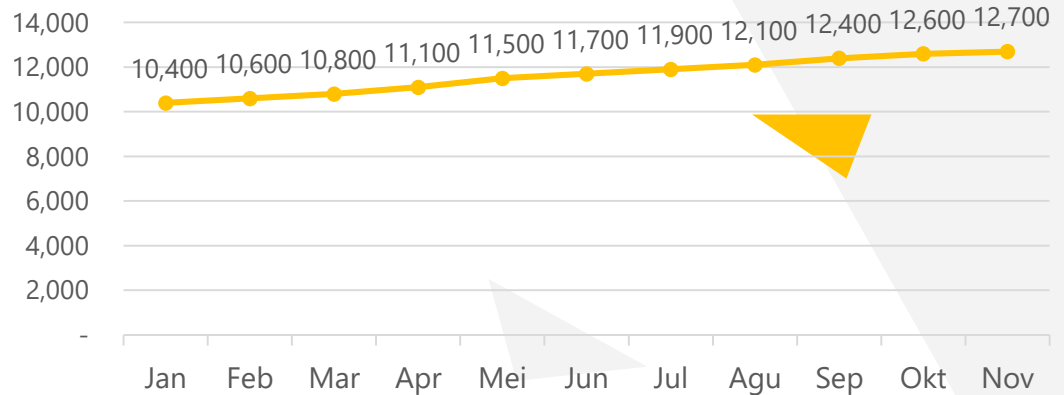
Media Sosial:

# Twitter

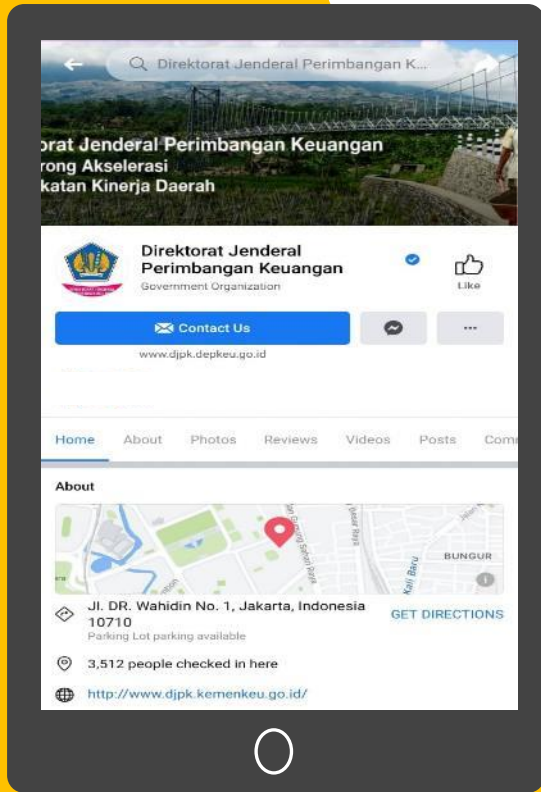


|                             |        |
|-----------------------------|--------|
| Followers (per 30 November) | 12.700 |
| Profile Visits              | 3.350  |

Jumlah Pengikut s.d. November 2020







## Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

**Followers** (per 30 November)

**8.794**

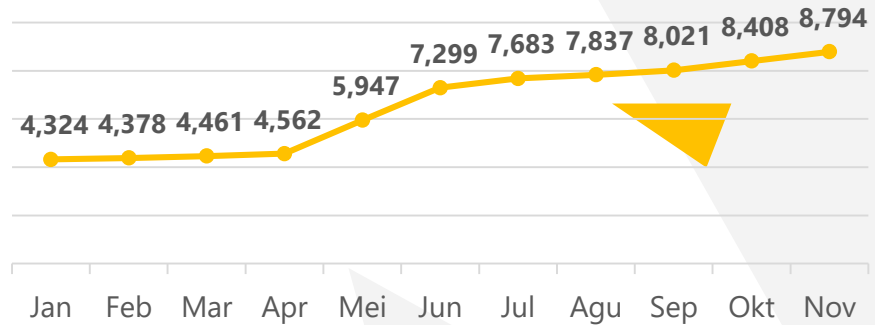
**Reach** (rata-rata)

