



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Januari 2021

Laporan Layanan Informasi DJPK



RINGKASAN PUBLIKASI INFORMASI

01 30 **KONTEN**
PUBLIKASI WEBSITE
DJPK



03 3x **WEB SEMINAR**

04 4x **WA BLAST**
KEBIJAKAN
TERKINI
KEPADA PEMDA



02 50 **KONTEN** PUBLIKASI
MEDIA SOSIAL



DAFTAR ISI

01 MEDIA LAYANAN

Media, Proses Bisnis, dan
Perkembangan Layanan

03 KEPUASAN DAN EVALUASI

Penilaian Kepuasan Pengguna
dan Evaluasi Layanan
Konsultasi

02 DATA DAN STATISTIK

Perkembangan Data dan Statistik
seluruh Layanan Informasi DJPK





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



VIDEO CONFERENCE



Humas DJPK



DJPK Kemenkeu



MEDIA SOSIAL



@ditjenpk



@DitjenPK



Direktorat Jenderal
Perimbangan Keuangan



DitjenPK Kemenkeu RI



EMAIL

callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

lapor.djpk@kemenkeu.go.id



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

www.djpk.kemenkeu.go.id

Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Sawah Besar, Jakarta Pusat 10710

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.

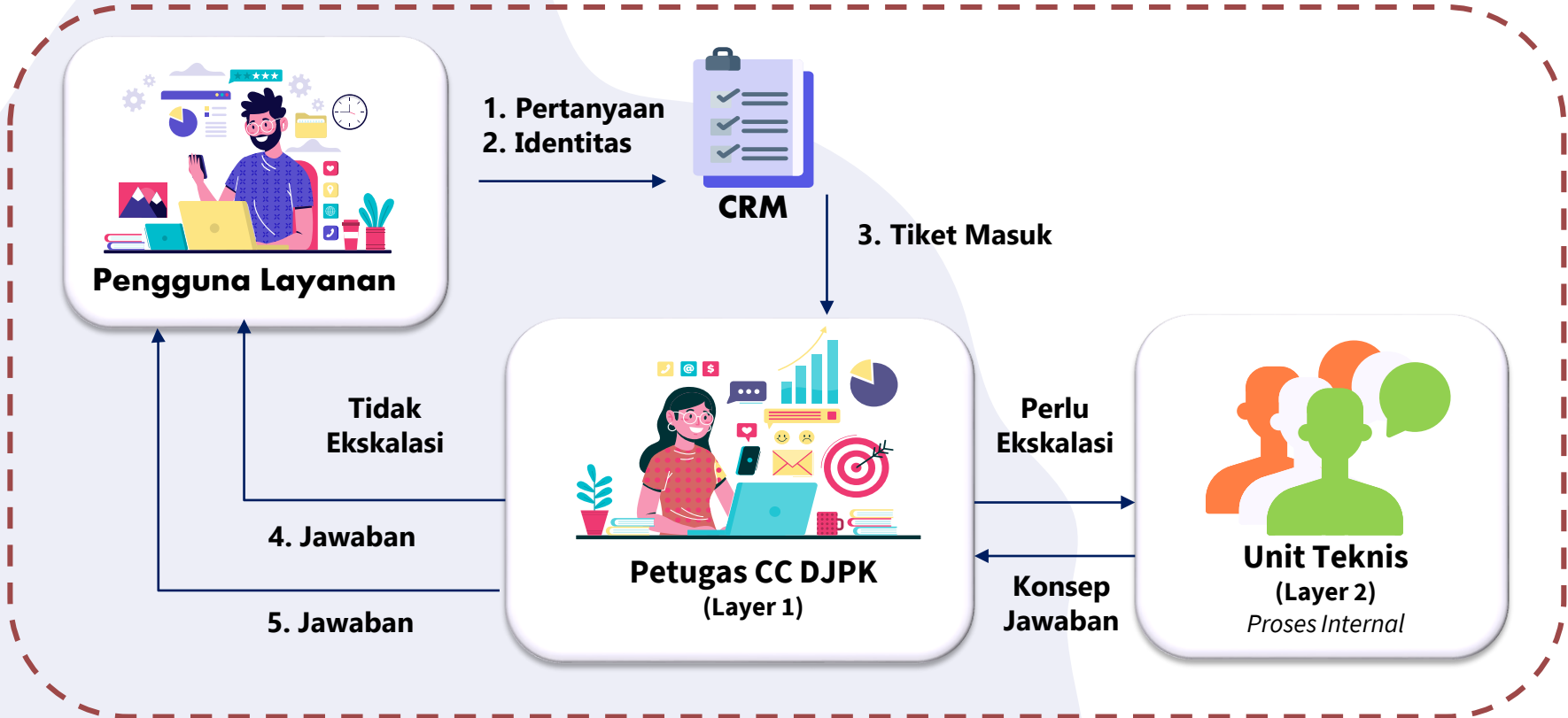


DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

PROSEDUR LAYANAN KONSULTASI



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



02 DATA & STATISTIK

Publikasi, Konsultasi Contact
Center, Media Sosial, dan PPID

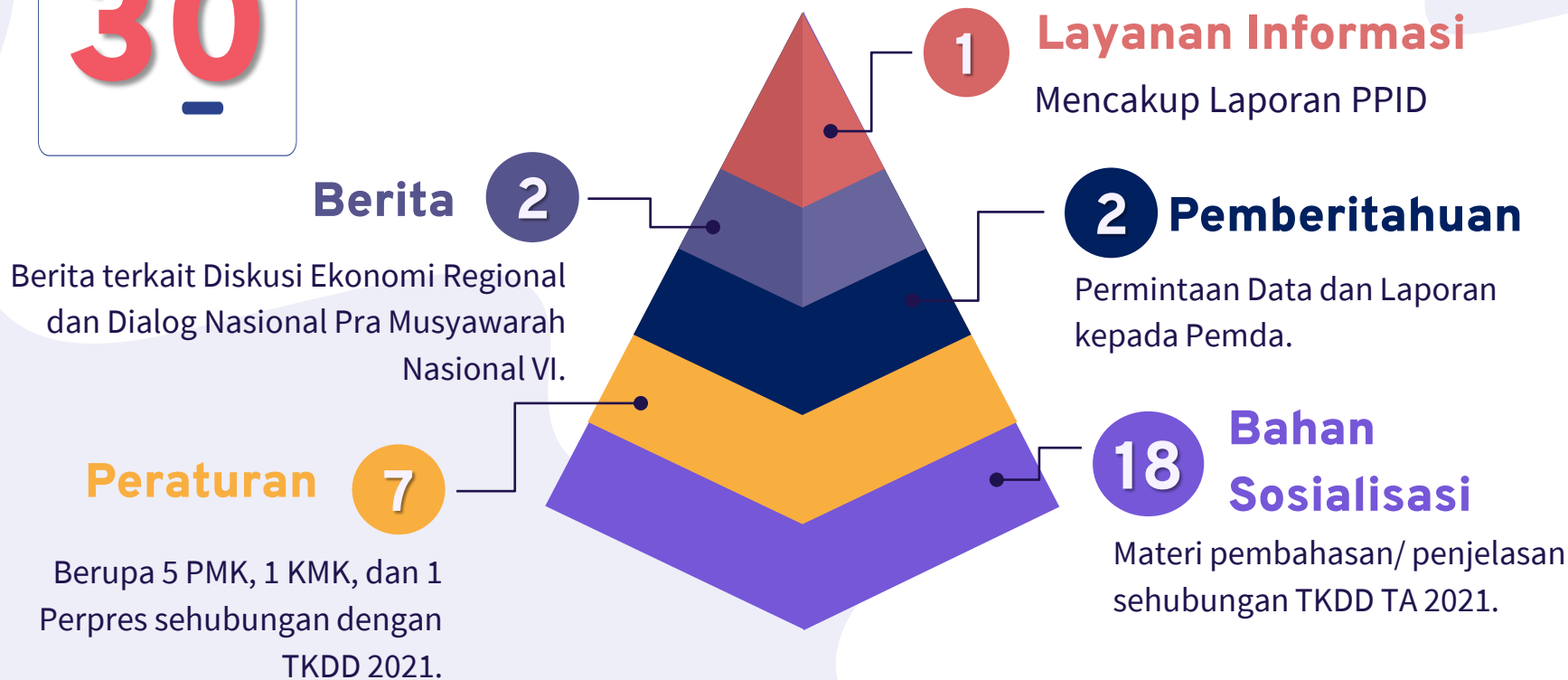


DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Total publikasi

30

PUBLIKASI KONTEN



Jumlah per Kategori

RINCIAN PUBLIKASI

1 Layanan Informasi

13 Jan Laporan Tahunan PPID Tingkat I DJPK Tahun 2020

2 Berita

13 Jan Diskusi Ekonomi Regional: Percepatan Pemulihan Ekonomi dan Penguatan Reformasi

26 Jan Dialog Nasional Pra Musyawarah Nasional VI: Penguatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Penanganan dan Paska Pandemi Covid-19

2 Pemberitahuan

7 Jan S-3/PK/PK.2/2021 Permintaan Data Pegawai Pengelola Laporan Dana Insentif Daerah (DID) 2021

