



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Laporan Layanan Informasi DJPK

Desember 2022



Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi



www.djpk.kemenkeu.go.id

8

Publikasi Website

46

Publikasi Konten Media Sosial*

*rata-rata publikasi di Intstagram, Twitter, Facebook

1

WhatsApp Blast

Layanan PPID

16

Tiket Konsultasi

1305

Video Conference

6

Webinar/Bimtek

5



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Media Layanan Informasi DJPK



www.djpk.kemenkeu.go.id

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



Rincian Publikasi Website DJPK

5

Peraturan

3

Pemberitahuan

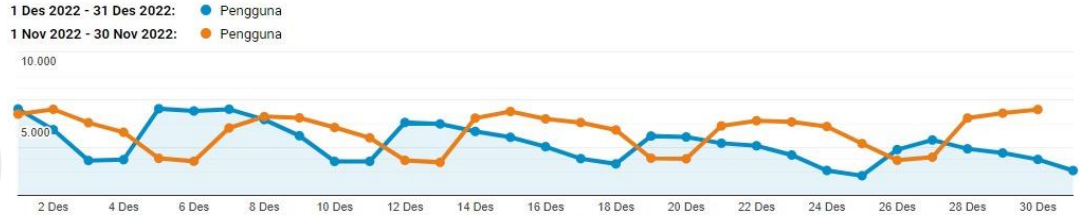
2 Desember	Konsultasi Publik Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Transfer ke Daerah (RPP TKD)
21 Desember	Peraturan Presiden No.130 Tahun 2022 tentang Rincian Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara TA 2023
25 Desember	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 201/PMK.07/2022 tentang Pengelolaan Dana Desa
29 Desember	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 193/PMK.07/2022 tentang Peta Kapasitas Fiskal Daerah
29 Desember	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 194/PMK.07/2022 tentang Batas Maksimal Kumulatif Defisit APBD, Maksimal Defisit APBD, dan Batas Maksimal Kumulatif Pembiayaan Utang Daerah TA 2023

5 Desember	UND-21/PK/PK.4/2022 perihal Webinar & Bimtek Level Eksekutif “Kebijakan Pembiayaan Utang Daerah Berdasarkan UU Nomor 1 Tahun 2022 tentang HKPD”
7 Desember	S-194/PK/2022 tentang Pemberitahuan Penggunaan Dana Alokasi Umum (DAU) yang Ditentukan Penggunaannya
26 Desember	S-126/PK.5/2022 tentang Langkah-Langkah Pelaksanaan Interkoneksi Data Transaksi Pemda Tahun 2023

Kunjungan Website DJPK



www.djpk.kemenkeu.go.id



93.598
pengguna



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

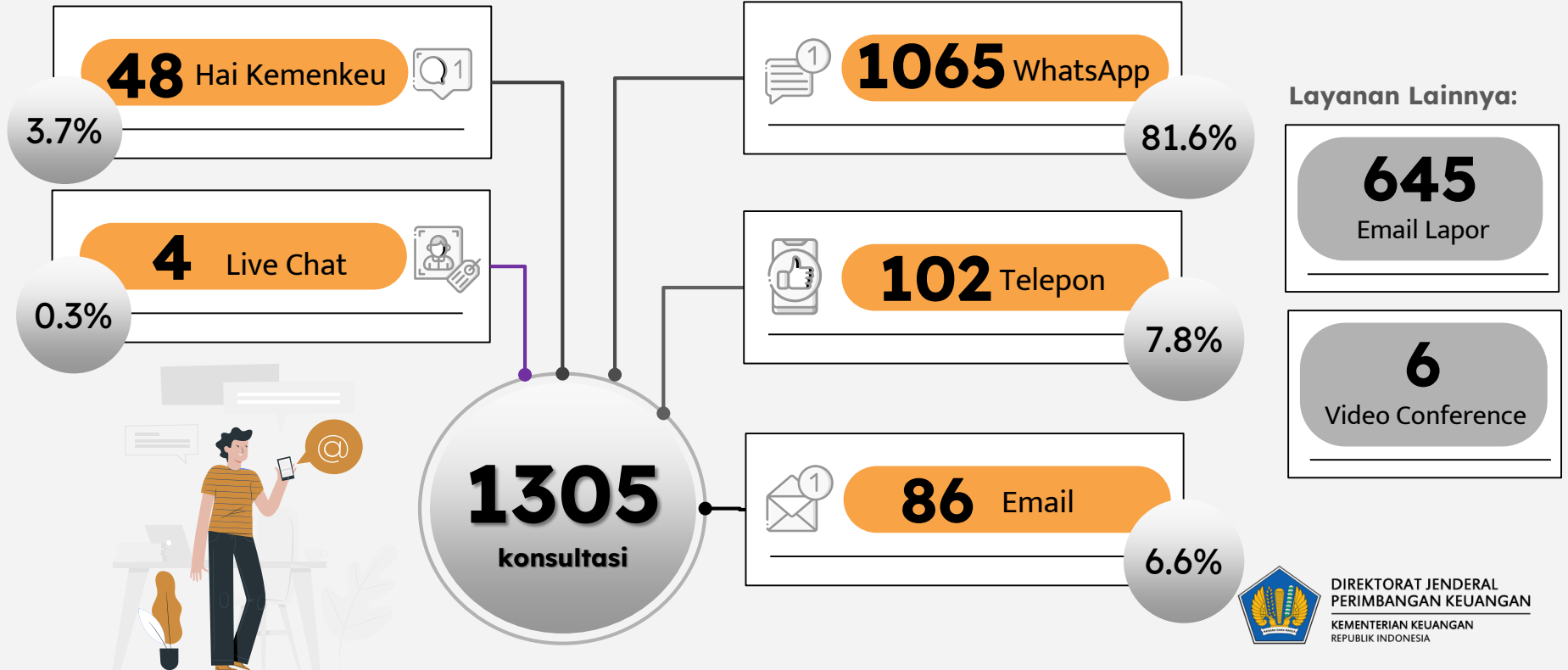
Jumlah pengunjung Menurun 16,22% dibandingkan November 2022.