**1.134**

Media Sosial:

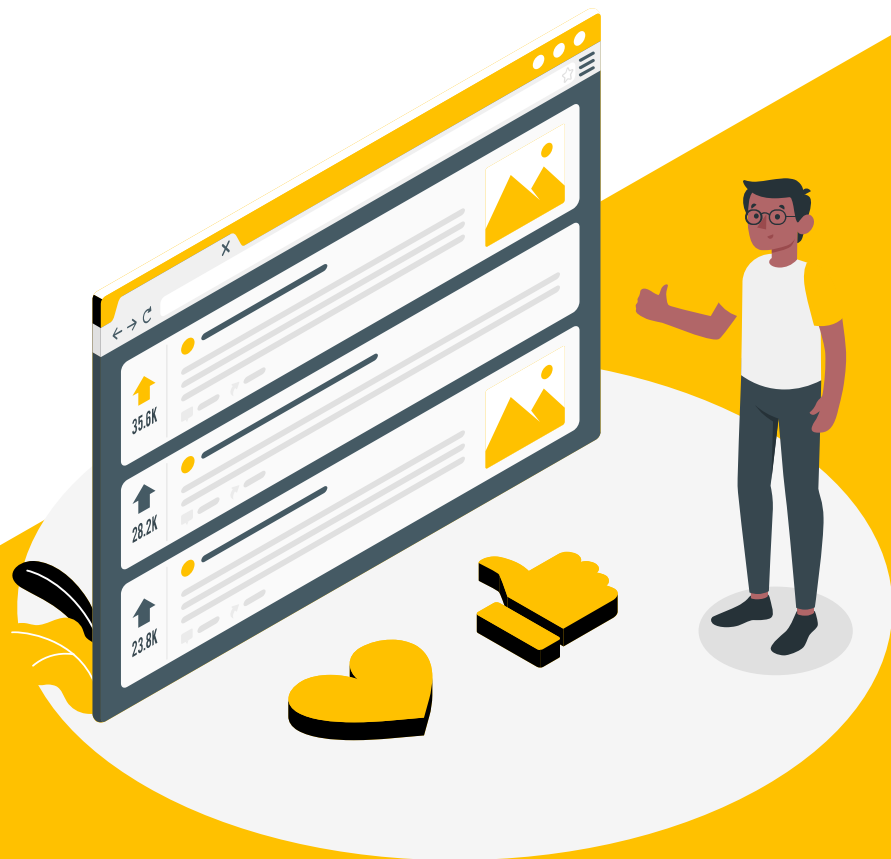
# Facebook

**Jumlah Pengikut s.d. November 2020**





# 04 Kepuasan Pengguna dan Evaluasi

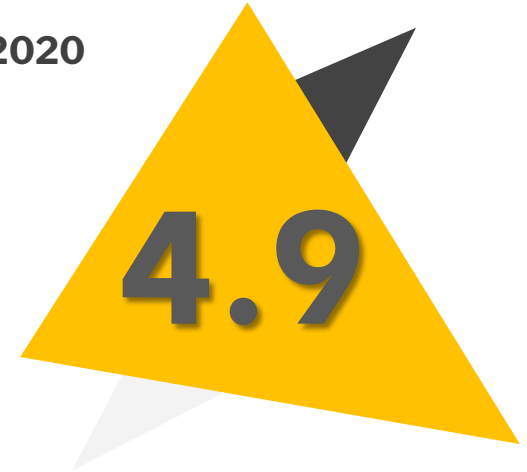


# Kepuasan Layanan

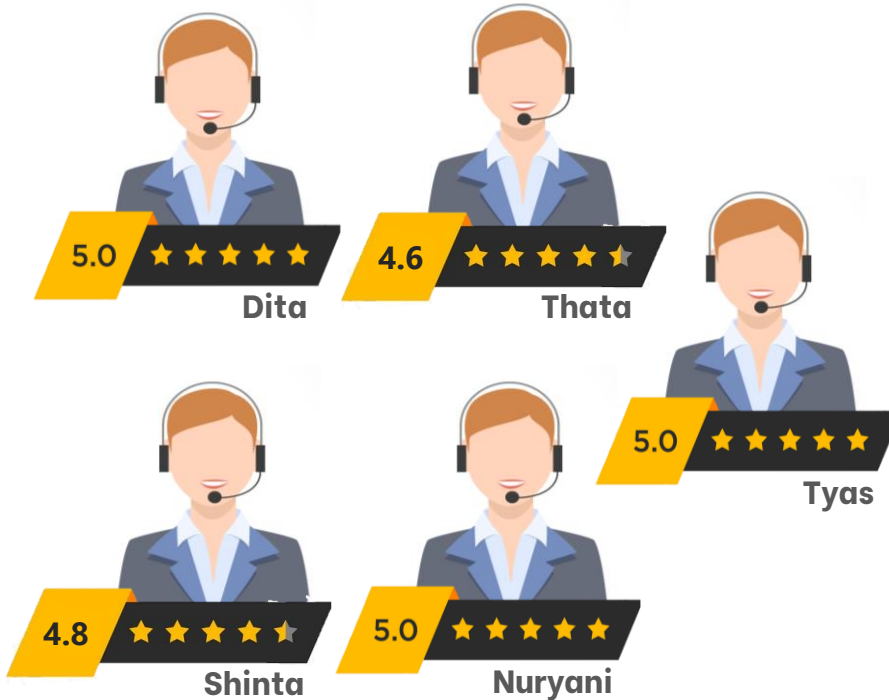


Rata-rata  
November 2020

Target: 3.5



- ✓ Setiap agen minimal memiliki **5 penilaian** dari **minimal 5 pengguna yang berbeda** setiap bulannya.
- ✓ Survey kepuasan dihitung dari faktor **Kepuasan Layanan** dan **Substansi Jawaban** yang diberikan di setiap akhir konsultasi.



# Evaluasi Layanan Informasi

## Layanan Telepon

Masih terdapat beberapa **permasalahan teknis aplikasi** yang perlu dikonfirmasi dengan pihak Avaya dan Deskpro.

**Penginputan data penelepon** harus dilakukan dari awal kembali mengingat data penelepon dengan sistem yang sebelumnya digunakan DJPK (Elypsoft) tidak dapat diintegrasikan ke dalam aplikasi Deskpro.

Penarikan data telepon masuk dan isi konsultasi telepon harus diambil dari sumber terpisah (Avaya untuk data telepon, dan Deskpro untuk 'isi' telepon) serta masih **perlu dikonsolidasikan kembali**.

## Email Lapor

**Kapasitas email yang cepat penuh** mengingat email lapor digunakan untuk pengiriman file dalam jumlah besar. Diperlukan kapasitas yang besar dan/atau *back up* berkala, serta tindak lanjut yang lebih cepat oleh unit teknis.

## Lainnya

Masih terdapat beberapa laporan **pengaduan** tentang oknum yang mengatasnamakan DJPK. Diperlukan imbauan agar Pemda dapat terus berhati-hati.



# Terima Kasih

**Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan**  
**Kementerian Keuangan Republik Indonesia**  
Jalan Dr. Wahidin Raya No. 1, Sawah Besar,  
Jakarta Pusat 10710

**CREDITS:**

This presentation template was created by **Slidesgo**, including icons by **Flaticon**, infographics & images by **Freepik** and illustrations by **Stories**