12 Jan S-4/PK/PK.2/2021 Penyampaian Laporan Syarat Penyaluran DAU Bulan Februari TA 2021

7 Peraturan

4 Jan PMK Nomor 206/PMK.07/2020 tentang Penggunaan, Pemantauan, dan Evaluasi DBH CHT

4 Jan PMK Nomor 222/PMK.07/2020 tentang Pengelolaan Dana Desa

7 Jan Perpres Nomor 123 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis DAK Fisik TA 2021

8 Jan PMK Nomor 230/PMK.07/2020 tentang Rincian DBH CHT menurut Daerah Prov./Kab./Kota TA 2021

8 Jan PMK Nomor 233/PMK.07/2020 tentang Perubahan atas PMK Nomor 139/PMK.07/2019 tentang Pengelolaan DBH, DAU dan Dana Otsus

11 Jan KMK Nomor 30/KM.7/2020 Tentang Penggunaan Sebagian (*Earmarking*) DAU atau DBH dalam rangka Dukungan Pendanaan Program Vaksinasi COVID-19

14 Jan PMK Nomor 231/PMK.07/2020 Tentang Tata Cara Penyampaian Informasi Keuangan Daerah, Laporan Data Bulanan dan Laporan Pemerintah Daerah Lainnya

RINCIAN PUBLIKASI

18 Bahan Sosialisasi

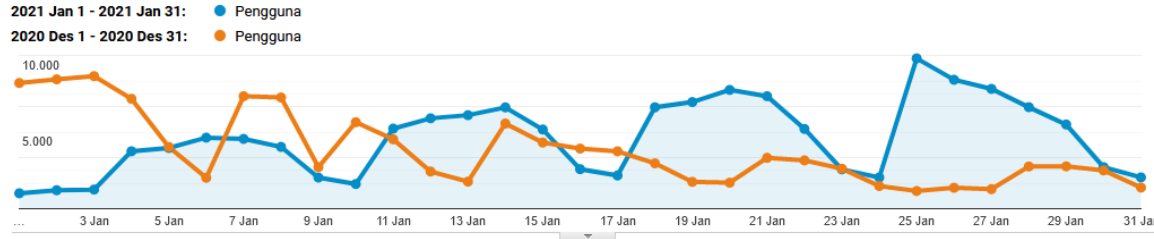
- 7 Jan Kebijakan Dana Desa TA 2021
- 7 Jan Prioritas Penggunaan Dana Desa Tahun 2021
- 7 Jan Pedoman Penyaluran Dana Desa TA 2021
- 7 Jan Pedoman Pengelolaan Keuangan Desa Tahun 2021
- 7 Jan Kolaborasi Permendagri Nomor 20 Tahun 2018 dan Permendesa PDTT Nomor 13 Tahun 2020
- 11 Jan Kebijakan Dana Alokasi Umum 2021
- 11 Jan Kebijakan Dana Otonomi Khusus dan Dana Keistimewaan DIY 2021
- 11 Jan Kebijakan Dana Insentif Daerah 2021
- 11 Jan Kebijakan Dana Bagi Hasil 2021

- 11 Jan Sosialisasi PMK Nomor 207 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Penundaan Penyaluran DTU atas Pemenuhan Kewajiban Pemda Untuk Mengalokasikan Belanja Wajib
- 28 Jan Sosialisasi Penggunaan DBH CHT TA 2021
- 28 Jan Penganggaran Kegiatan DBH CHT dalam APBD
- 28 Jan Sinkronisasi Program dan Kegiatan Penggunaan DBH CHT
- 28 Jan Kebijakan Pengembangan Kawasan Industri
- 28 Jan Kebijakan Penggunaan DBH CHT Bidang Kesehatan
- 28 Jan Kebijakan Teknis Penggunaan DBH CHT untuk Peningkatan Bahan Baku
- 28 Jan Pemanfaatan DBH CHT untuk Penegakan Hukum
- 28 Jan Kebijakan Penggunaan DBH CHT 2021



