



DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN  
KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

Februari 2021

# Laporan Layanan Informasi DJPK





# RINGKASAN PUBLIKASI INFORMASI

21

**KONTEN PUBLIKASI  
WEBSITE DJPK**

163

**KONTEN PUBLIKASI  
MEDIA SOSIAL**

3x

**WEB SEMINAR**

7x

**WA BLAST KEPADA PEMDA  
(Informasi Kebijakan & Kegiatan)**





# DAFTAR ISI

## 01 MEDIA LAYANAN

Media, Proses Bisnis, dan  
Perkembangan Layanan

## 02 DATA DAN STATISTIK

Perkembangan Data dan Statistik  
seluruh Layanan Informasi DJPK

## 03 KEPUASAN DAN EVALUASI

Penilaian Kepuasan Pengguna  
dan Evaluasi Layanan  
Konsultasi





DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA



01

# MEDIA LAYANAN

---

Media dan prosedur  
layanan informasi DJPK



# MEDIA LAYANAN INFORMASI



## TELEPON

Dering DJPK 150420



## WHATSAPP

0811-150420-7



## LIVE CHAT

[contact-djpk.kemenkeu.go.id](https://contact-djpk.kemenkeu.go.id)



## VIDEO CONFERENCE



Humas DJPK



DJPK Kemenkeu



## MEDIA SOSIAL



@ditjenpk



@DitjenPK



Direktorat Jenderal  
Perimbangan Keuangan



DitjenPK Kemenkeu RI



## EMAIL

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

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



DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

# PERUBAHAN NOMOR WHATSAPP DJPK

DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN  
KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

Nomor WhatsApp  
Call Center Dering DJPK  
berubah menjadi

**0811 - 150420 - 7**

Selain itu, #MitraDJPK juga dapat berkonsultasi  
melalui Hotline di nomor  
**150420**

Sebagai informasi, angka **7** merupakan  
penanda kode unit DJPK

Mudah untuk diingat kan ?

Mulai Januari 2021, nomor WhatsApp DJPK berubah dari yang semula 0852-1408-7800 menjadi:



**0811-150420-7**



**Nomor Telepon Dering DJPK**

Hal ini salah satunya dilakukan untuk mempermudah para pengguna dalam mengingat kontak layanan DJPK.



# PROSEDUR LAYANAN KONSULTASI





DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN  
KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

# 02 DATA & STATISTIK

Publikasi, Konsultasi Call  
Center, Media Sosial, dan  
PPID





# PUBLIKASI KONTEN

Total publikasi

21

## Kegiatan Webinar

4

Undangan Rapat, Sosialisasi, dan Webinar

## Peraturan

9

Berupa 2 Surat Edaran (SE), 1 PMK, 4 Kebijakan, 1 PP, dan 1 Perdirjen.

2

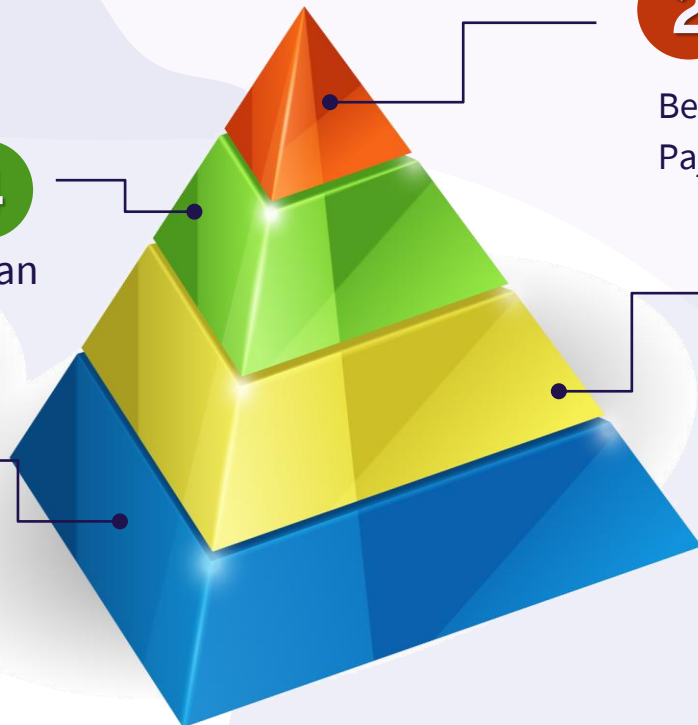
## Berita

Berita terkait Pelantikan dan Sosialisasi Pajak Rokok

6

## Pemberitahuan

Permintaan Data dan Laporan kepada Pemda dan Panduan Penggunaan Aplikasi.



Jumlah per Kategori



# RINCIAN PUBLIKASI

## 2 Berita

- 5 Feb Menkeu: Tidak ada Waktu untuk Belajar bagi Pejabat yang Dilantik
- 17 Feb Sosialisasi Aplikasi Pelaporan Pajak Rokok (Berita)

## 4 Kegiatan Webinar

- 17 Feb Rapat Koordinasi dan Focus Group Discussion: Kebijakan Penyesuaian dan Refocusing Transfer ke Daerah dan Dana Desa & Percepatan Pembayaran Insentif Tenaga Kesehatan Daerah
- 18 Feb Sosialisasi Ketentuan Teknis Penggunaan Dana Bagi Hasil Cukai Hasil Tembakau TA 2021
- 18 Feb Sosialisasi Aplikasi Pelaporan Pajak Rokok
- 25 Feb Webinar “Insights from International Experiences with Monitoring Outputs and Outcomes from Capital Grants”

## 6 Pemberitahuan

- 1 Feb S-4/PK/PK.3/2021 Batas Waktu Penyampaian Perbaikan Data Realisasi Penyerapan Dana dan Capaian Keluaran (Output) DAK Fisik Tahun Anggaran 2020
- 3 Feb S-18/PK/2021 Penegasan Kewajiban Penyampaian Berita Acara Rekonsiliasi atas Penyetoran Pajak-Pajak Pusat yang Dipungut/Disetor ke RKUN atas Belanja yang Berasal dari APBD
- 4 Feb S-12/PK.4/2021 Pelaksanaan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional Analis Keuangan Pusat dan Daerah
- 5 Feb S-20/PK/2021 Pelaksanaan Pembayaran Insentif Tenaga Kesehatan Daerah dari Sisa Dana BOK Tambahan di Kas Daerah
- 15 Feb S-13/PK.3/2021 Pelaksanaan Kajian Implementasi Dana Alokasi Khusus Implementation Review (DAK IR)
- 18 Feb Panduan Penggunaan Aplikasi Pelaporan Pajak Rokok



