



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Laporan Layanan Informasi DJPK

Agustus 2022





Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

8 Publikasi Website

44 Publikasi Konten
Media Sosial*

9 WhatsApp Blast

*rata-rata publikasi media sosial

11 Layanan PPID

1.113 Tiket Konsultasi

11 Video Conference

4 Webinar/Bimtek



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Media Layanan Informasi DJPK

Telepon



Dering DJPK

150420

WhatsApp



0811-150420-7

Live Chat



contact-
djpk.kemenkeu.go.id

Video
Conference



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

Rincian Publikasi Website DJPK

- 1 Berita
- 2 Laporan
- 2 Peraturan
- 3 Pemberitahuan





Rincian Publikasi Website DJPK



Berita

26 Agustus	Berita Rilis Aplikasi Sinergi 4 dan Aplikasi Core SIKD 5
-------------------	--



Laporan

10 Agustus	Laporan Layanan Informasi DJPK Juli 2022
15 Agustus	Laporan Tahunan 2021



Peraturan

3 Agustus	Peraturan Menteri Keuangan No. 116/PMK.07/2022 tentang Perubahan Rincian Dana Alokasi Khusus Non Fisik TA 2022
15 Agustus	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 24/KM.7/2022 Tentang Penghentian Penyaluran Dana Alokasi Khusus Fisik Bidang Kesehatan dan Keluarga Berencana Subbidang Penguatan Percepatan Penurunan Stunting Menu Penyediaan Makanan Tambahan (Pabrikan) Tahun Anggaran 2022



Rincian Publikasi Website DJPK



Pemberitahuan

3 Agustus	S-264/PK/PK.4/2022 tentang Penyesuaian Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan Jabatan Fungsional Analis Keuangan Pusat dan Daerah
25 Agustus	S-159/PK/2022 tentang Pengalokasian DID atas Kinerja Tahun Berjalan TA 2022
26 Agustus	S-282/PK/PK.4/2022 tentang Pengangkatan PNS ke dalam Jabatan Fungsional Analis Keuangan Pusat dan Daerah



Rincian Publikasi

Sosialisasi/FGD

03/08	Workshop Formulasi Pengalokasian Dana Desa Berbasis Kinerja
09/08	Workshop Pemberdayaan Desa dan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Universitas Trunojoyo Madura
10/08	Sosialisasi PMK 118/PMK.07/2022 tentang Pengelolaan TKDD TA 2022 dalam rangka Mendukung Penanganan Pandemi COVID19 dan Dampaknya
18/08	Workshop Pemberdayaan Desa dan Badan Usaha Milik Desa di Universitas Garut

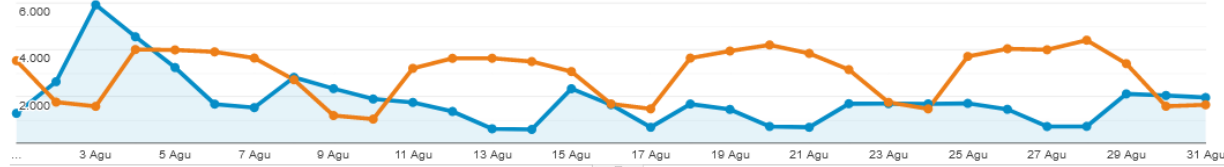
WhatsApp Blast

01/08	Pemberitahuan Informasi Dimulainya Pemeliharaan Website
01/08	Pemberitahuan informasi hoax sosialisasi JF AKPD "start your writing"
03/08	Pemberitahuan Informasi selesainya pemeliharaan website
03/08	S-264/PK/PK.4/2022
08/08	Pemberitahuan Kebijakan atas Kewajiban Penyampaian Syarat Salur TKDD Bulan Agustus
15/08	KMK Nomor 24/KM.7/2022
22/08	Pemberitahuan Launching Buku "Dua Dekade Implementasi Desentralisasi Fiskal di Indonesia"
25/08	Pemberitahuan kegiatan Pelaksanaan Olimpiade APBN
29/08	Pemberitahuan kebijakan atas pengalokasian dan penyaluran DID Kinerja tahun berjalan



Kunjungan Website DJPK

2022 Agu 1 - 2022 Agu 31: ● Pengguna
2022 Jul 1 - 2022 Jul 31: ● Pengguna



Jumlah pengunjung **menurun 40%** dibandingkan **Juli 2022**.

Website DJPK menampilkan berbagai informasi mengenai TKDD, APBD, dan informasi lainnya sehubungan HKPD.

Halaman yang paling banyak diakses adalah tentang **Portal Data APBD Kab/Kota/Prov Indonesia, UU HKPD dan Portal Data TKDD Kab/Kota/Provinsi Indonesia**

46.178
pengguna

www.djpk.kemendek.go.id

Untuk menekan penyebaran Covid-19
Mohon maaf, DJPK tidak melayani konsultasi tatap muka secara langsung.

Semua layanan dilakukan secara daring/online.

STOP!
Jangan Percaya Percualan dan Pungutan Liar dalam Pengalokasian dan Penyaluran Transfer ke Daerah dan Dana Desa.

Pengalokasian dan Penyaluran TRD, Program Daerah, Hibah Daerah, serta hal terkait dengan alokasi yang diberikan oleh pusat kepada daerah dilakukan berdasarkan Undang-Undang.

Agar bisa lebih cepat dan efisien, dapat membantu alokasi daerah dengan meminta bimbingan, segera laporkan melalui layanan konsultasi DJPK.