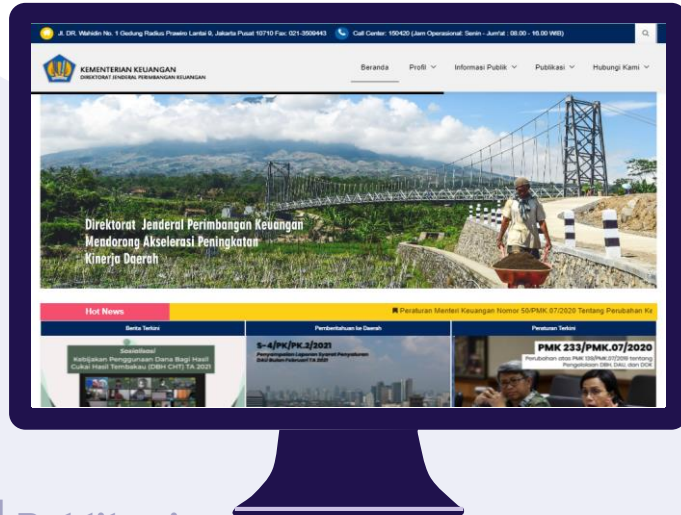
KUNJUNGAN WEBSITE DJPK

Jumlah Pengunjung



123.416

Trafik Pengunjung Website DJPK Desember 2020 : Januari 2021



Jumlah pengunjung mengalami **peningkatan sebesar 19%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya (Desember 2020) yang sebanyak 104.017 pengunjung.

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



JUMLAH TIKET KONSULTASI

Januari 2021

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

Media yang masih menjadi favorit layanan informasi DJPK adalah **WhatsApp** yang mencapai 72% (sebanyak 653) dari total konsultasi.



902
tiket
konsultasi



653 WhatsApp



110 Telepon



122 Email

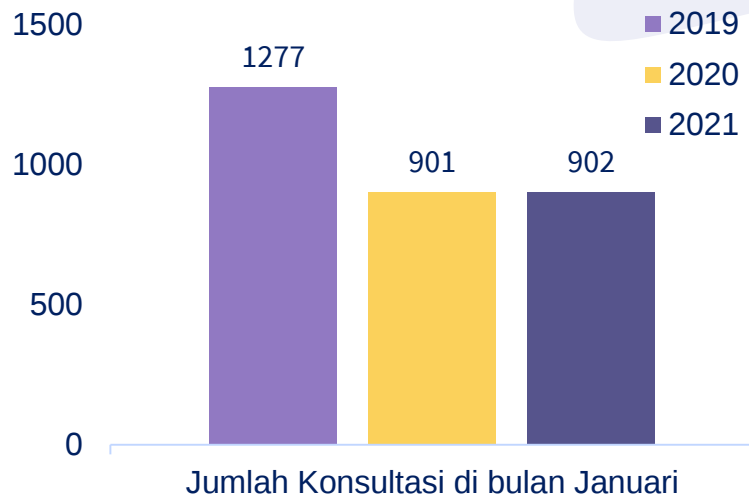


17 Live Chat

PERBANDINGAN JUMLAH KONSULTASI

Jumlah konsultasi **meningkat dibandingkan bulan sebelumnya** (Desember 2020) yang sebanyak 618.

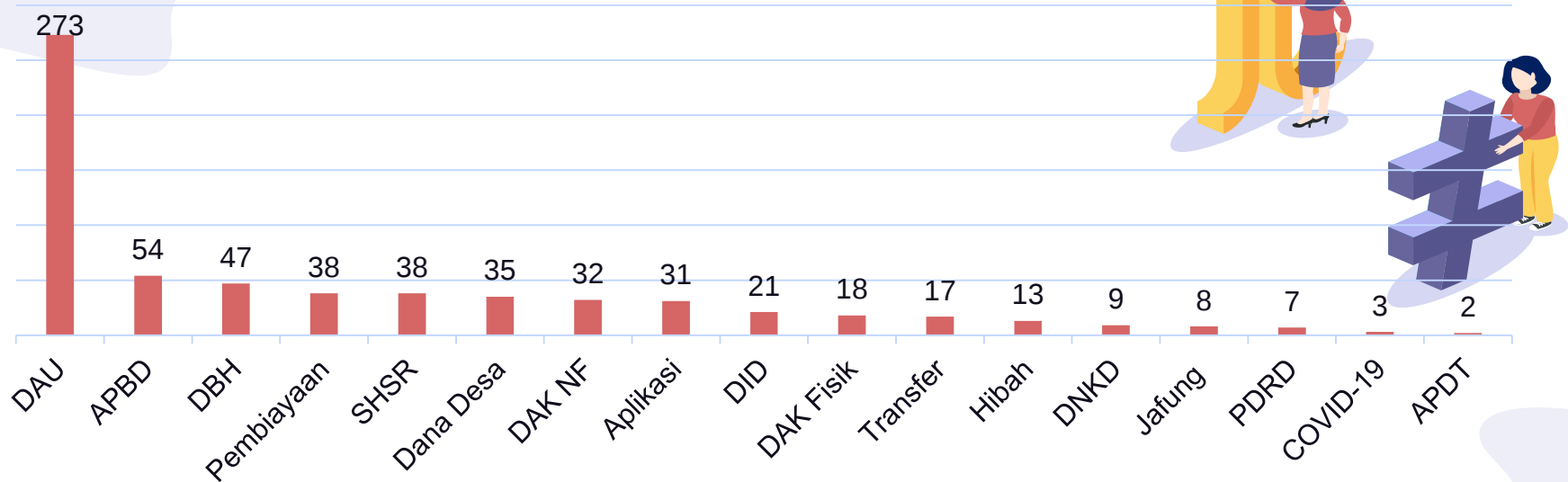
Jumlah konsultasi di bulan Januari 2021 juga tidak berbeda jauh jika dibandingkan dengan Januari 2020.