Halaman yang paling banyak diakses adalah tentang, Portal data APBD, Daftar Alokasi TKDD 2023 perProvinsi, dan Rincian Alokasi Transfer ke Daerah (TKD) dalam APBN Tahun Anggaran 2023.



Tiket Konsultasi

Contact Center Dering DJPK





Perkembangan Jumlah Konsultasi



Jumlah konsultasi di **Desember 2022 (1035 Konsultasi)** menurun **1,3%** dibandingkan bulan **November 2022 (1322 konsultasi)**.

Sementara, jumlah konsultasi **Desember 2022 meningkat 11.16%**, dibandingkan dengan **Desember 2021 (1174 konsultasi)**.

Selama Tahun 2022, jumlah konsultasi yang dilayani Contact Center Dering DJPK adalah sebanyak **14.483 konsultasi** melalui berbagai media (WhatsApp, Telepon, Email, Hai Kemenkeu, dan Live Chat).



TOPIK KONSULTASI TEKNIS

Desember 2022

3 topik terbanyak yang dikonsultasikan adalah:

1. Topik **Dana Alokasi Umum (DAU)** terkait:

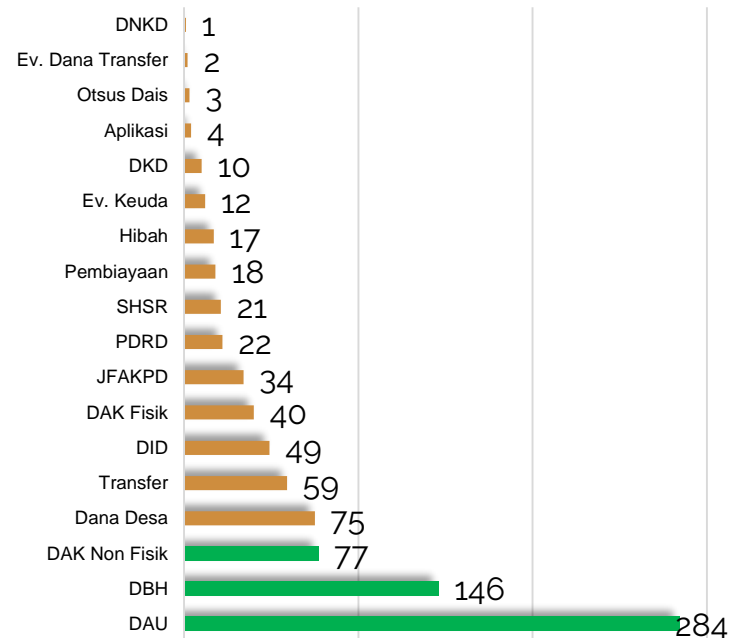
- Penggunaan DAU yang Ditentukan Penggunaannya TA 2023
- Penyaluran DAU Desember
- Penyaluran Kembali DAU yang Ditunda TA 2022

2. Topik **Dana Bagi Hasil (DBH)** terkait:

- Penyaluran DBH Triwulan III
- Penyaluran KB LB DBH
- Realisasi penyaluran hingga akhir tahun 2022