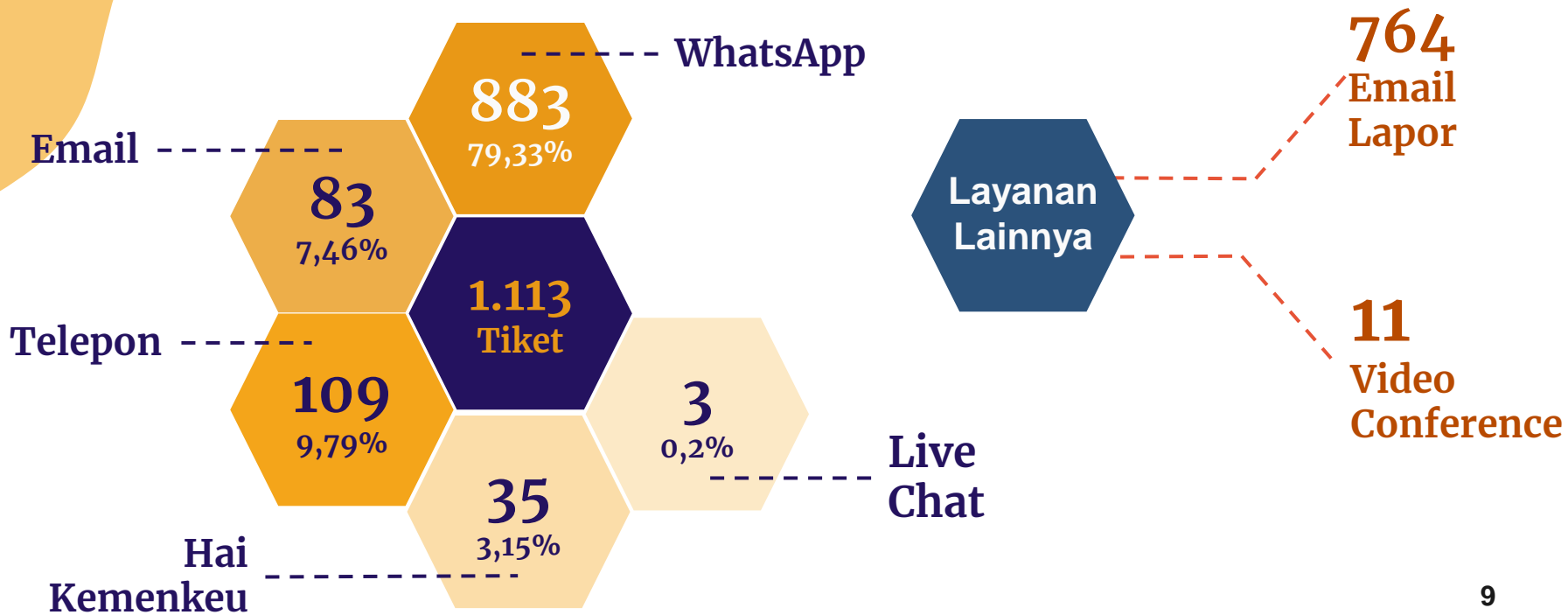
Layanan Konsultasi DJPK bisa diakses melalui:

- Call Center Dering DJPK 150-420
- Layanan Konsultasi WA DJPK 0811-150420-7
- Video Conference
- Email: callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

Jam Operasional:
Senin-Jumat 08.00-16.00 WIB



Jumlah Tiket Konsultasi

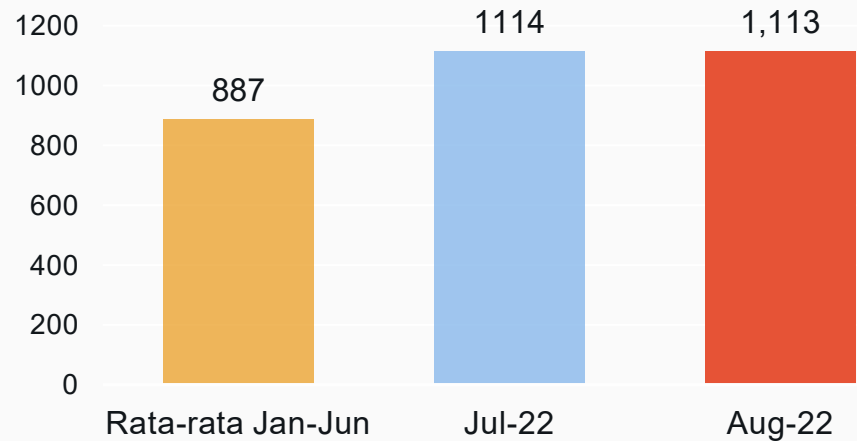




Perkembangan Jumlah Konsultasi

Jumlah konsultasi di bulan Agustus 2022 **hampir sama** dibandingkan bulan Juli (1.113 konsultasi). Jika dibandingkan dengan jumlah di **bulan Agustus 2021**, jumlah konsultasi **maningkat 35,4%**.

Selama Tahun 2022 ini (Januari s.d. Agustus), jumlah konsultasi yang dilayani Contact Center Dering DJPK adalah sebanyak **7.548 konsultasi** melalui berbagai media (WhatsApp, Telepon, Email, Hai Kemenkeu, dan Live Chat).

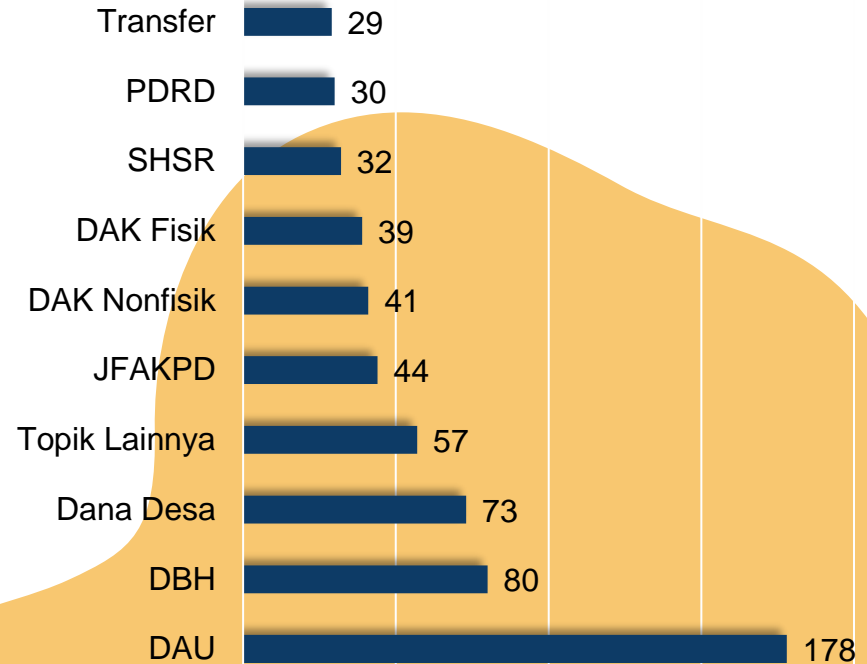




Topik Konsultasi Teknis

3 topik terbanyak yang dikonsultasikan adalah:

1. Topik **Dana Alokasi Umum (DAU)** terkait:
 - Penyaluran DAU Agustus dan September 2022
 - Pemotongan dan Penundaan DAU
 - Pelaporan dan Pemenuhan Syarat Salur DAU
2. Topik **Dana Bagi Hasil (DBH)** terkait:
 - Pelaporan dan Pemenuhan Syarat Salur DBH
 - Konfirmasi Penyaluran DBH Triwulan I s.d. Triwulan III
 - Alokasi Kurang Bayar dan/atau Lebih Bayar DBH
3. Topik **Dana Desa** terkait:
 - Penyaluran dan Realokasi Sisa BLT Dana Desa
 - Penyampaian dan Perubahan Data/Laporan Syarat Salur Dana Desa
 - Penghentian Penyaluran Dana Desa





Topik Konsultasi Lainnya

Spam

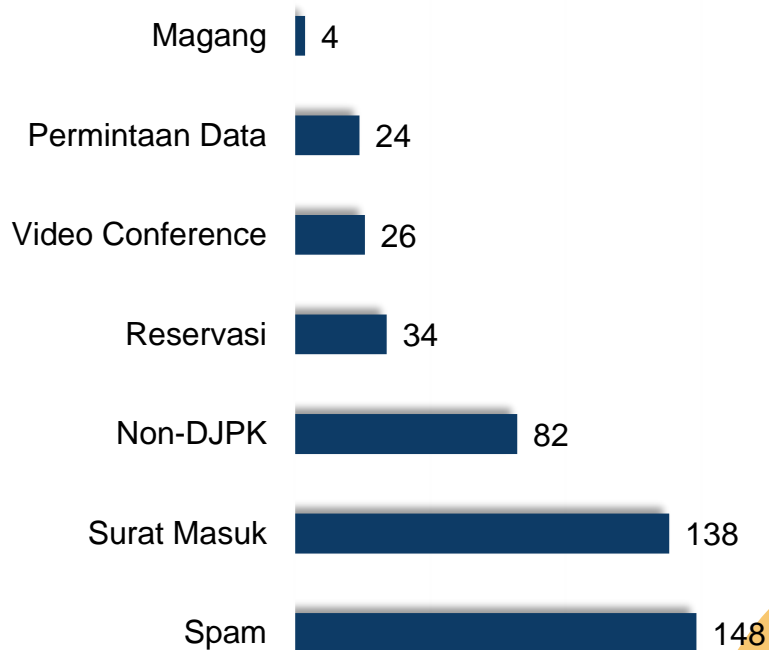
Mencakup tiket yang tidak perlu ditanggapi seperti balasan atas WhatsApp Blast, pesan spam, dsb.

Surat masuk

Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi proses surat masuk.

Non-DJPK

Mencakup pertanyaan salah sambung yang tidak berhubungan dengan tuisi DJPK seperti permohonan EFIN dan NPWP.





Pengaduan dan Keluhan

14

Pengaduan



Surat undangan palsu terkait Kegiatan Bimtek/Capacity Building JF AKPD yang mengatasnamakan DJPK, kegiatan dilaksanakan secara offline dan memungut biaya (diterima Kota Denpasar, Kab. Probolinggo, Provinsi Jawa Timur, Kab. Buol, Provinsi Jawa Barat, Kota Lhokseumawe, Kab. Sinjai, Provinsi Bali dan daerah lainnya)

The screenshot shows the official website of the Directorate General of Budget and Finance. At the top, there is a navigation bar with the logo and contact information: Jl. DR. Wahidin No. 1 Gedung Radius Prawiro Lantai 9, Jakarta Pusat 10710 Fax: 021-3509443, Call Center: 150420 (Jam Operasional: Senin - Jumat : 08.00 - 16.00 WIB). The main content area features a large warning banner with the text "WASPADA PENIPUAN yang mengatasnamakan DJPK" and an illustration of a hooded figure. Below this, there are two columns of information. The left column, titled "MODUS PENIPUAN yang mengatasnamakan DJPK", lists two points: 1. Mengaku bisa memberikan tambahan alokasi dana transfer kepada daerah dengan imbalan tertentu. 2. Mengadakan workshop/bimbingan teknis, atau kegiatan sejenis dengan meminta uang registrasi, biaya penginapan, atau biaya lainnya kepada peserta dan disetor ke rekening panitia. The right column, titled "CARA MENGATASNAMAKAN DJPK yang mengatasnamakan DJPK", includes a "LINGATI" section with a warning icon and text: "DJPK tidak pernah meminta peserta untuk menyetor biaya apapun terkait keikutsertaan dalam acara yang diselenggarakan oleh DJPK. Jangan pernah percaya pada siapapun yang mengaku bisa membantu dalam memperoleh alokasi dana transfer yang lebih besar bagi daerah anda." Below this is a "LAKUKANI" section with a magnifying glass icon and text: "Konfirmasi ke call center DERING DJPK 150420 atau melalui WhatsApp ke nomor 0811-150420-7 atau website www.djpk.kemkeu.go.id. Jika perlu hubungi pengecekan keaslian surat DJPK yang bertandatangan digital di bit.ly/cckesekretarian. Keaslian parafan dan bimbingan Kementerian Keuangan juga dapat dicek melalui situs www.jdb.kemkeu.go.id.

DJPK terus mengimbau kepada seluruh daerah melalui berbagai media untuk selalu berhati-hati atas tindak penipuan.



Pengaduan dan Keluhan

5

Keluhan Layanan



Keluhan karena surat Bupati Langkat nomor 900-1430/BPP-LKT/2022 tanggal 23 Juni 2022 perihal Usulan Bantuan Penyediaan Infrastruktur Desa: Pariwisata, Partanian, Perikanan dan Pengembangan Berbasis Kawasan Perdesaan yang Terintegrasi (Kab. Langkat) belum ditindaklanjuti.