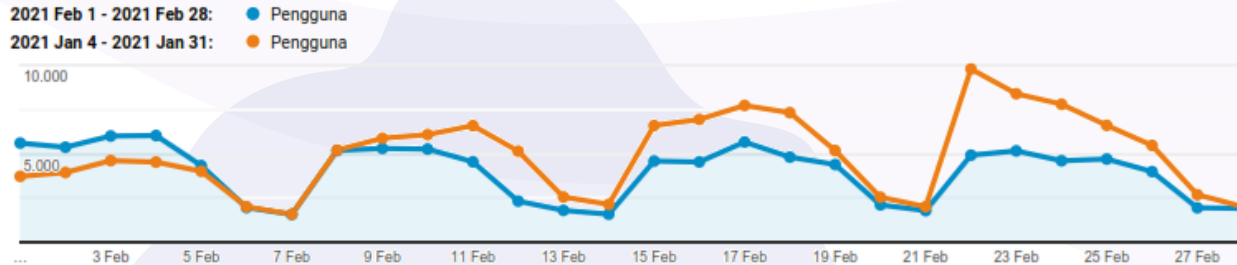
# RINCIAN PUBLIKASI

## 9 Peraturan

- 8 Feb** Surat Edaran Nomor SE-2/PK/2021 Tentang Penyesuaian Penggunaan Anggaran Transfer Ke Daerah dan Dana Desa TA 2021 Untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019
- 12 Feb** Surat Edaran Nomor SE-3/PK/2021 Tentang Penegasan Atas Surat Edaran Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan Nomor SE-2/PK/2021 Tentang Penyesuaian Penggunaan Anggaran TKDD TA. 2021 Untuk Penanganan Pandemi COVID-19
- 17 Feb** Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.07/2021 Tentang Pengelolaan TKDD TA. 2021 Dalam Rangka Mendukung Penanganan Pandemi COVID-19 Dan Dampaknya
- 18 Feb** Kebijakan Insentif Nakes Daerah Dan Dukungan Daerah Untuk Pelaksanaan Vaksinasi Dan Penanganan COVID-19
- 18 Feb** Penyesuaian Penggunaan Anggaran Transfer Ke Daerah Dan Dana Desa Tahun Anggaran 2021 Untuk Insentif Tenaga Kesehatan
- 18 Feb** Kebijakan Refocusing Dan Penyesuaian Anggaran Transfer Keuangan Daerah & Percepatan Pembayaran Insentif Tenaga Kesehatan Daerah
- 18 Feb** Evaluasi dan Upaya Percepatan Pembayaran Insentif Tenaga Kesehatan Daerah
- 22 Feb** Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Rangka Mendukung Kemudahan Berusaha dan Layanan Daerah
- 25 Feb** Peraturan Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan Nomor PER-1/PK/2021 Tentang Percepatan Penyaluran Dana Desa Untuk Mendukung Penanganan Corona Virus Disease 2019



# KUNJUNGAN WEBSITE DJPK



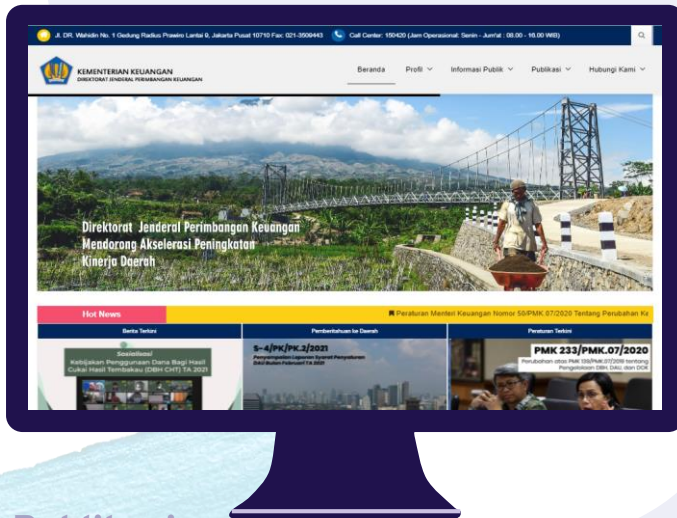
Trafik Pengunjung Website DJPK Januari 2021 : Februari 2021

## Jumlah Pengunjung

94.706

Jumlah pengunjung mengalami **penurunan sebesar 23%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya (Januari 2021) yang sebanyak 123.416 pengunjung.

*Website* DJPK menampilkan berbagai informasi mengenai TKDD, APBD, dan informasi lainnya sehubungan HKPD. Halaman yang paling banyak diakses adalah tentang **FAQ/pencarian tentang TKDD**.





# JUMLAH TIKET KONSULTASI

Penggunaan media konsultasi jarak jauh **semakin banyak digunakan.**

Media yang masih menjadi favorit layanan informasi DJPK pada bulan Februari 2021 adalah **WhatsApp** yang mencapai **80%** (sebanyak 914) dari total konsultasi.