3. Topik **Dana Alokasi Khusus Non Fisik** terkait:

- Penyaluran DAK Non Fisik



TOPIK KONSULTASI LAINNYA



Desember 2022



Spam

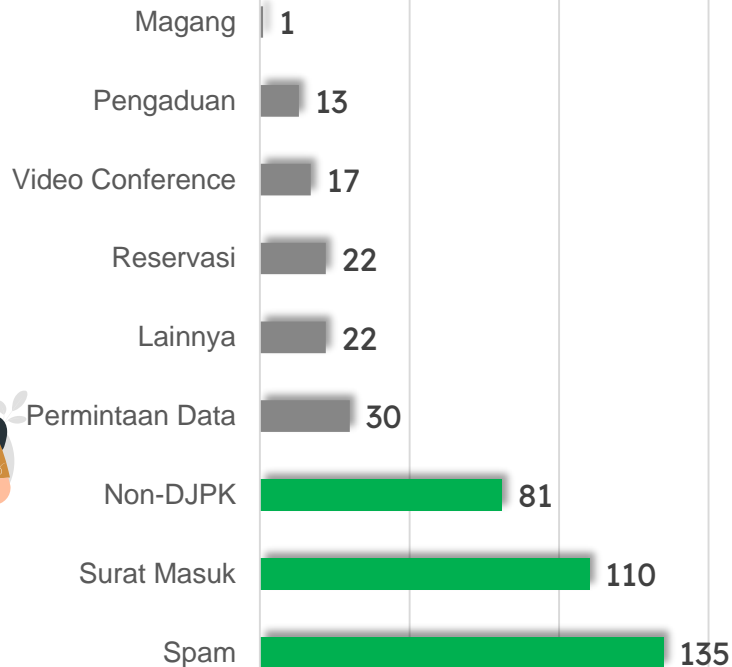
mencakup tiket masuk yang tidak perlu ditanggapi seperti balasan *WA Blast* dan hasil survei.

Non-DJPK

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

Surat masuk

mencakup penyampaian surat dan konfirmasi proses surat masuk.



KELUHAN dan PENGADUAN



1 Keluhan



Keterlambatan penetapan PMK terkait Pengelolaan DAU 2023

13 Pengaduan

Terdapat 13 Pengaduan yang berasal dari 11 Pemda atas hal-hal berikut:



Surat Undangan Palsu Kegiatan Capacity Building JF AKPD



SPM Palsu Dana Desentralisasi

The screenshot shows the official website of the Directorate General of Budget Management (DJPK) under the Ministry of Finance. At the top, there is contact information: Jl. DR. Wahidin No. 1 Gedung RADIUS Prawoto Lantai 9, Jakarta Pusat 10719, Fax: 021-3509443, and Call Center: 150420 (Jam Operasional: Senin - Jumat, 08.00 - 16.00 WIB). The main header includes the logo of the Ministry of Finance and the text 'KEMENTERIAN KEUANGAN DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN'. Navigation links for 'Beranda', 'Profil', 'Informasi Publik', 'Publikasi', and 'Hubungi Kami' are visible. The main content area features a large banner with the title 'MODUS PENIPUAN yang mengatasnamakan DJPK' and 'CARA MENGATASI PENIPUAN yang mengatasnamakan DJPK'. The banner includes an illustration of a person in a hoodie with a laptop, a warning sign, and a person holding a credit card. The text on the banner reads: 'WASPADA PENIPUAN yang mengatasnamakan DJPK', 'Ingat! DJPK tidak pernah meminta peserta untuk membayar biaya apapun terkait keterlambatan dalam acara yang diselenggarakan oleh DJPK. Jangan pernah percaya pada siapapun yang mengaku bisa membantu dalam mendapatkan alokasi dana transfer yang lebih besar bagi daerah anda.', 'Konfirmasi ke call center 021-3509420 atau melalui WhatsApp ke nomor 011-1504207 atau website www.djpk.kemendau.go.id', 'Ikuti petunjuk pencegahan keaslian surat DJPK yang bertandatangan digital di link bit.ly/casusandjpk', and 'Keaslian peredaran di lingkungan Kementerian Keuangan juga dapat dicek melalui situs www.jah.kemendau.go.id'. A 'LAKUKAN!' button is also present.

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



PENGGUNA LAYANAN



Pemda

Termasuk Anggota/ Pimpinan DPRD dan Perangkat Daerah/Desa.