Cukup banyaknya konsultasi di bulan Januari 2021 dikarenakan:

- Penundaan Penyaluran DAU Bulan Januari 2021;
- Perubahan kebijakan syarat penyaluran DAU untuk bulan tertentu;
- Perubahan kebijakan pelaporan APBD melalui SIPD dengan diberlakukannya Permendari Nomor 90 Tahun 2019

TOPIK KONSULTASI TEKNIS



- Pada bulan Januari 2021, topik yang paling banyak dikonsultasikan adalah terkait DAU, khususnya sehubungan dengan **Penyaluran DAU Bulan Januari** dan **Syarat Penyaluran DAU Bulan Februari**.
- Topik APBD sehubungan dengan **penyampaian IKD** sebagaimana S-428/PK/2020 tentang Permintaan Penyampaian APBD Tahun 2021.
- Topik DBH yang sering ditanyakan adalah terkait konfirmasi **Penyaluran DBH dan Besaran KB/LB DBH**.



TOPIK KONSULTASI TEKNIS

1 Dana Alokasi Umum (DAU)

- ✓ Penyaluran/Penundaan DAU bulan Januari
- ✓ Pengisian Laporan Belanja Wajib (PMK-207/PMK.07/2020)
- ✓ Pengalokasian DAU untuk Vaksinasi Covid-19 (KMK-30/KMK.07/2020)
- ✓ Konfirmasi penyampaian syarat salur DAU

3 Dana Bagi Hasil (DBH)

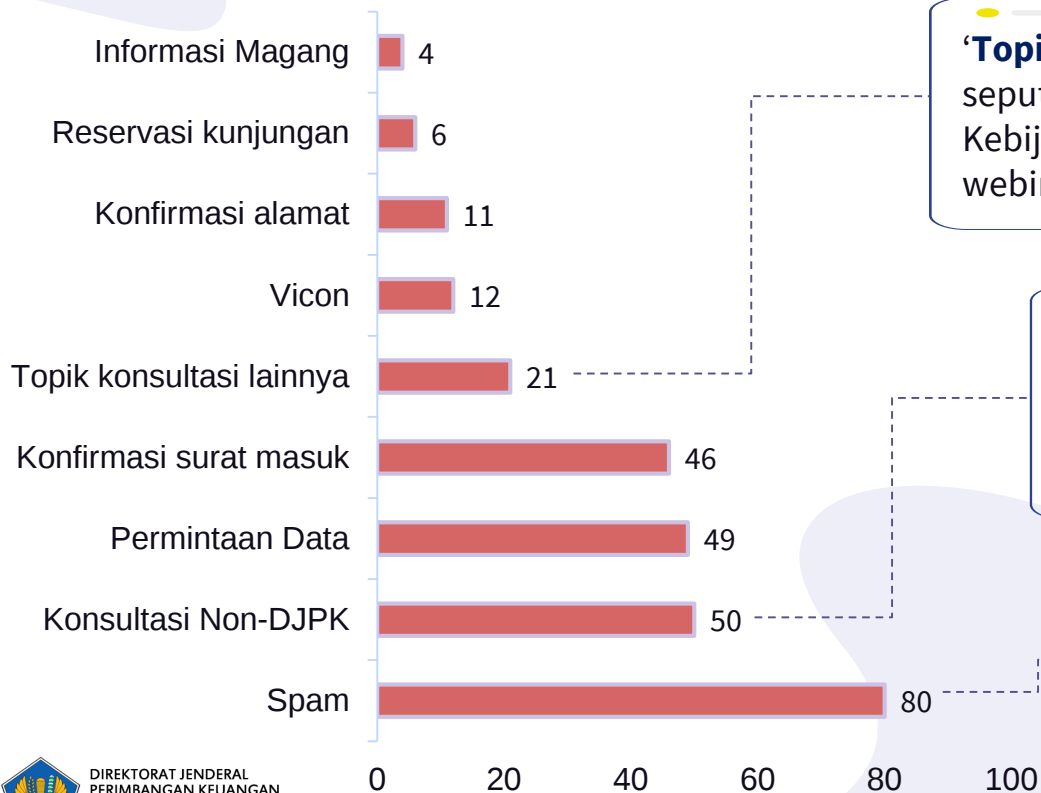
- ✓ Konfirmasi Realisasi Penyaluran DBH TA 2020
- ✓ Penetapan dan penyelesaian Kurang Bayar/Lebih Bayar DBH Tahun 2020
- ✓ Regulasi dan penyaluran DBH
- ✓ Pelaporan BA Rekonsiliasi Penyetoran Pajak Pusat

2 APBD

- ✓ Format penyampaian IKD untuk APBD TA 2021
- ✓ Interkoneksi SIKD dan SIPD
- ✓ Bentuk dan jenis IKD yang disampaikan
- ✓ Penjelasan data APBD pada *website*
- ✓ Konfirmasi Penyampaian IKD



TOPIK KONSULTASI LAINNYA



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

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

‘Spam’ mencakup tiket masuk yang tidak perlu ditanggapi seperti balasan WA *Blast*.



PENGGUNA LAYANAN KONSULTASI

PEMDA

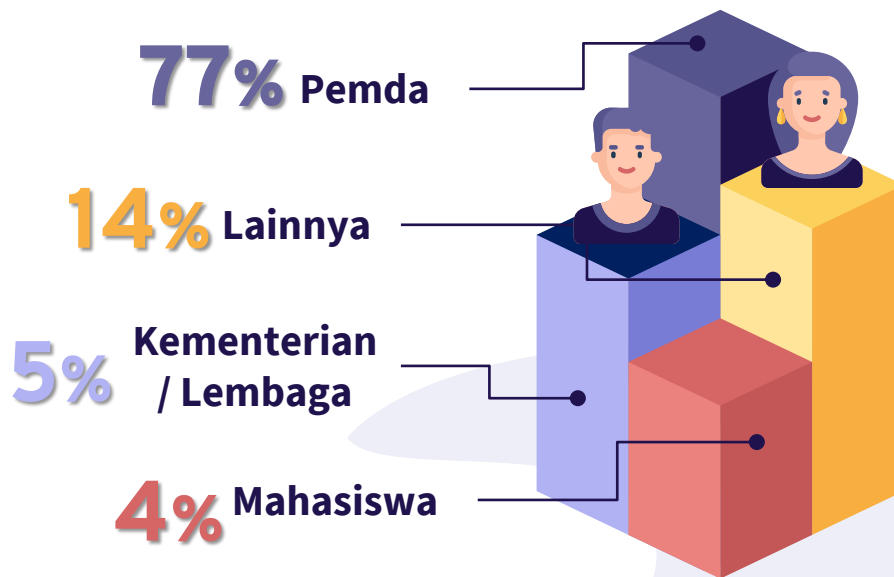
Termasuk Anggota/Pimpinan DPRD dan Perangkat Daerah/Desa.