# 1.148

## tiket konsultasi



**914** WhatsApp



**103** Telepon



**95** Email



**19** Hai Kemenkeu

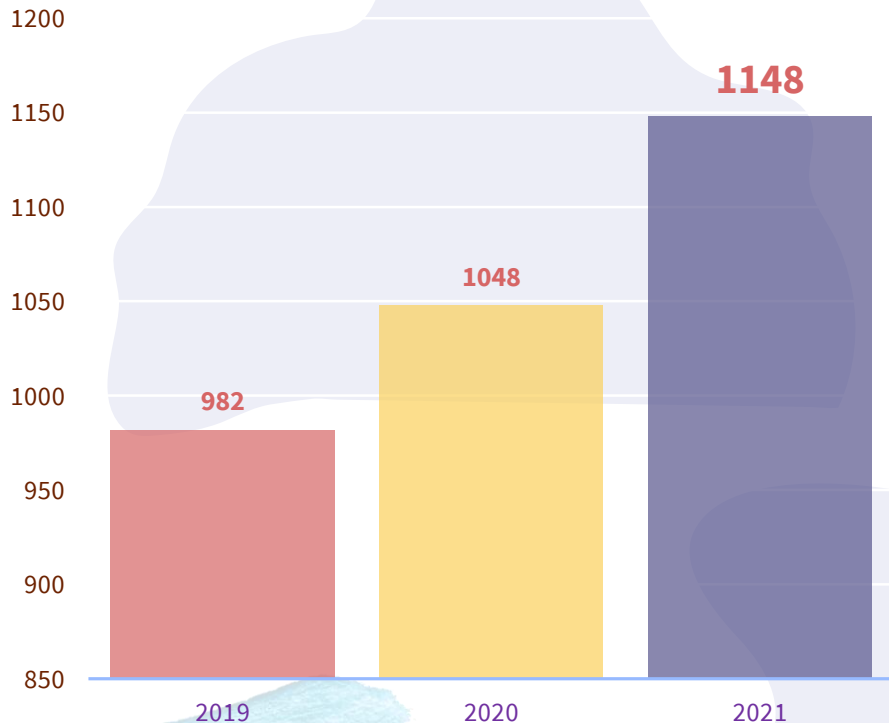


**17** Live Chat



# PERBANDINGAN JUMLAH KONSULTASI

## Jumlah Konsultasi di Bulan Februari



Jumlah konsultasi **meningkat dibandingkan bulan sebelumnya** (Januari 2021) yang sebanyak 902 atau sebesar **27%**.

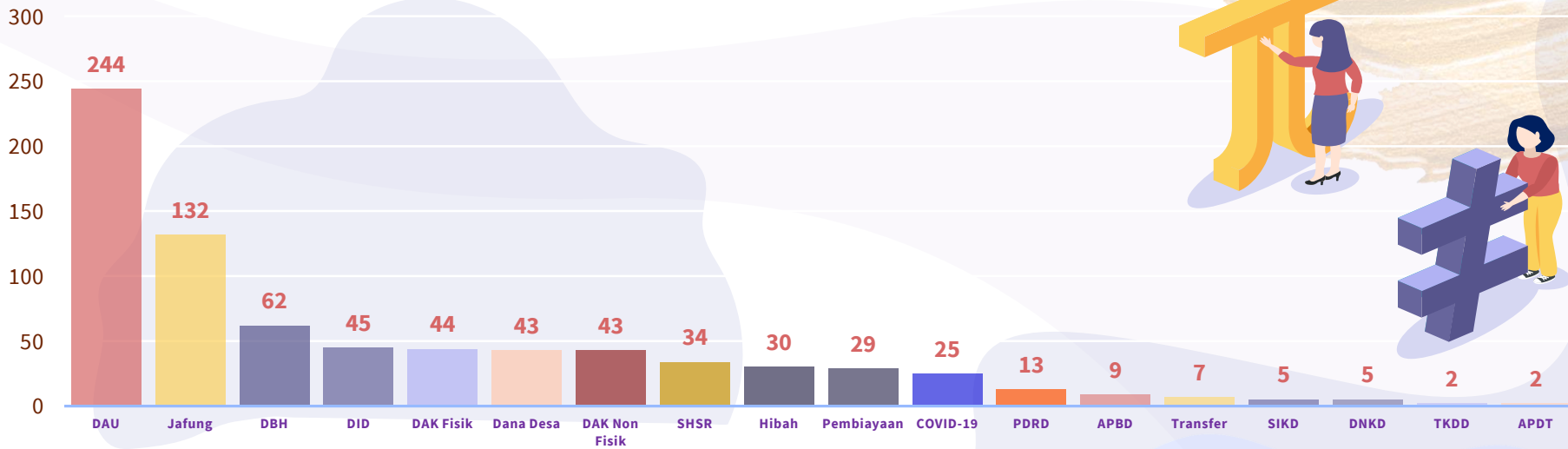
Jumlah konsultasi di bulan Februari 2021 juga meningkat sebesar 10% jika dibandingkan dengan Februari 2020.

Cukup banyaknya konsultasi di bulan Februari 2021 dikarenakan:

1. **Penundaan Penyaluran DAU** Bulan Februari 2021;
2. Perubahan kebijakan syarat penyaluran DAU untuk bulan tertentu serta perubahan kebijakan terkait DAU pada **PMK No. 17/PMK.07/2021**;
3. Pelaksanaan **Uji Kompetensi** Jafung AKPD;
4. Realisasi penyaluran **DBH** TA 2020, KB/LB DBH TA 2020, dan penyampaian Berita Acara Rekonsiliasi Penyetoran Pajak-Pajak Pusat.



# TOPIK KONSULTASI TEKNIS



Pada bulan Februari 2021, topik yang paling banyak dikonsultasikan adalah:

1. **Penyaluran DAU** Bulan Februari
2. **Refocusing TKDD** dalam Rangka Pemulihan Ekonomi Daerah dan Penanganan Pandemi Covid-19
3. **Ujian Kompetensi** Kenaikan JF AKPD dan Perpindahan dari Jabatan Lain
4. Penyampaian Dokumen Syarat Salur Tambahan





1

## Dana Alokasi Umum (DAU)

- ✓ Penyaluran/Penundaan DAU bulan Februari
- ✓ Kebijakan terkait DAU pada PMK No. 17/PMK.07/2021

2

## Jafung AKPD

- ✓ Pelaksanaan Uji Kompetensi
- ✓ Persyaratan Uji Kompetensi
- ✓ Penyampaian persyaratan mengikuti uji kompetensi