Kementerian/Lembaga

Kementerian Teknis dan Lembaga di dalam dan luar Kemenkeu



Akademisi

Siswa/Mahasiswa, Guru/Dosen, Peneliti, dan/atau pihak lainnya yang terkait

Lainnya

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



7,74%
Kementerian/
Lembaga
101 pengguna



80,54%

Pemerintah
Daerah
1051 pengguna



2,68%
Akademisi
35 pengguna



9,04%
Lainnya
118 pengguna



PEMDA PENGGUNA TERBANYAK



3 (tiga) Pemda dengan frekuensi konsultasi terbanyak:

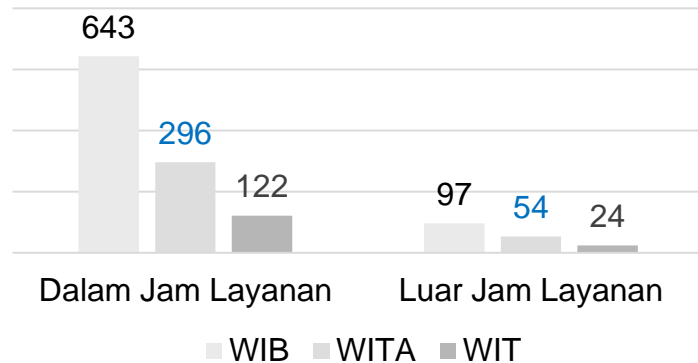
1. **Prov. Banten** sebanyak 18 kali dengan topik konsultasi antara lain terkait Pembiayaan, Transfer, dan PDRD.
2. **Kab. Bangka Selatan** sebanyak 14 kali dengan topik konsultasi antara lain terkait DAU dan DBH.
3. **Kab. Magelang** sebanyak 13 kali dengan topik konsultasi antara lain terkait DAU, DBH, dan SHSR



Rincian Tiket Pemda



Jumlah Tiket Berdasarkan Zona Waktu & Jam Layanan



Persentase
Ekskalasi
Tiket di Luar
Jam Layanan

89,20%
Tidak
Ekskalasi



10,80%
Ekskalasi

Selama bulan Desember, dari total **1.305** tiket layanan, sebanyak **1.236** tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan **69** tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi. Dari total tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **1061** pengguna layanan yang menghubungi DJPK di dalam jam layanan, sedangkan **175** sisanya menghubungi DJPK di luar jam layanan yang terdiri dari **97 (55,43%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Barat**, **54 (30,86%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Tengah**, dan **24 (13,71%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Timur**.

Dari total tiket yang masuk **di luar jam layanan**, terdapat **26 tiket atau 13,40% memerlukan eskalasi lebih lanjut (2% dari total tiket keseluruhan)**

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

- Konsultasi Teknis;
- Spam;
- Surat Masuk;
- Permintaan Data; dan
- Koordinasi Video Conference.



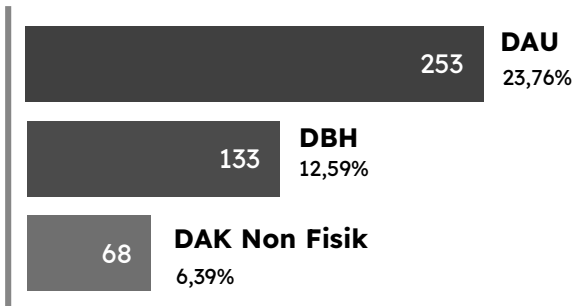
KONSULTASI WHATSAPP DJPK



0811-150420-7



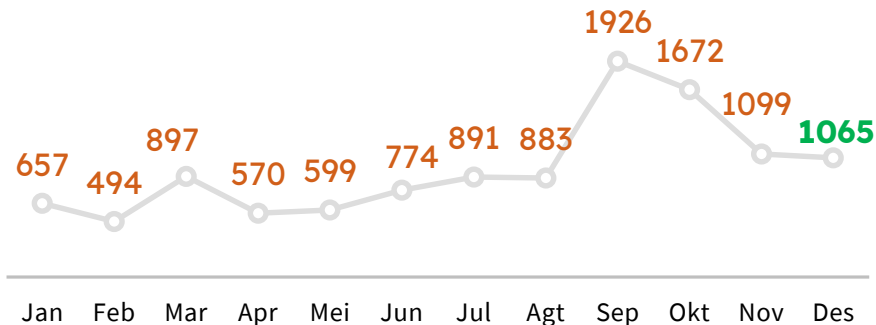
Top 3 Topik Teknis melalui WhatsApp



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 Desember 2022 melalui WhatsApp Contact Center DJPK **menurun sebesar 3,09%** dibandingkan bulan sebelumnya.