LAINNYA

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

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

Jenis Pengguna



PEMDA PENGGUNA TERBANYAK



- 6 Kab. Puncak (9 kali)
- 7 Kota Subulussalam (8 kali)
- 8 Kab. Magelang (8 kali)
- 9 Prov. Sulawesi Selatan (8 kali)
- 10 Kab. Biak Numfor (8 kali)



KONSULTASI WHATSAPP DJPK

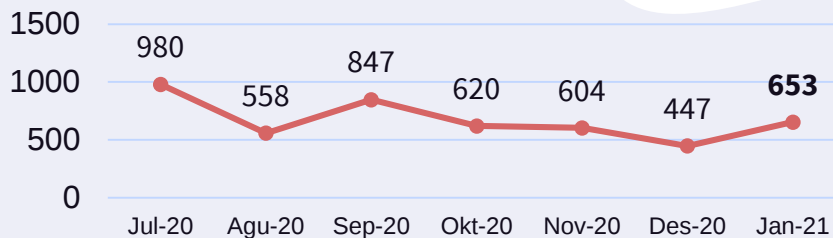


0811-150420-7

Layanan WhatsApp terus menjadi media favorit pengguna konsultasi DJPK, yaitu sebesar **72% dari total konsultasi** di bulan Januari 2021.

Jumlah konsultasi di bulan Januari 2021 **meningkat sebesar 46%** dibandingkan Desember 2020.

Konsultasi WhatsApp s.d. Januari 2021



SOCIOMILE

Ticket

Publish

Dashboard

Reports

Settings

Team DJPK Kemenke... +

- Irtyad A - Available (1) 05/10/2020 14:16
- Yulia A - Available (2) 18/09/2020 11:51
- Thata A - Available (2) 03/08/2020 08:49
- Anas A - Available (0) 24/07/2020 14:07

Channel +

- Whatsapp

TICKET

Open

Progress

Closed

Pending

All

Select All

Action

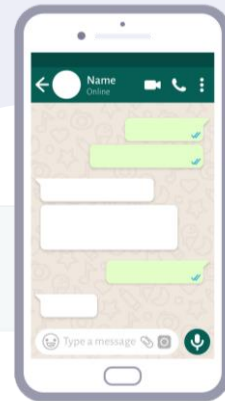
Kab. Grobogan - Sri Sugiwati
Call Center Diring DJPK - 05 February 2021 11:51:07

Data

MESSAGE ASSIGNED TO YULIA

M. Reza Finanda Lubis - BPKAD - Kota Medan
Call Center Diring DJPK - 05 February 2021 11:45:14

Nama: M. Reza Finanda Lubis



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

Layanan yang diberikan melalui WhatsApp meliputi:

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

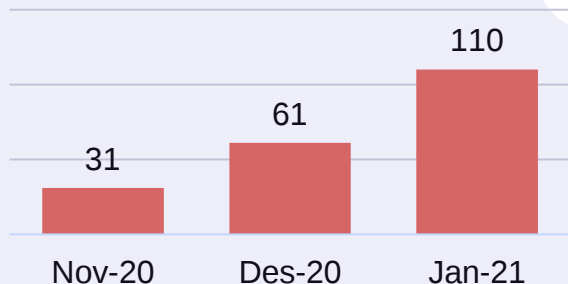


KONSULTASI TELEPON DERING DJPK



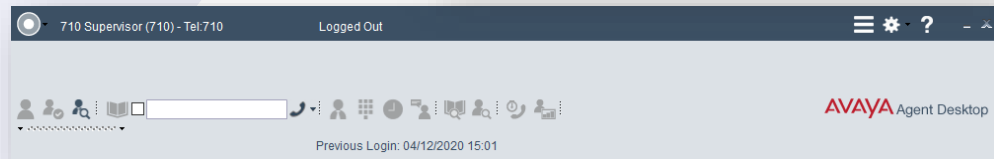
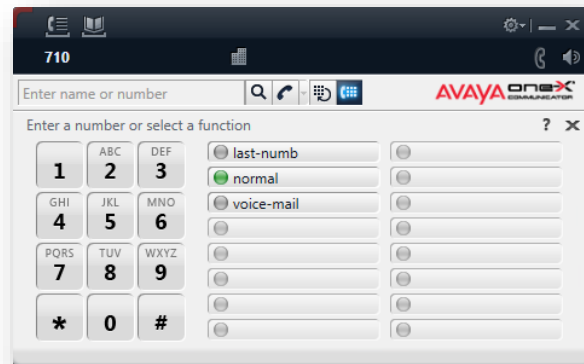
Pada bulan Januari 2021, sebanyak **12% pengguna menggunakan layanan telepon** sebagai media konsultasi. Jumlah ini meningkat cukup signifikan dibandingkan dengan dua bulan sebelumnya saat layanan telepon baru mulai dibuka kembali dengan nomor 150420.

Jumlah Telepon



Banyaknya konsultasi melalui telepon di bulan ini salah satunya terkait dengan **Konfirmasi Penyaluran/Penundaan DAU Bulan Januari 2021** sebanyak 33 telepon (37% dari total konsultasi).

Agen Contact Center menggunakan aplikasi **Avaya Agent Desktop** dan **Avaya One-X Communicator**.



LAYANAN EMAIL DJPK

Email Call Center

callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

Email 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)

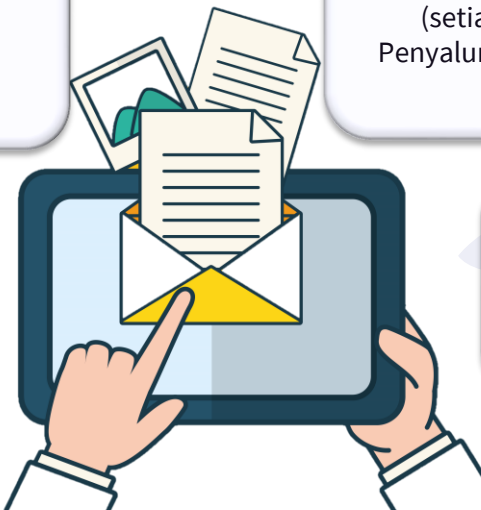
Dikelola oleh Agen menggunakan aplikasi Deskpro yang terintegrasi dengan Layanan **Hai Kemenkeu**

Email 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.