Permohonan tanggapan atas surat Bupati Berau nomor 140/377/DPMK-IV tanggal 28 April 2022 perihal Usulan realokasi Dana Desa dari selisih BLT Desa untuk Non BLT (bukan realokasi Dana Desa antar Desa dalam Kabupaten) (Kab. Berau)



Keluhan resolusi gambar pada situs DJPK yang terlalu besar (atas nama Awang Darmawan)



Keluhan terkait adanya informasi dari Presiden RI terkait persetujuan alokasi 3% Dana Desa untuk Operasional Perangkat Desa agar tidak disamaratakan mengingat adanya perbedaan kondisi geografis setiap daerah (Kab. Sintang)



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

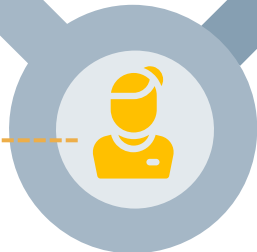
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Pengguna Layanan

3,56%
Akademisi
40 pengguna



14,6%
Lainnya
164 pengguna



6,86%
Kementerian/
Lembaga
77 pengguna



74,98%
Pemerintah
Daerah
842 pengguna



Pemerintah Daerah

Termasuk Anggota/ Pimpinan DPRD dan Perangkat Daerah/Desa.



Kementerian/Lembaga

Kementerian Teknis dan Lembaga di dalam dan luar Kemenkeu



Akademisi

Mahasiswa dan siswa sekolah

Lainnya

Masyarakat, Pendamping Desa, Wartawan/ Media, Swasta, dan Pengguna Tanpa Identitas





Pemda Pengguna Terbanyak

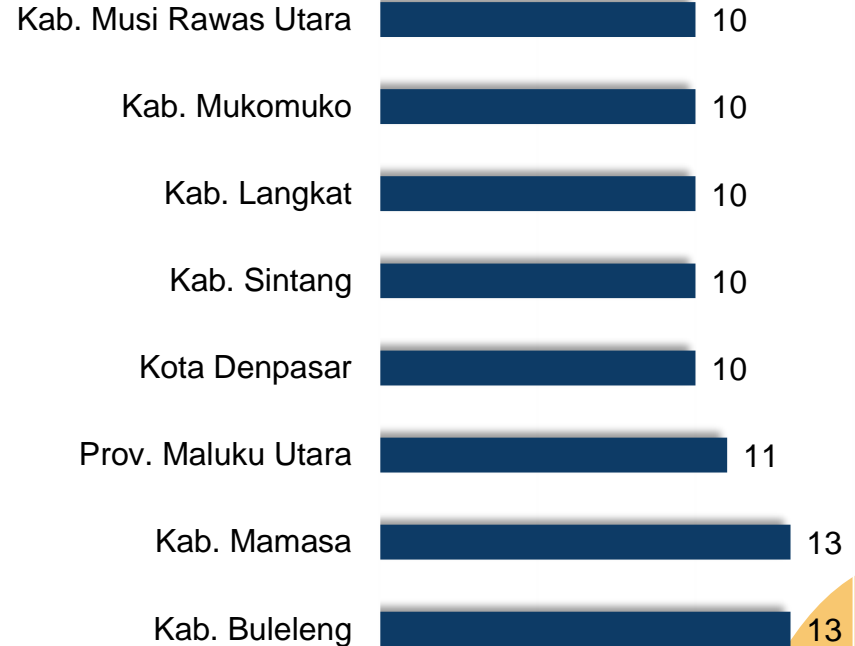


3 (tiga) Pemda dengan frekuensi konsultasi terbanyak:

Kab. Buleleng sebanyak 13 kali dengan topik konsultasi terbanyak terkait JF AKPD, PDRD, dan SHSR.

Kab. Mamasa sebanyak 13 kali dengan topik konsultasi terbanyak terkait DAK Fisik, DAK Nonfisik, Dana Desa dan DAU.

Provinsi Maluku Utara sebanyak 11 kali dengan topik konsultasi terbanyak terkait DBH dan PDRD.





Rincian Tiket Pemda

Mulai tanggal 21 Juli 2022, dilakukan pendataan atas Tiket Pemda melalui kanal WhatsApp berdasarkan Zona Waktu, Jam Layanan dan perlu tidaknya Eskalasi.

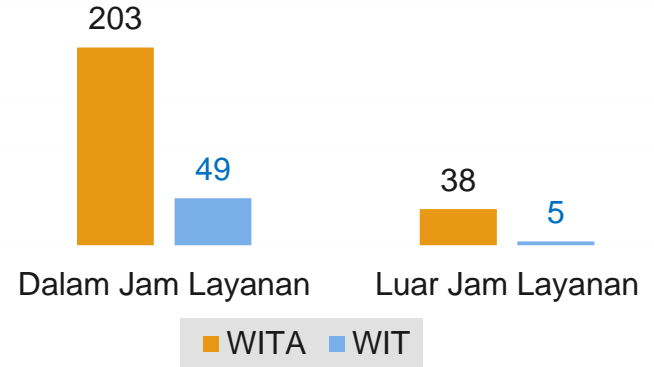
Selama bulan Agustus terdapat **38 pengguna layanan berasal dari bagian Tengah** dan **5 pengguna layanan berasal dari bagian Timur** yang menghubungi DJPK di luar jam layanan.

Dari 43 tiket yang masuk di luar jam layanan, terdapat 7 tiket atau 16% yang memerlukan eskalasi lebih lanjut.

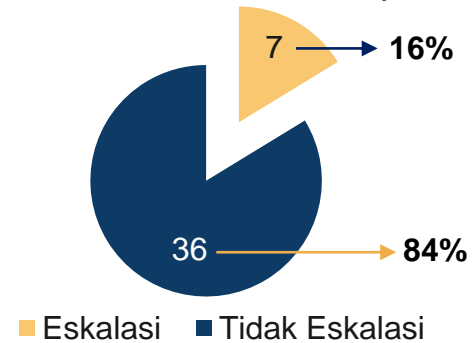
Topik terbanyak dari tiket yang masuk di luar jam layanan adalah:

- DAU;
- Surat Masuk;
- Spam; dan
- Koordinasi Video Conference.

Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Eskalasi Tiket di Luar Jam Layanan





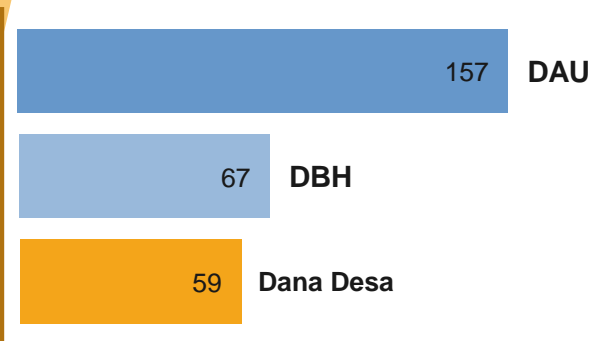
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Konsultasi WhatsApp DJPK

0811-150420-7

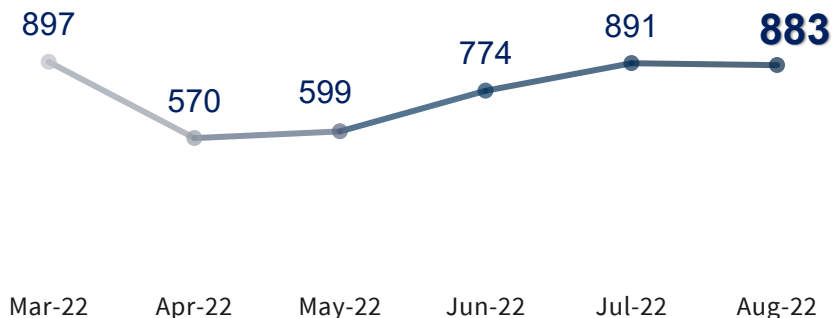
Top 3 Topik Teknis melalui WhatsApp



WhatsApp selalu menjadi media konsultasi yang **paling diminati** oleh pengguna layanan informasi DJPK. Layanan yang diberikan melalui WhatsApp meliputi konsultasi/pengaduan dan pesan siaran (WA Blast).

Jumlah konsultasi di bulan Agustus 2022 melalui WhatsApp Contact Center DJPK **menurun sebesar 0,89%** dibandingkan bulan sebelumnya.

Jumlah Pengguna WhatsApp 6 Bulan terakhir



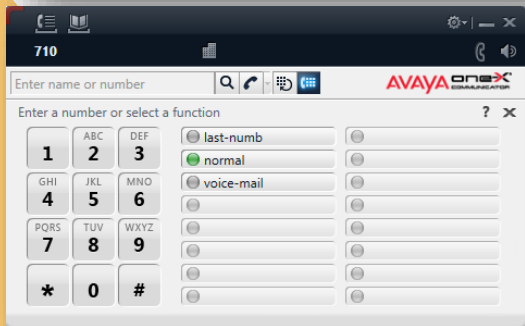
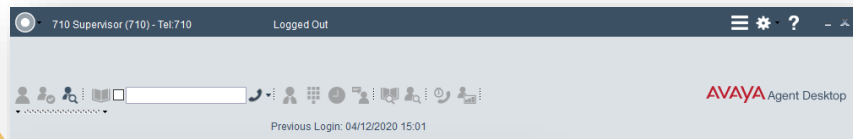


DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Konsultasi Telepon Dering DJPK

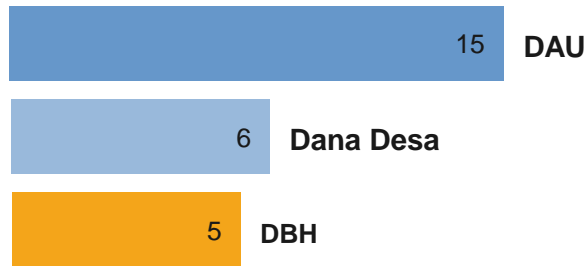
150420



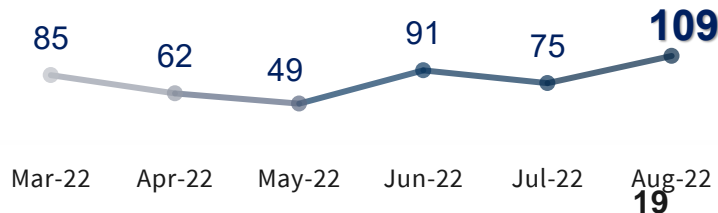
Agen Contact Center menggunakan aplikasi **Avaya Agent Desktop** dan **Avaya One-X Communicator**.

Pada bulan Agustus 2022, sebanyak **9,79% pengguna (109 konsultasi)** menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi.

Top 3 Topik Teknis melalui Dering DJPK



Jumlah Pengguna Dering DJPK 6 Bulan terakhir

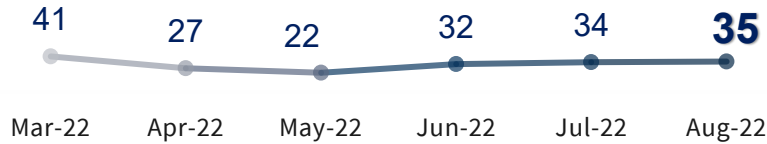




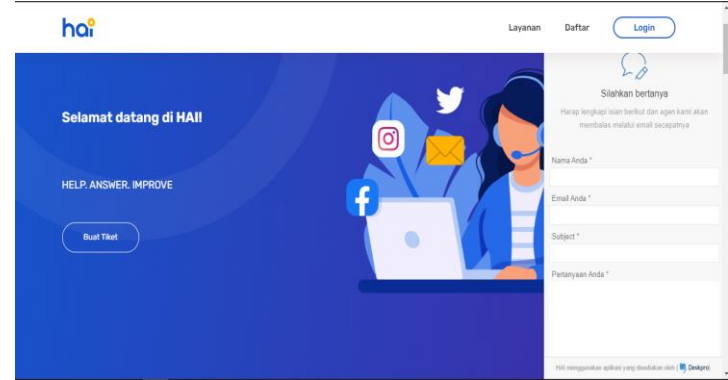
Konsultasi HAI Kemenkeu

hai.kemenkeu.go.id

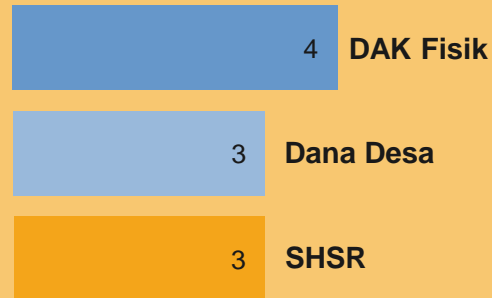
Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu
6 Bulan terakhir



Pada bulan Agustus 2022, sebanyak **3,15%** (35 pengguna) menggunakan **layanan HAI Kemenkeu** sebagai layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs **hai.kemenkeu.go.id**.