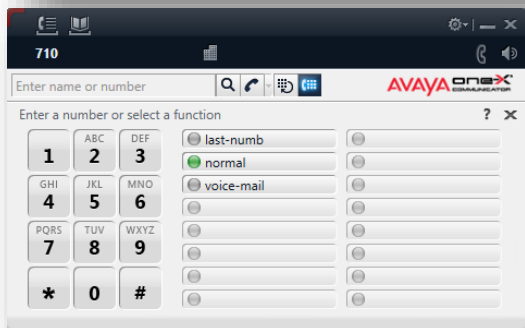
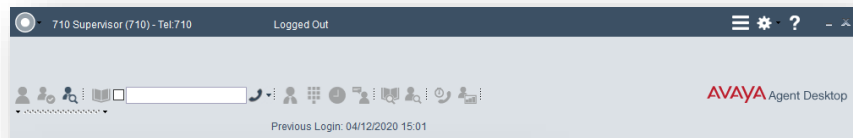
Jumlah Pengguna WhatsApp Januari s.d Des 2022



KONSULTASI TELEPON DERING DJPK



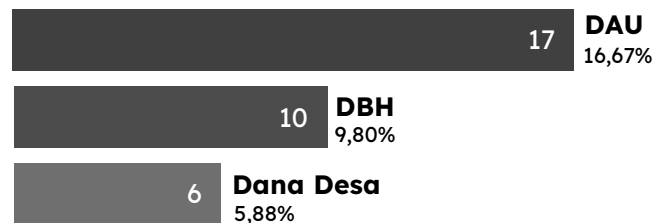
150420



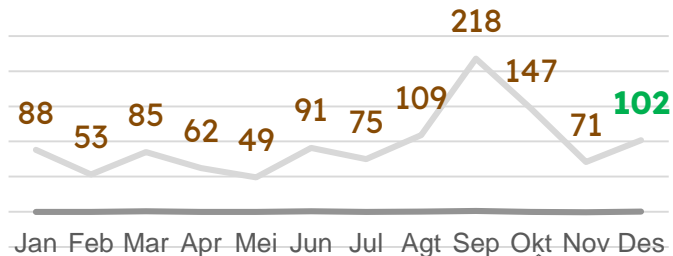
Agan Contact Center menggunakan aplikasi **Avaya Agent Desktop** dan **Avaya One-X Communicator**.

Pada bulan Desember 2022, sebanyak **7.82% / 102 konsultasi** menggunakan **layanan telepon** sebagai media konsultasi.

Top 3 Topik Teknis melalui Telepon



Jumlah Pengguna Dering DJPK Januari s.d Juni 2022

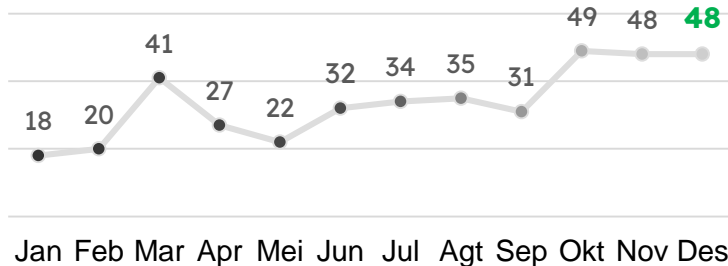


KONSULTASI HAI KEMENKEU

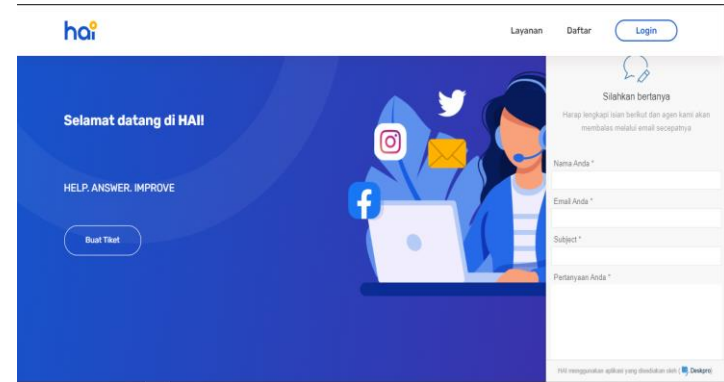


hai.kemenkeu.go.id

Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu Januari s.d. Desember 2022



Pada bulan Desember 2022, sebanyak **3,68%/48 Konsultasi** menggunakan **layanan HAI Kemenkeu**, yang merupakan layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs **hai.kemenkeu.go.id**.