3

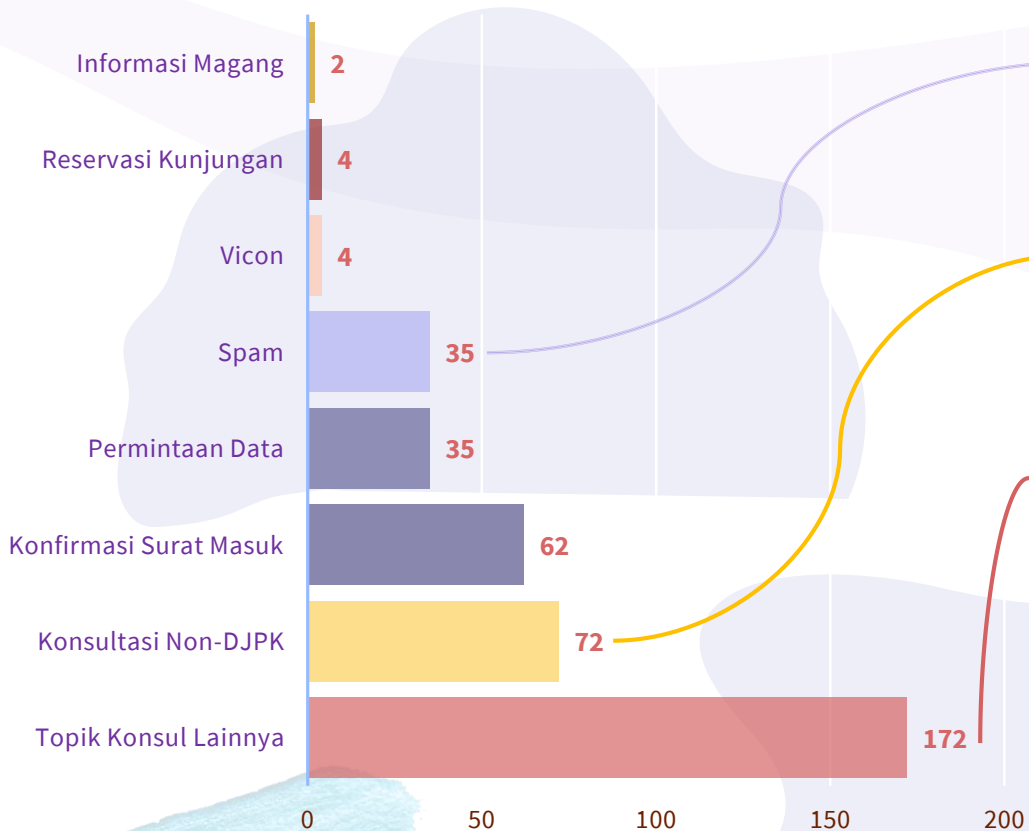
## Dana Bagi Hasil (DBH)

- ✓ Konfirmasi Realisasi Penyaluran DBH TA 2020
- ✓ Penetapan dan penyelesaian Kurang Bayar/Lebih Bayar DBH Tahun 2020
- ✓ Regulasi dan penyaluran DBH
- ✓ Pelaporan BA Rekonsiliasi Penyetoran Pajak Pusat





# TOPIK KONSULTASI LAINNYA



'Spam' mencakup tiket masuk yang tidak perlu ditanggapi seperti balasan Whatsapp Blast

'Konsultasi Non-DJPK', berkaitan dengan kebijakan Kemendagri dan kewajiban perpajakan pusat (DJP)

'Topik Konsultasi Lainnya', mencakup pertanyaan seputar Perpres tentang Rincian APBN 2021, Kebijakan umum TKDD, dan informasi webinar/sosialisasi.



# PENGGUNA LAYANAN KONSULTASI

PEMDA

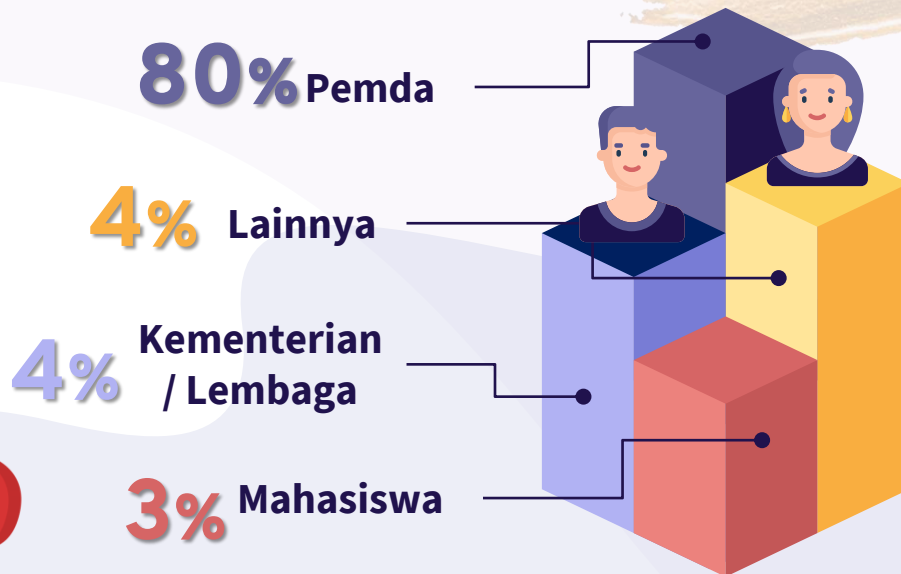
Termasuk Anggota/Pimpinan DPRD  
dan Perangkat Daerah/Desa.

LAINNYA

Mencakup pengguna selain Pemda,  
K/L, dan mahasiswa seperti:

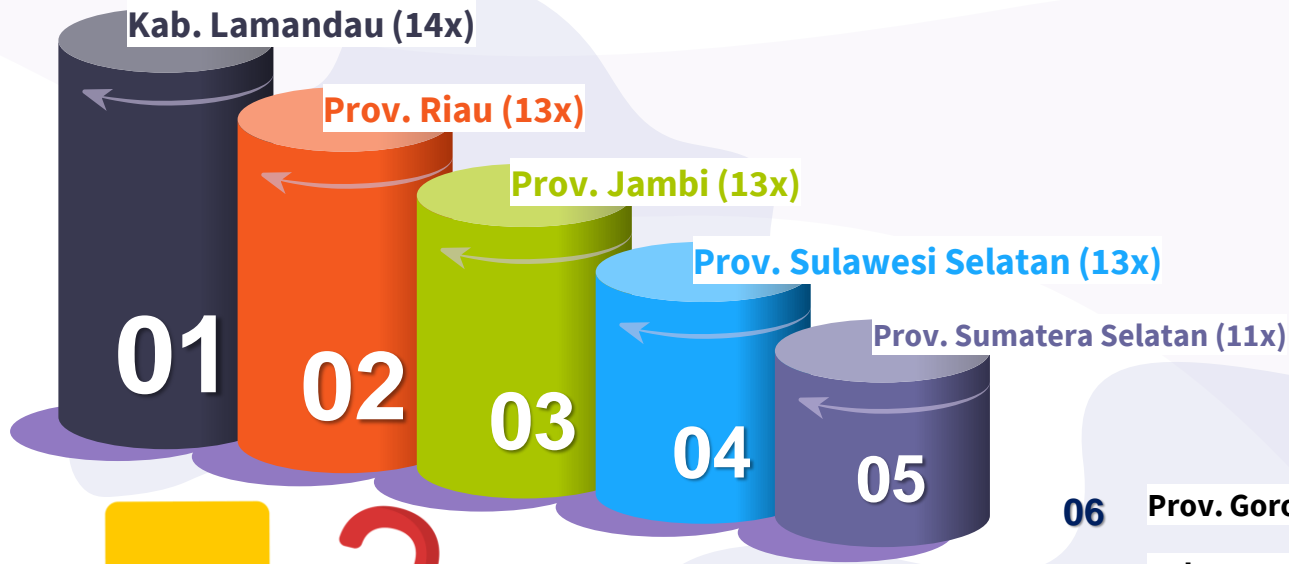
- Masyarakat umum
- Perusahaan/pihak ketiga
- Wartawan/media.