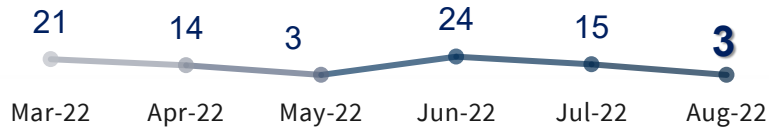
Top 3 Topik Teknis melalui Hai Kemenkeu





Konsultasi Live Chat

Jumlah Pengguna Live Chat 6 Bulan terakhir



Pada bulan Agustus 2022, sebanyak **0,2%** (3 pengguna) menggunakan **layanan Live Chat** sebagai media konsultasi

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

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.

CALL CENT 1:

Mulai Percakapan

Permintaan Bantuan ?

Direktorat Jenderal Perimbang...

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

Mute Transkrip percakapan/chat

Akhiri percakapan

Selamat pagi

{Agent 001 DJPK} joined the chat

Chat assigned to {Agent}

Selamat pagi, terima kasih telah menghubungi DJPK.

Silakan disampaikan pertanyaan/permasalahannya.

Tulis pesan Anda kepada {Agent}

Upload file

Akhiri percakapan

HAI menggunakan aplikasi yang disediakan oleh {Deskpro}

Topik Teknis melalui Dering DJPK

- 2 Permintaan Data
- 1 Dana Desa



Layanan Email



Email Call Center

callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

Bertujuan untuk menampung:

- ✓ **Konsultasi** yang dikirim pengguna melalui Email atau Website DJPK (Halaman Kemenkeu dan WebChat),
- ✓ **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

lapor.djpk@kemenkeu.go.id

Bertujuan untuk menampung **pengiriman dokumen/surat kepada DJPK yang bersifat rutin** (setiap periode) seperti Laporan Syarat Penyaluran DAU, DAK Non Fisik, DBH, APBD, dan lain sebagainya.

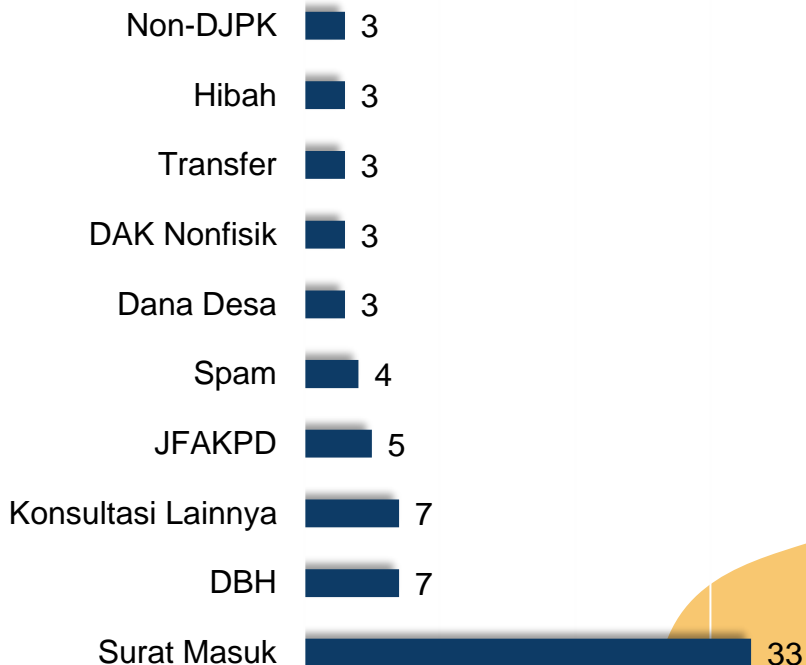
Dikelola oleh Agen bersama PIC masing-masing unit terkait secara manual.





Konsultasi Email Call Center

callcenter.djpk@kemenkeu.go.id



Sebanyak **7,46%** atau **83** pengguna layanan informasi DJPK menggunakan **Layanan Email** di bulan Juli 2022.

Sebagian besar keperluan melalui email adalah untuk **penyampaian surat** dan konfirmasi tindak lanjutnya, serta konsultasi.



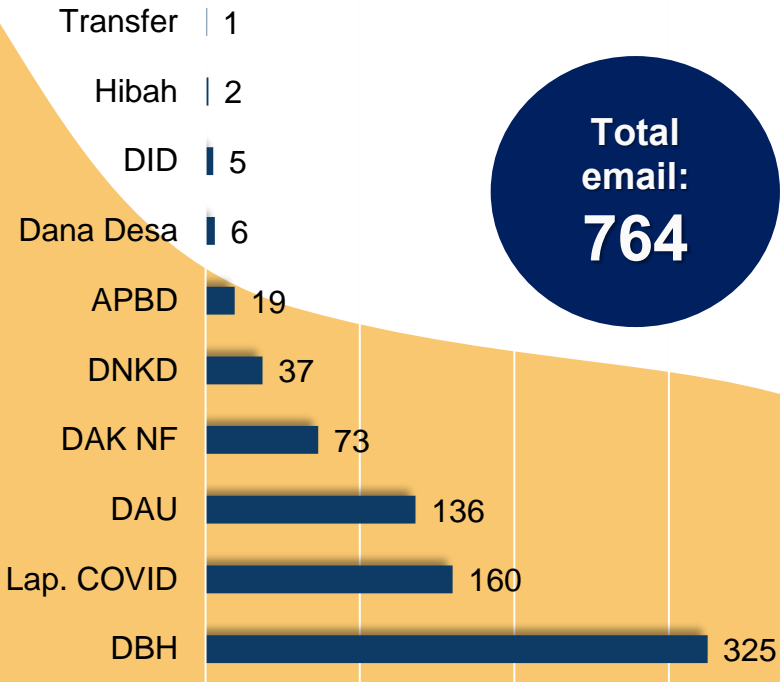


DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Email Lapor DJPK

lapor.djpk@kemenkeu.go.id



Dokumen yang paling banyak diterima adalah:

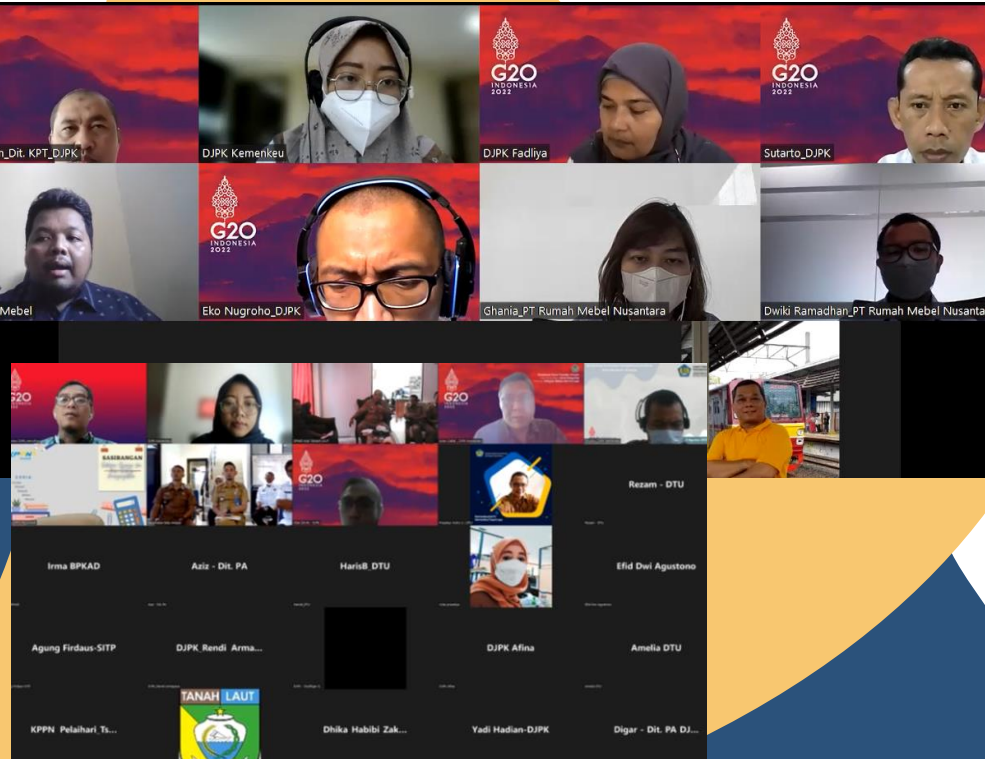
- **Syarat Salur DBH** (42,54% dari total email)
- **Laporan Penanganan Covid-19** (20,94% dari total email)
- **Syarat Salur DAU** (17,8% dari total email)

Total email yang masuk melalui selama bulan Agustus 2022 **menurun 226%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya yang sebanyak 334 email.

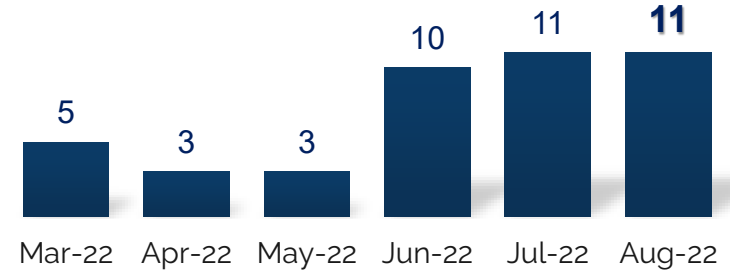




Video Conference



Grafik Jumlah Video Conference



Selama bulan Agustus 2022, telah dilaksanakan Video Conference sebanyak **11 kali** dengan rincian pengguna layanan berikut ini.

1. Kab. Lembata
2. Kab. Batang
3. Kab. Lombok Timur
4. Kab. Minahasa
5. Kab. Buleleng
6. Kab. Tanah Laut
7. Kab. Sintang
8. Kab. Humbang
Hasundutan
9. Provinsi Papua
10. IKEA
11. Kab. Gorontalo Utara



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa Instagram



Jumlah Unggahan

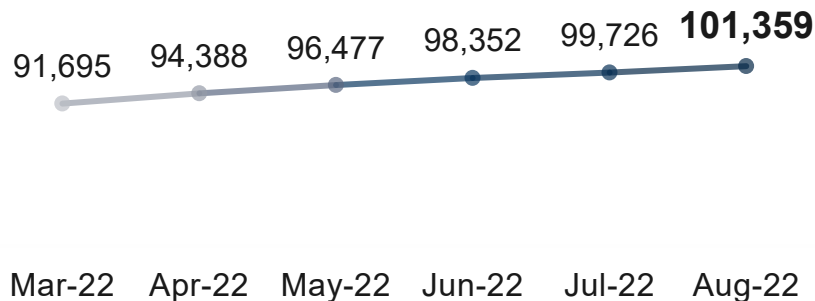
38 feeds

51 story

Followers (per 31 Agustus)	101.359
Reach (total)	129.305
Reach (rata-rata)	3.403

@ditjenpk

Grafik peningkatan pengikut Instagram 6 Bulan Terakhir



Di bulan Agustus 2022, terdapat **55 akun Pemerintah Desa** yang mulai mengikuti DJPK. Total akun desa pengikut @ditjenpk adalah **1.707 akun**. Hal ini menunjukkan bahwa media informasi DJPK semakin menjangkau lapisan pemerintahan di daerah yang semakin luas lagi.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa Twitter