Top 3 Topik Teknis melalui Hai Kemenkeu

6	Dana Desa 12,5%
5	DAK Fisik 10,41%
5	DAK Non Fisik 10,41%



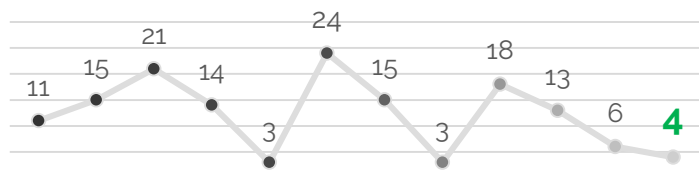
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

KONSULTASI LIVE CHAT



contact-djpk.kemenkeu.go.id

Jumlah Pengguna Live Chat Januari s.d. Desember 2022



Jan Feb Mar Apr Mei Jun Jul Agt Sep Okt Nov Des

Pada bulan Desember 2022, sebanyak **0,3% / 4 Konsultasi** menggunakan layanan Live Chat.

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

WhatsApp DJPK 0811-150420-7

VIDEO CONFERENCE

CALL CENT

Agent 001 DJPK
Customer Support

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

Mulai Percakapan

Permintaan Bantuan

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

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 21:56

Chat assigned to ((Agent)) 21:56

Selamat pagi, terima kasih telah menghubungi DJPK. 21:56

Silakan disampaikan pertanyaan/permasalahannya. 21:56

Tulis pesan Anda kepada (Agent)

Upload file Akhiri percakapan

HAI menggunakan aplikasi yang disediakan oleh Desktop

**Topik Teknis
terbanyak melalui
Live Chat adalah
terkait Dana Desa**



**DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN**
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

LAYANAN EMAIL



Email Call Center

callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

Bertujuan untuk menampung:

- ✓ **Konsultasi** yang dikirim pengguna melalui Email atau Website DJPK (Hai 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**

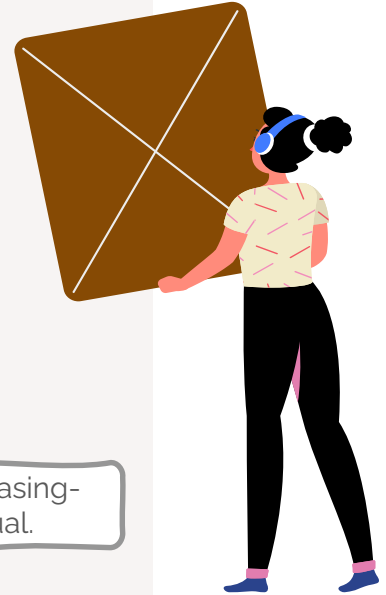


Email Lapor

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.

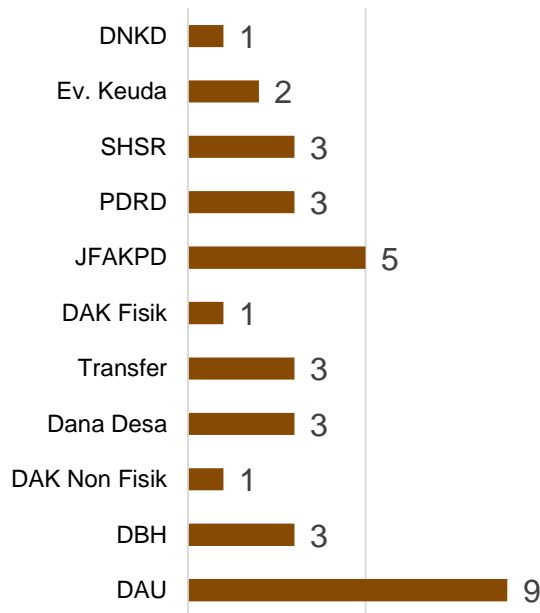
Dikelola oleh Agen bersama PIC masing-masing unit terkait secara manual.



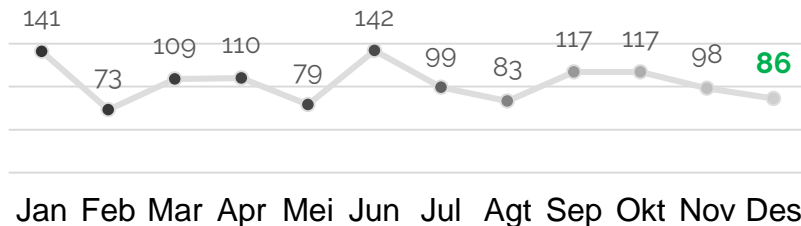
KONSULTASI EMAIL CALL CENTER



callcenter.djpk@kemenkeu.go.id



Jumlah Pengguna Email Call Center Januari s.d. Desember 2022



Sebanyak **6,6%** atau **86 konsultasi (34 konsultasi teknis)** menggunakan **Layanan Email** di bulan Desember 2022.