## Jenis Pengguna Layanan





# PENGGUNA LAYANAN TERBANYAK



- 06 Prov. Gorontalo (11x)
- 07 Kab. Tapanuli Tengah (10x)
- 08 Kota Metro (10x)
- 09 Kab. Halmahera Utara (10x)
- 10 Kab. Bangka (10x)





# KONSULTASI WHATSAPP DJPK

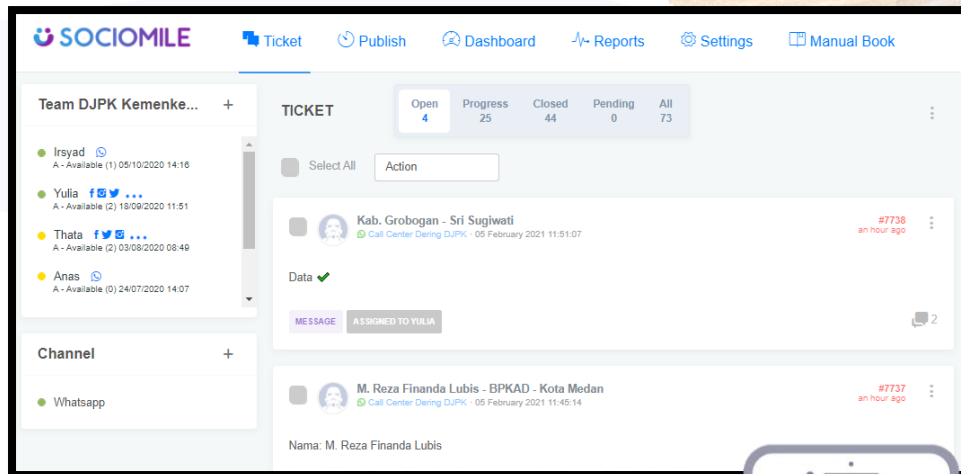
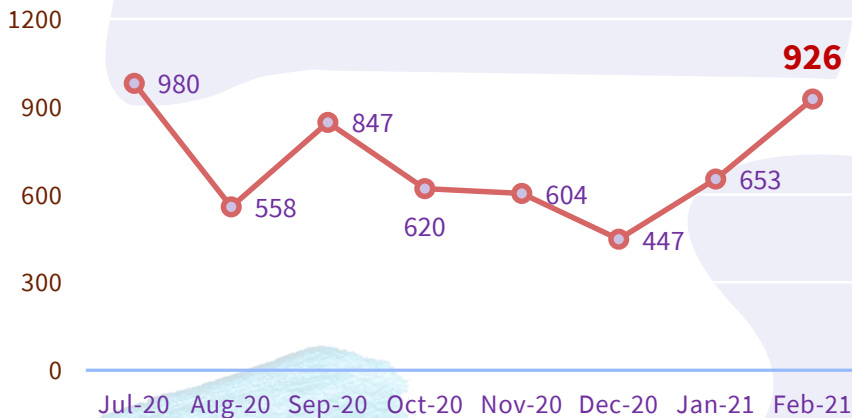


0811-150420-7

Layanan WhatsApp terus menjadi media favorit pengguna konsultasi DJPK, yaitu sebesar **80%** dari total konsultasi di bulan Februari 2021.

Jumlah konsultasi di bulan Februari 2021 **meningkat sebesar 40%** dibandingkan Januari 2021.

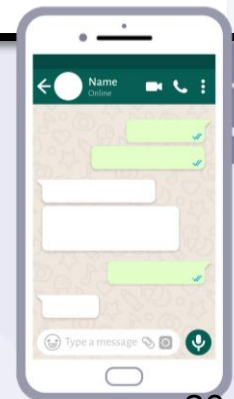
## Konsultasi WhatsApp s.d. Februari 2021



Agen Call Center DJPK menggunakan **aplikasi Sociomile** sebagai platform *multichannel* yang memudahkan distribusi tiket kepada para agen.

Layanan yang diberikan melalui WhatsApp meliputi:

- Konsultasi dan Pengaduan
- Pesan siaran (*broadcast*)