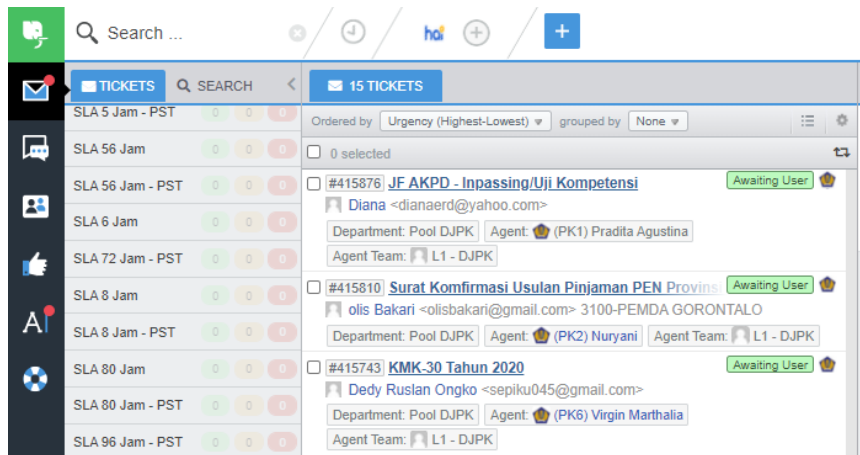
Dikelola oleh Agen bersama PIC masing-masing unit terkait secara manual.



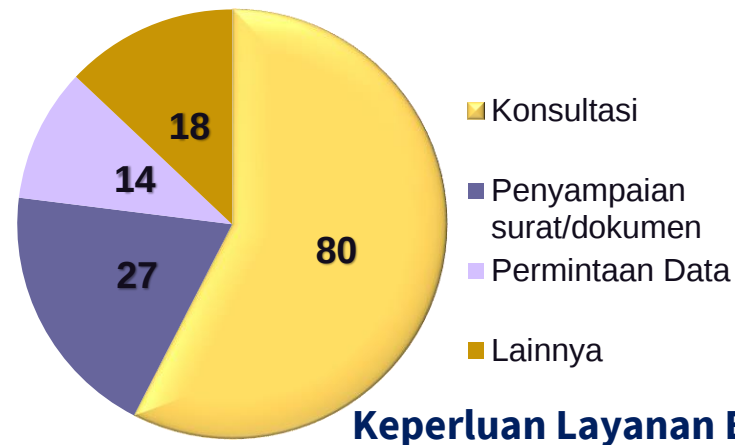
LAYANAN EMAIL CALL CENTER

callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

Sebanyak **14%** atau **122** pengguna Contact Center DJPK menggunakan layanan email di bulan Januari 2021.



Agen Contact Center menggunakan aplikasi **Deskpro** untuk menangani email yang masuk.



Keperluan Layanan Email

Sebanyak 58% penggunaan adalah untuk konsultasi, 19% untuk penyampaian surat/dokumen, 10% untuk permintaan data, dan 13% untuk keperluan lainnya. Topik konsultasi terbanyak melalui Email Call Center adalah terkait DAU dan Pinjaman PEN Daerah.

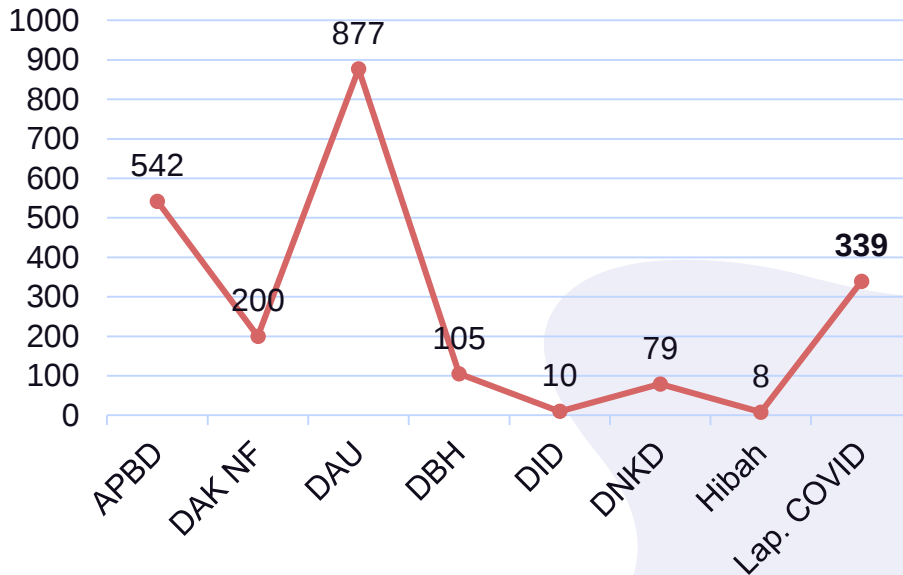


LAYANAN EMAIL LAPOR

2-2 | Contact Center

lapor.djpk@kemenkeu.go.id

Jumlah Laporan Masuk per Topik



Total laporan yang masuk melalui email selama bulan Januari 2021 meningkat dengan sangat signifikan dari 680 laporan (Desember 2020) menjadi:

2.160 laporan

Laporan yang paling banyak diterima adalah:

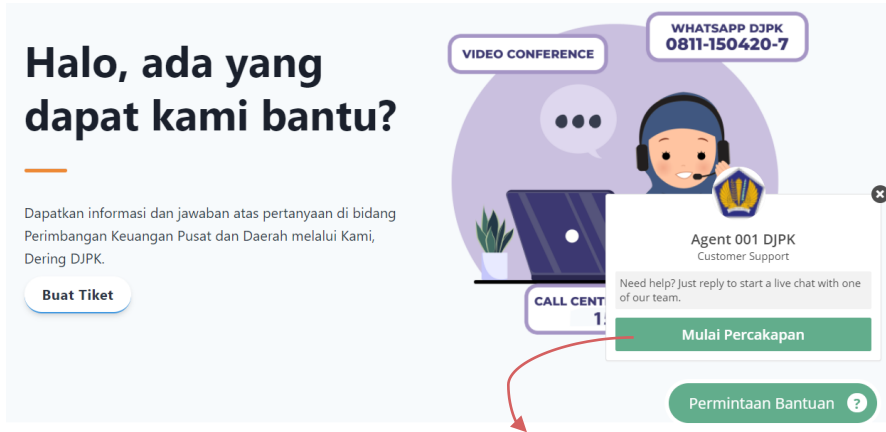
- **Syarat Penyaluran DAU Bulan Februari 2021** (41% dari total) yang memiliki batas waktu di tanggal 14 Januari 2021; dan
- **Informasi Keuangan Daerah/IKD** (25% dari total) yang memiliki batas waktu tanggal 31 Januari 2021.