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

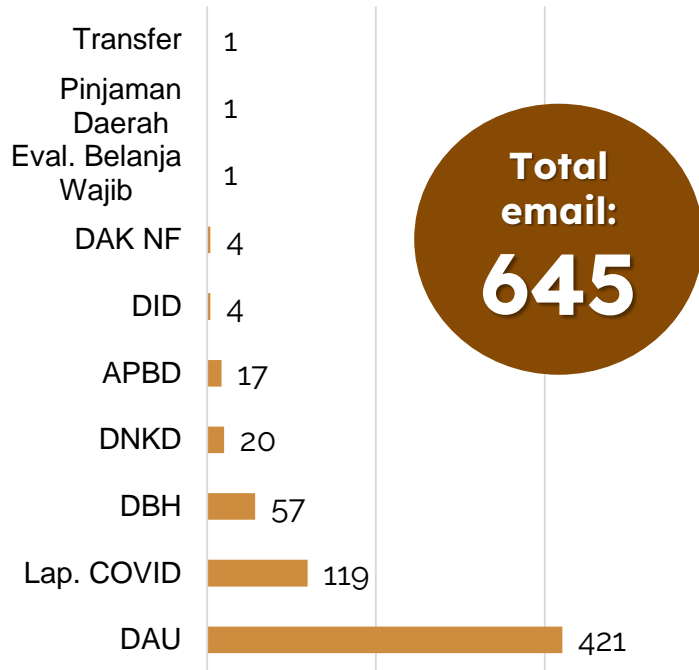


DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

EMAIL LAPOR

lapor.djpk@kemenkeu.go.id



Dokumen yang paling banyak diterima adalah:

- **Laporan Syarat Salur DAU** (65,27% dari total email)
- **Laporan Penanganan Covid** (18,45% dari total email)
- **Laporan Syarat Salur DBH** (8,83% dari total email)

Total email yang masuk selama bulan Desember 2022 **menurun 21,34%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya yang sebanyak 820 email.

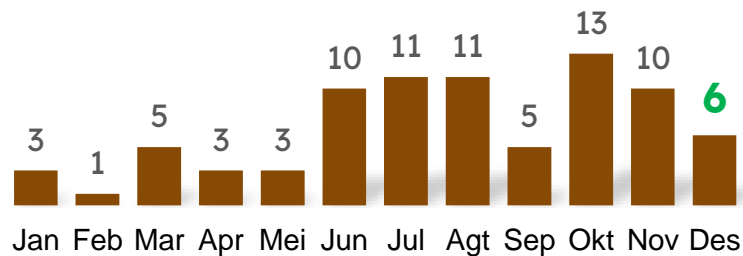




VIDEO CONFERENCE



Grafik Jumlah Video Conference Januari s.d Desember 2022



No	Daerah	Tanggal	Topik
1	Kab. Banjar	1 Desember	DAU, DID, DBH
2	Kota Surakarta	1 Desember	DAK Fisik
3	Kab. Ogan Ilir	23 Desember	Pembiayaan Daerah
4	Kota Palembang	26 Desember	DAU
5	Kab. Cianjur	26 Desember	Pembiayaan Daerah
6	Kab. Cilacap	30 Desember	DAU





PERFORMA INSTAGRAM

@ditjenpk



Jumlah Unggahan

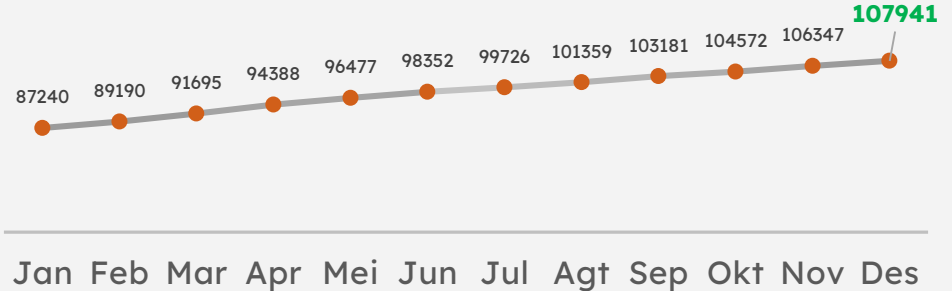
30

feeds

30

story

Grafik peningkatan pengikut Instagram periode Januari s.d. Desember 2022



Followers (per 31 Desember)	107.941
Reach (total)	114.591
Reach (rata-rata)	3.819

Di bulan Desember 2022, terdapat **18 akun Pemerintah Desa** yang mulai mengikuti DJPK. Total akun desa pengikut @ditjenpk adalah **1845 akun**. Hal ini menunjukkan bahwa media informasi DJPK semakin menjangkau lapisan pemerintahan di daerah yang semakin luas lagi.