@DitjenPK

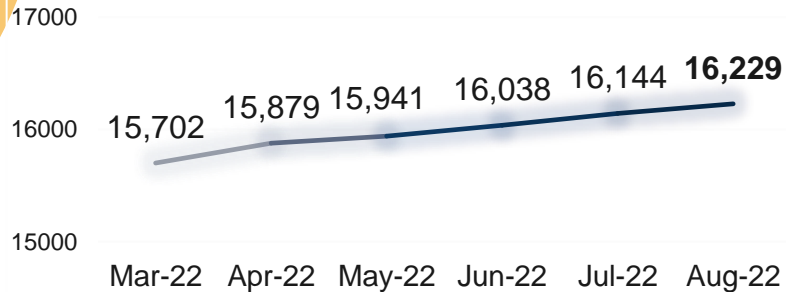


Jumlah Unggahan

50

<i>Followers (per 31 Agustus)</i>	16.229
<i>Profile Visits</i>	17.100

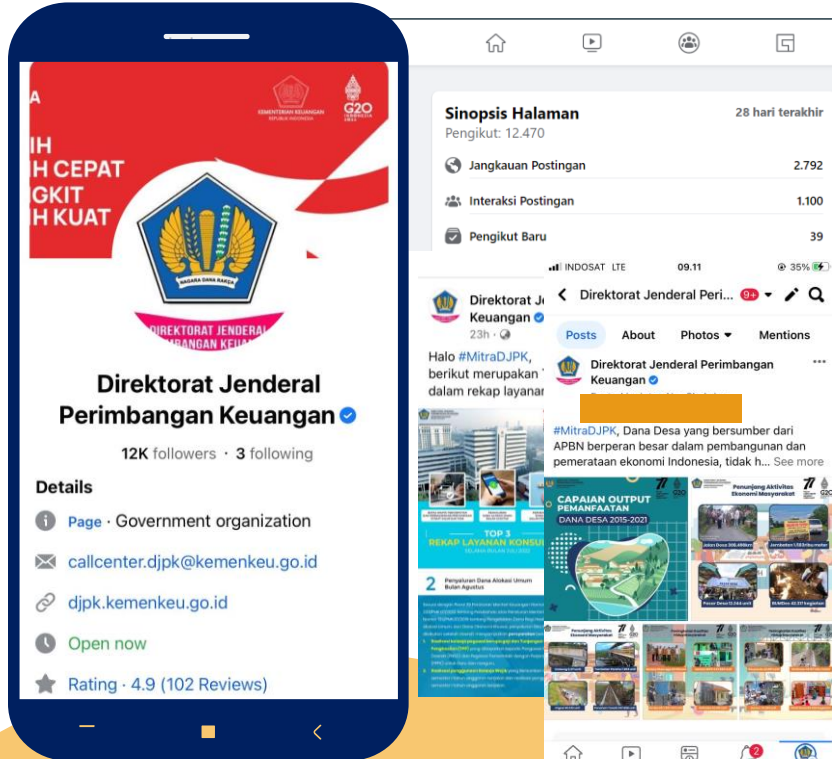
Grafik peningkatan pengikut Twitter 6 bulan terakhir





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa Facebook



Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

Jumlah Unggahan

38

<i>Followers</i> (per 31 Agustus)	12.531
<i>Reach</i> (rata-rata)	3.913

Grafik peningkatan pengikut Facebook 6 bulan terakhir





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

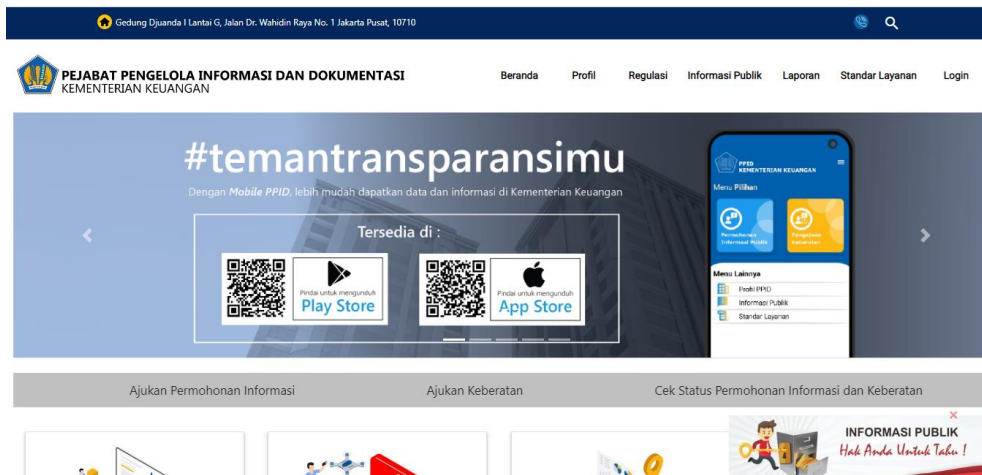
Layanan PPID

Permohonan Layanan PPID Juli 2022:

11

permohonan

Selain mempublikasikan data dan informasi melalui *website* dan media lainnya, DJPK juga melayani permohonan informasi/data melalui **Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DJPK**.



Sebagian besar permintaan data dalam rangka **keperluan penelitian**. **Data yang diminta** mencakup:

- Data anggaran dan realisasi **APBD**
- Data anggaran dan realisasi **Transfer ke Daerah**



Kepuasan Pengguna Contact Center Dering DJPK



Dita



Anas



Yulia



Nuryani

4,98

Rata-rata nilai kepuasan
Juli 2022



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 dan Saran

PENAMBAHAN SDM CONTACT CENTER DJPK

Diperlukannya Penguatan Organisasi dan Penambahan SDM Contact Center, dengan dasar:

- a. Standar contact center yang memadai dan minimal terdiri dari Quality Assurance, Team Leader, dan Agent.
- b. Dalam rangka menindaklanjuti hasil Rapat Kerja DJPK sejak tahun 2020, bahwa Contact Center menjadi unit pengembangan talent DJPK dan Capacity Building bagi pegawai baru.
- c. Terjadi peningkatan yang signifikan atas permohonan layanan konsultasi secara daring, sebagaimana peralihan dari layanan luring menjadi layanan daring sesuai S-10/PK/PK.1/2022.

PEMBERIAN AKSES DATA

Diperlukannya pemberian akses data proses penyaluran seluruh jenis dana TKDD dalam rangka peningkatan kecepatan layanan Contact Center DJPK.

KEJELASAN KEWENANGAN ANTARUNIT

Diperlukannya pemahaman dan kesepakatan atas pembagian kewenangan dan pemisahan tugas dan fungsi antara DJPK dan DJPb, khususnya terkait penyaluran TKD yang dilakukan oleh KPPN dan pengelolaan aplikasi OMSPAN.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Terima Kasih

**Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan
Kementerian Keuangan**

Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Jakarta Pusat 10710
Gedung Radius Prawiro