LAYANAN LIVE CHAT

contact-djpk.kemenkeu.go.id

2-2 | Contact Center



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](#)

VIDEO CONFERENCE

WHATSAPP DJPK 0811-150420-7

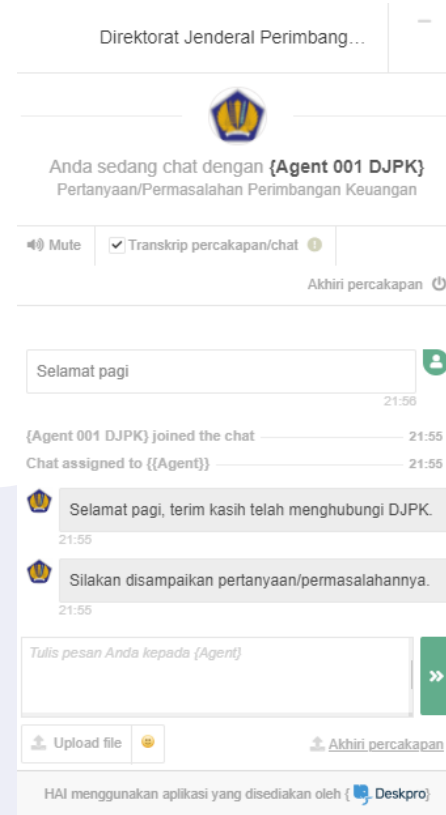
Agent 001 DJPK
Customer Support

Need help? Just reply to start a live chat with one of our team.

Mulai Percakapan

Permintaan Bantuan ?

Live Chat adalah layanan konsultasi yang paling baru diterapkan Contact Center DJPK. Layanan ini dapat diakses melalui situs contact-djpk.kemenkeu.go.id dengan memilih tombol hijau **‘Mulai Percakapan’**. Agen akan menanggapi menggunakan Aplikasi Deskpro.



Direktorat Jenderal Perimbang...

Anda sedang chat dengan {Agent 001 DJPK}
Pertanyaan/Permasalahan Perimbangan Keuangan

☐ Mute ☒ Transkrip percakapan/chat

Akhiri percakapan

Selamat pagi 21:56

{Agent 001 DJPK} joined the chat 21:55

Chat assigned to {{Agent1}} 21:55

Selamat pagi, terima kasih telah menghubungi DJPK. 21:55

Silakan disampaikan pertanyaan/permasalahannya. 21:55

Tulis pesan Anda kepada {Agent}

Upload file

Akhiri percakapan

HAI menggunakan aplikasi yang disediakan oleh {Deskpro}

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

Total konsultasi melalui Live Chat bulan Januari 2021 adalah:

17

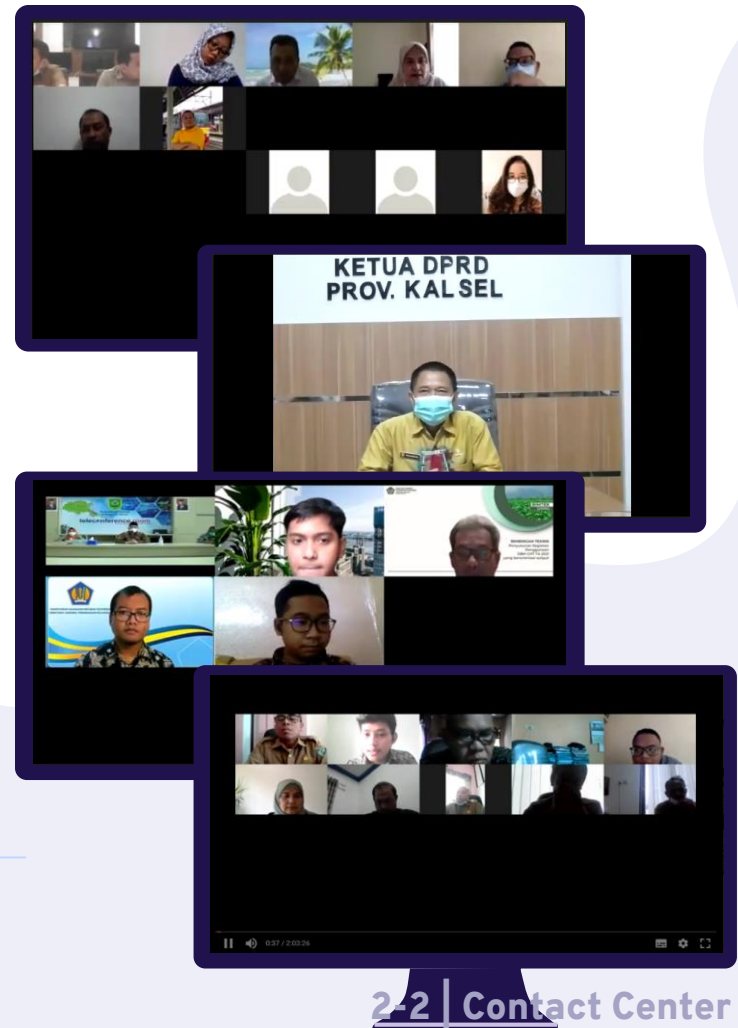
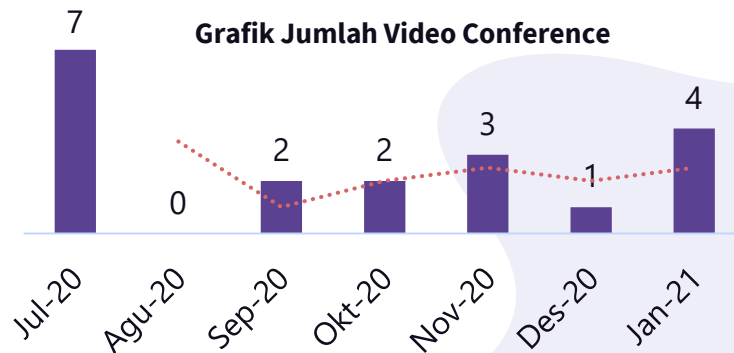