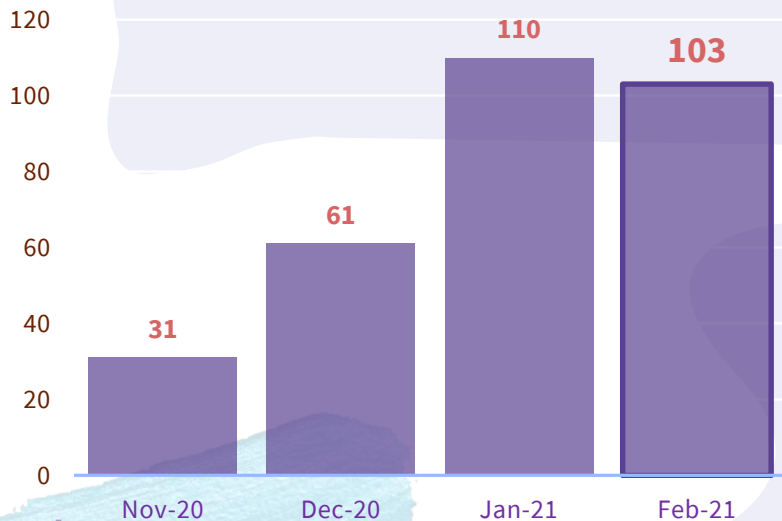


# KONSULTASI TELEPON

## DERING DJPK 150420

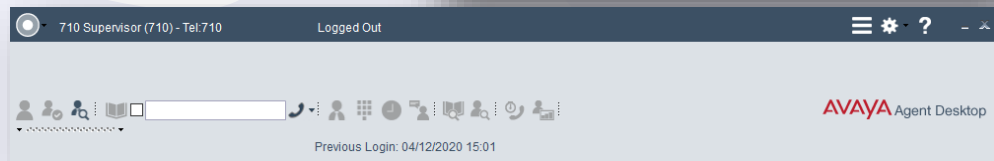
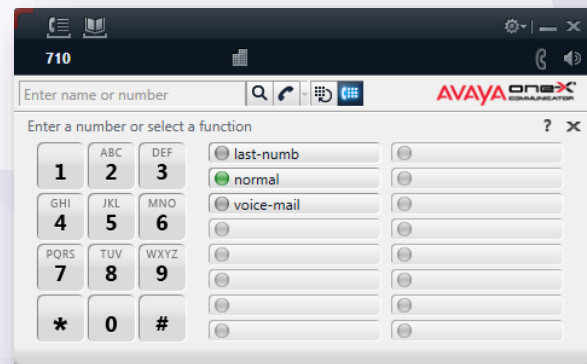
Pada bulan Februari 2021, sebanyak **9%** atau 103 pengguna menggunakan **layanan telepon** sebagai media konsultasi.

### Jumlah Konsultasi Telepon



Banyaknya konsultasi melalui telepon di bulan ini salah satunya terkait dengan **Konfirmasi Penyaluran/Penundaan DAU** Bulan Februari 2021 sebanyak 23 telepon (22% dari total konsultasi telepon).

Agan Call Center menggunakan aplikasi **Avaya Agent Desktop** dan **Avaya One-X Communicator**.





## Email CALL CENTER

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

Bertujuan untuk menampung:

1. **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**

## Email Laport DJPK

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

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.





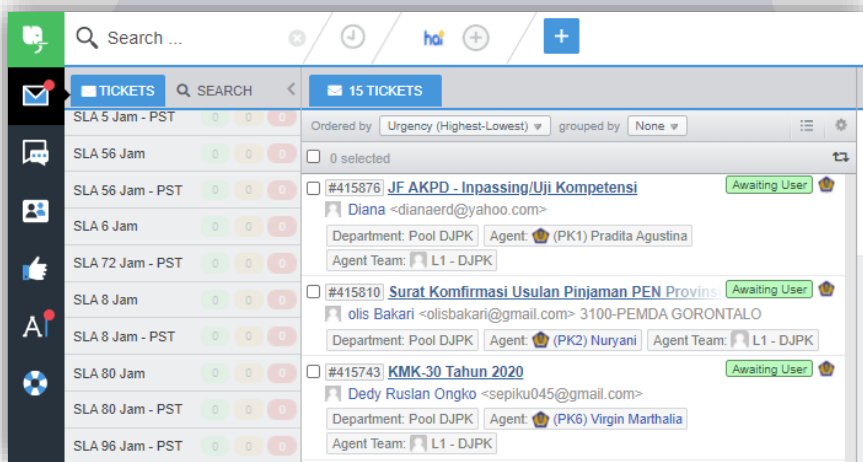
# LAYANAN EMAIL CALL CENTER



callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

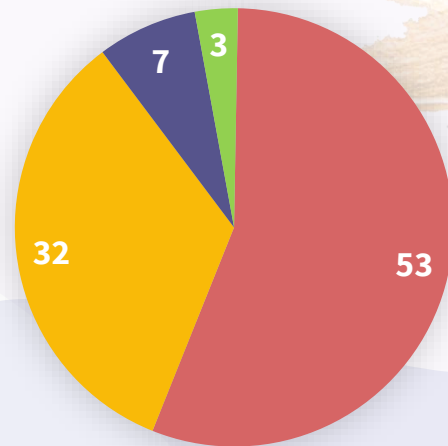
**95** pengguna

Sebanyak **8%** atau **95** pengguna Call Center DJPK menggunakan **Layanan Email** di bulan Februari 2021.



Agan Call Center DJPK menggunakan **aplikasi Deskpro** untuk menangani email yang masuk.

- Konsultasi
- Penyampaian Surat/Dokumen
- Permintaan Data
- Lainnya



## Keperluan Layanan Email

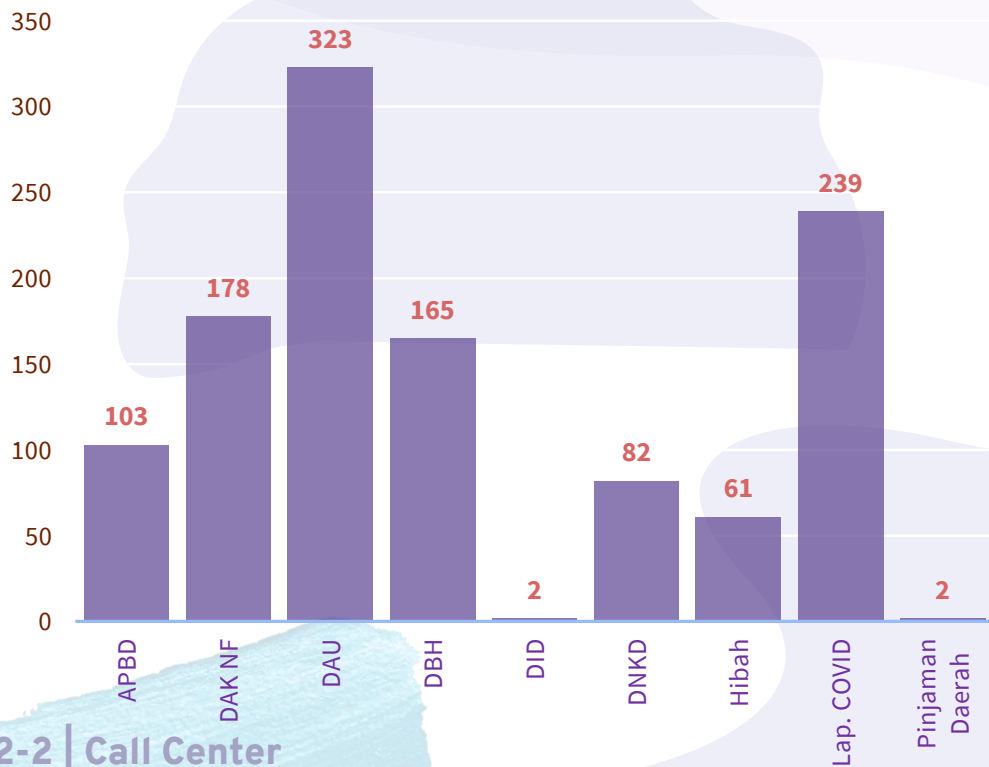
sebanyak **56%** penggunaan adalah untuk **Konsultasi**, **34%** untuk **Penyampaian Surat/Dokumen**, **7%** untuk **Permintaan Data**, dan **3%** untuk **keperluan lainnya**. Topik konsultasi terbanyak adalah terkait DAU, DBH, Pembiayaan, dan Hibah.