PERFORMA TWITTER

@DitjenPK

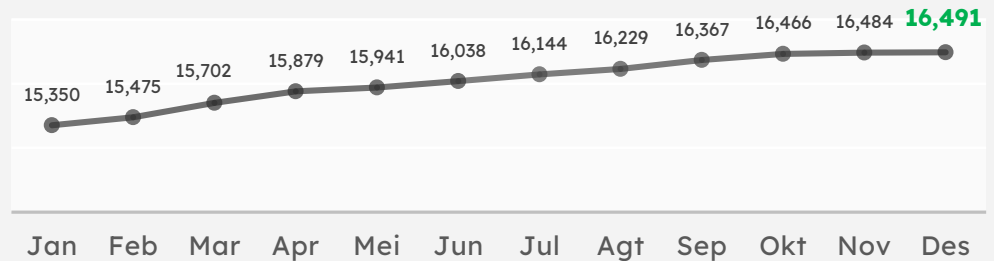


Jumlah Unggahan

56

Followers (per 31 Desember!)	16.491
Profile Visits	8.709

Grafik peningkatan pengikut Twitter periode Januari s.d Desember 2022





PERFORMA FACEBOOK

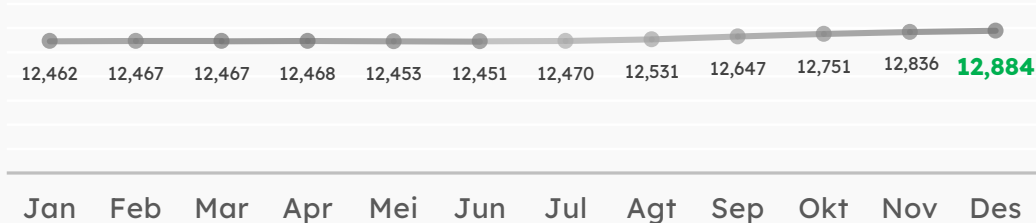
Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

Jumlah Konten

53

<i>Followers (per 30 April)</i>	12.884
<i>Reach (rata-rata)</i>	5.473

Grafik peningkatan pengikut Facebook periode Januari s.d Desember 2022



Cari di Facebook



Dasbor profesional

Sinopsis

Insight

Beranda

Halaman Anda

Temuan

Jangkauan Postingan

5.473



LAYANAN PPID

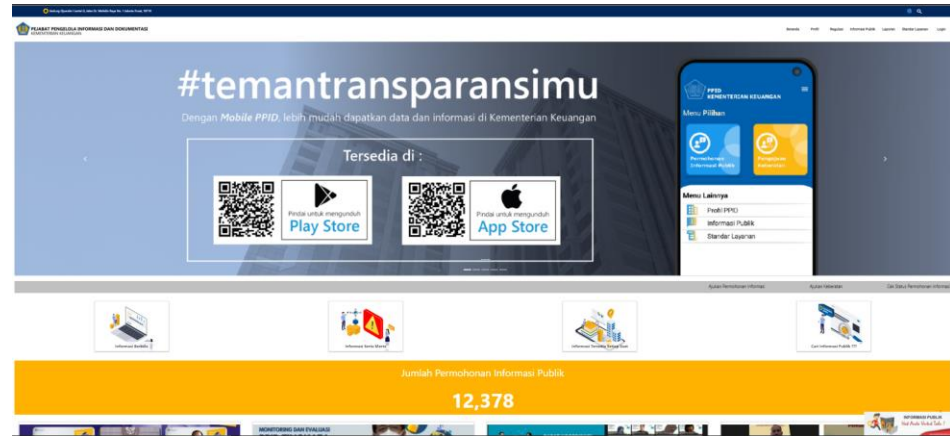


Permohonan Layanan PPID
Desember 2022:

16

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



4,90

Rata-rata nilai kepuasan
Desember 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

Sejak dibentuknya contact center ditahun 2019 berjumlah 6 orang agent, terjadi penurunan SDM ditahun 2022 menjadi hanya 4 orang. Diperlukan penambahan SDM contact center dengan dasar:

- Standar contact center yang memadai dan minimal terdiri dari Quality Assurance, Team Leader, dan Agent yang memiliki peran dan tugas yang berbeda. Saat ini seluruh proses bisnis contact center dilakukan oleh Agent, sehingga pelaksanaan tugas dalam pelayanan berjalan tidak maksimal.
- Dalam rangka menindaklanjuti hasil Rapat Kerja DJPK sejak tahun 2020, bahwa Contact Center menjadi unit pengembangan talent DJPK dan Capacity Building bagi pegawai baru.
- Terjadi peningkatan yang signifikan atas permohonan layanan konsultasi secara daring, sebagaimana peralihan dari layanan luring menjadj 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.





Terima kasih.

**Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan
Kementerian Keuangan**

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



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