VIDEO CONFERENCE

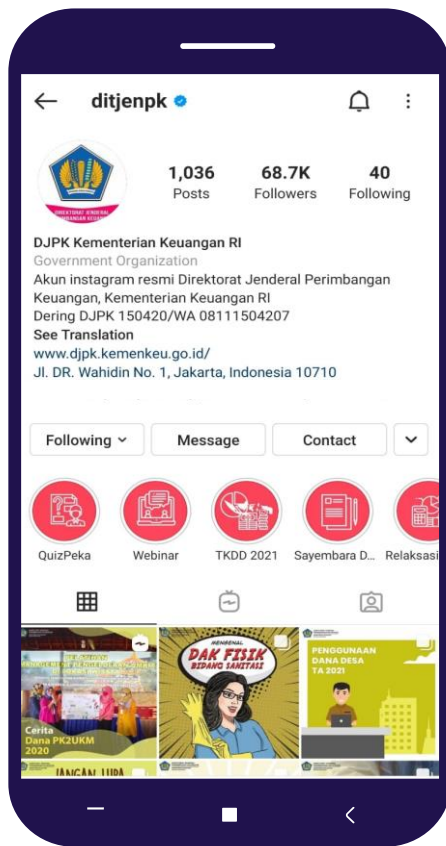
Tanggal	Daerah	Topik
11 Januari 2021	Bapenda Kab. Kampar	Pajak Daerah
14 Januari 2021	DPRD Prov. Kalsel	SHSR
20 Januari 2021	BPKAD Kab. Berau	DBH DR
26 Januari 2021	BPRD Kab. Seruyan	PDRD

Video Conference

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



PERFORMA INSTAGRAM



 @ditjenpk

Followers (per 31 Januari 2021)	68.566
Reach (total)	123.250
Reach (rata-rata)	3.735

Total Unggahan (feeds + story)

50



Grafik peningkatan pengikut Instagram Juli 2020 s.d. Januari 2021



PERFORMA TWITTER



Followers (per 31 Januari)

13.200

Profile Visits

6.911

Total Unggahan

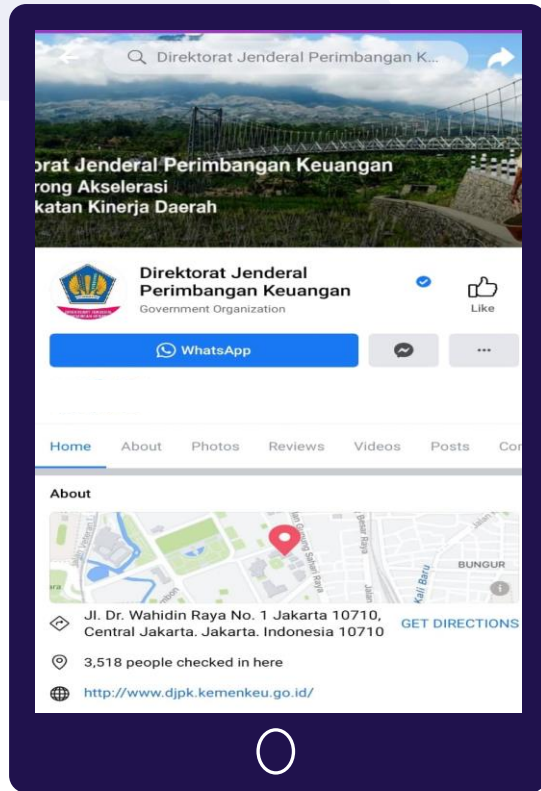
50



Peningkatan pengikut Twitter Juli 2020 s.d. Januari 2021



PERFORMA FACEBOOK



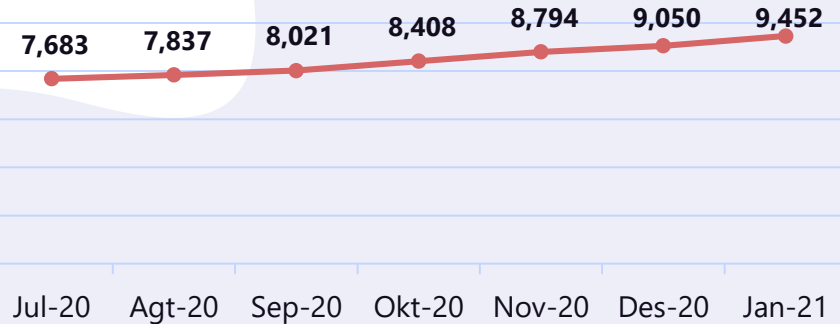
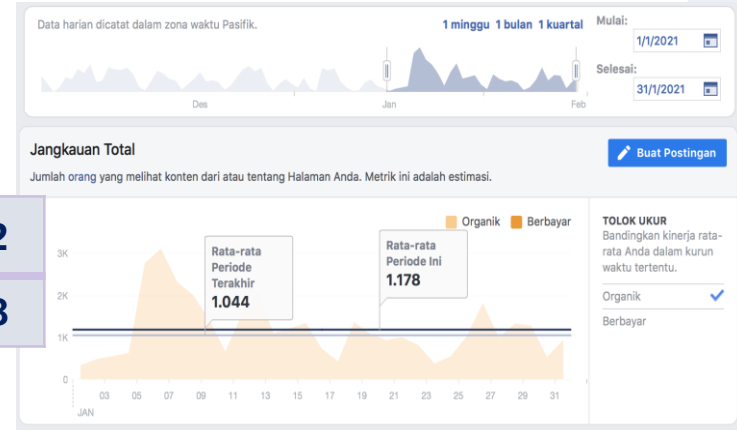
**Direktorat Jenderal
Perimbangan Keuangan**

Followers (per 31 Januari) **9.452**

Reach (rata-rata) **1.178**

Total Unggahan

50



Peningkatan pengikut Facebook Juli 2020 s.d. Januari 2021



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

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

Permohonan Layanan PPID Januari 2021:

21

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



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

KEPUASAN LAYANAN



Rata-rata
Januari 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

Gangguan koneksi/jaringan yang seringkali menyebabkan permasalahan sambungan telepon antara agen dengan penelepon.

Publikasi Kontak

Diperlukan sosialisasi yang lebih masif tentang nomor baru WhatsApp DJPK 0811-150420-7, Live Chat, dan layanan lain selain WhatsApp agar dapat lebih banyak digunakan.

Email Lapor

Kapasitas email yang cepat penuh mengingat email lapor digunakan untuk pengiriman file dalam **jukerja sama dengan unit teknis** mlah besar. Diperlukan untuk segera menghapus email yang telah ditindaklanjuti agar kapasitas email tidak cepat penuh, terutama di masa pelaporan.

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**