lapor.djpk@kemenkeu.go.id

## Laporan Masuk Per Topik



Total **laporan yang masuk** melalui email selama bulan Februari 2021 menurun dari 2.160 laporan (Januari 2021) menjadi:

**1.155** laporan

Laporan yang paling banyak diterima adalah:

- **Syarat Penyaluran DAU Bulan Maret 2021** (28% dari total) yang memiliki batas waktu di tanggal 14 Februari 2021; dan
- **Laporan Covid** (21% dari total) yang memiliki batas waktu tanggal 14 Februari 2021.





# LAYANAN LIVE CHAT

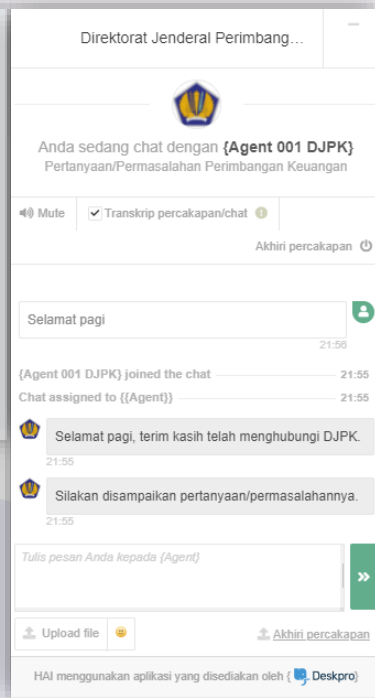
contact-djpk.kemenkeu.go.id



## Halo, ada yang dapat kami bantu?

Dapatkan informasi dan jawaban atas pertanyaan di bidang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah melalui Kami, Dering DJPK.

Buat Tiket



Layanan Live Chat mulai semakin banyak digunakan oleh para pengguna layanan informasi DJPK.

Total konsultasi melalui **Live Chat** bulan Februari 2021 adalah:

**17** konsultasi

**Live Chat** adalah layanan konsultasi yang paling baru diterapkan **Call Center DJPK**. Layanan ini dapat diakses melalui situs [contact-djpk.kemenkeu.go.id](https://contact-djpk.kemenkeu.go.id) dengan memilih tombol hijau '**Mulai Percakapan**'. Agen akan menanggapi menggunakan **aplikasi Deskpro**.





**Tidak ada** layanan konsultasi yang diberikan melalui *video conference* pada bulan Februari 2021.

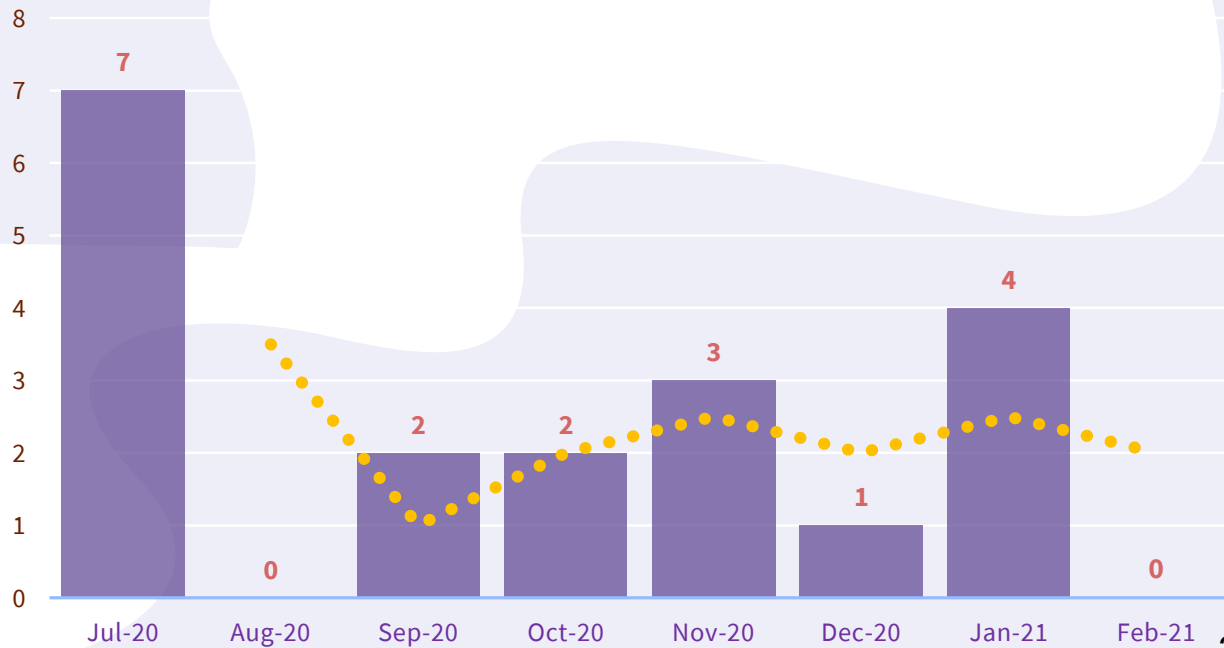
Pada bulan Februari 2021, DJPK mendapatkan 1 (satu) permohonan layanan konsultasi melalui *video conference* terkait Pinjaman PEN 2022. Akan tetapi, sehubungan kebijakan Pinjaman PEN sedang dalam tahap finalisasi, akan lebih tepat jika vidcon dilakukan setelah kebijakan terkait ditetapkan.

### Video Conference

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

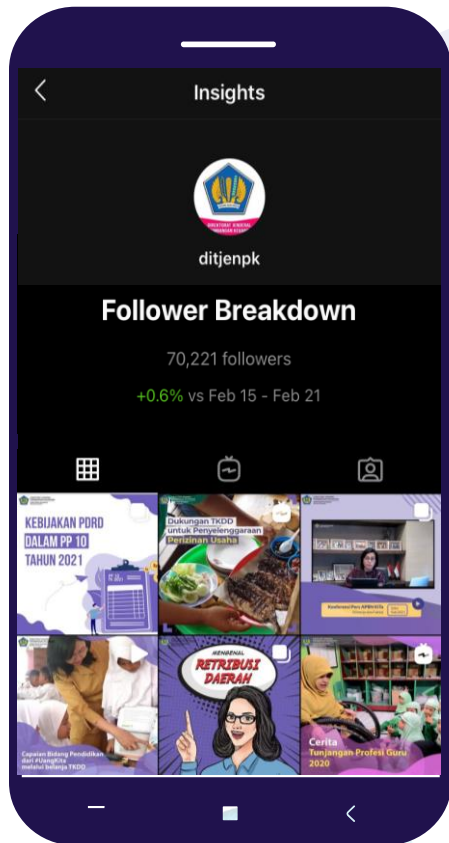


## Grafik Jumlah Video Conference





# PERFORMA INSTAGRAM



 @ditjenpk

|   |         |
|---|---------|
| <b>Followers</b> (per 28 Februari 2021) | 70.221  |
| <b>Reach</b> (total)                    | 127.102 |
| <b>Reach</b> (rata-rata)                | 3.738   |

Total Unggahan  
(feeds + story)

**71**

## Grafik peningkatan pengikut Instagram Juli 2020 s.d. Februari 2021





# PERFORMA TWITTER



**Followers (per 28 Februari)** 13.500

**Profile Visits** 7.090

Total Unggahan

46

## Grafik peningkatan pengikut Twitter Juli 2020 s.d. Februari 2021



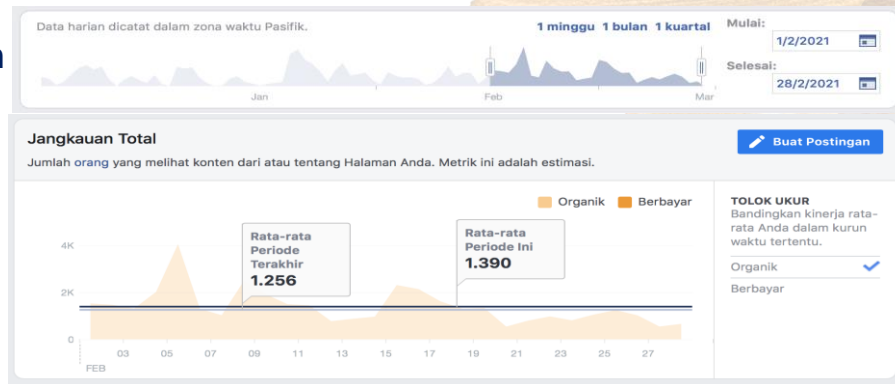
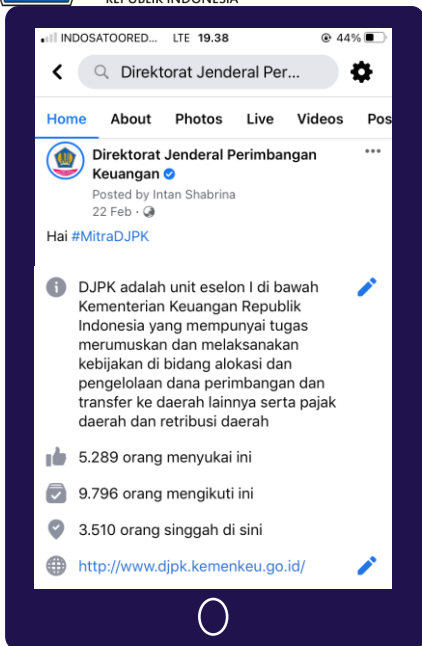


# PERFORMA FACEBOOK

## Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

### Total Unggahan

46



### Grafik peningkatan pengikut Facebook Juli 2020 s.d. Februari 2021



|                                    |              |
|------------------------------------|--------------|
| <b>Followers (per 28 Februari)</b> | <b>9.796</b> |
| <b>Reach (rata-rata)</b>           | <b>1.390</b> |



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)

Sebagian besar permintaan data dalam rangka **keperluan penelitian**.

Permohonan Layanan  
PPID Februari 2021:

**10** permohonan

Data yang diminta mencakup:

- **Data anggaran dan realisasi APBD** (terutama belanja dalam fungsi/sektor tertentu)
- **Data anggaran dan realisasi TKDD**





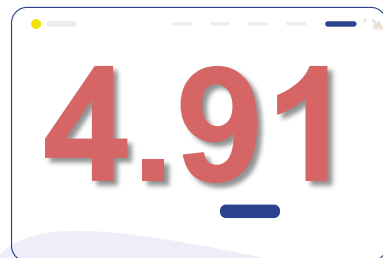
# 03 KEPUASAN & EVALUASI

Kepuasan Pengguna dan  
Evaluasi Layanan Informasi  
DJPK





# KEPUASAN LAYANAN



Rata-rata  
Februari 2021



- ✓ 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

## Telepon Dering DJPK

Masih sering terjadi gangguan koneksi/jaringan yang membuat kualitas sambungan telepon antara agen dengan pennelepon menjadi kurang baik.

## Email Laporan

**Kapasitas email yang cepat penuh** mengingatkan email laporan digunakan untuk pengiriman file dalam jumlah besar. Diperlukan **kerja sama dengan unit teknis** untuk segera menghapus email yang telah ditindaklanjuti agar kapasitas email tidak cepat penuh, terutama di masa pelaporan.

## Reviu FAQ

Perlunya reviu oleh unit teknis terkait atas FAQ yang disampaikan oleh Call Center setiap bulannya.

## Publikasi Kontak dan Media Sosial

Penyebarluasan informasi melalui Pesan Broadcast WhatsApp masih belum dapat menjangkau seluruh pengguna layanan karena nomor baru WhatsApp tersebut belum disimpan pada kontak pengguna layanan.

## Knowledge Sharing

Perlunya arahan/*knowledge sharing* dari unit teknis terkait kebijakan/pemberitahuan terbaru yang dikeluarkan kepada agen Contact Center. Hal ini bertujuan agar informasi yang disampaikan dapat lebih efektif.



# 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**