



DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN  
KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA



# Laporan Layanan Informasi DJPK

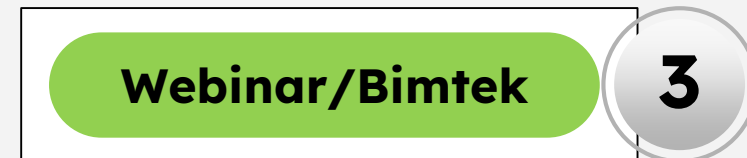
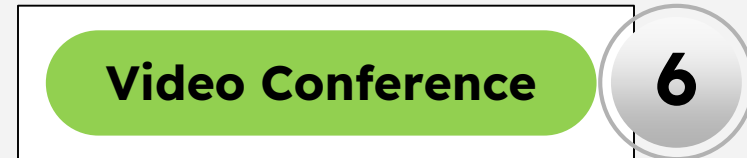
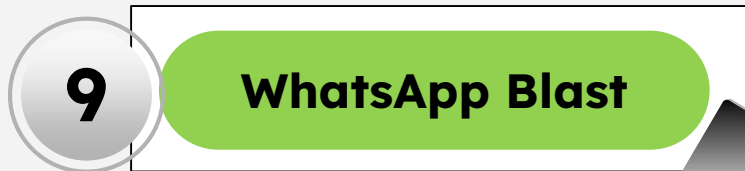
April 2023



# Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi



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



# Media Layanan Informasi DJPK



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

1

Peraturan



18 April

Keputusan Menteri Keuangan Nomor 138 Tahun 2023 tentang Penarikan Dana Treasury Deposit Facility dalam rangka Mendukung Kemampuan Keuangan Daerah sebagai Akibat dari Kebutuhan Belanja Daerah TA 2023



DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA



# Rincian Publikasi Website DJPK

6

Pemberitahuan



17 April	S-46/PK/2023 tentang Himbauan Pencegahan Korupsi dan Pengendalian Gratifikasi Terkait Momen Hari Raya Idul Fitri 1444H
18 April	Konsultasi Publik Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Dana Bagi Hasil Perkebunan Sawit (RPP DBH Sawit)
26 April	UND-74/PK.4/2023 perihal Undangan Bimbingan Teknis Keuangan Daerah Online Tahap 2 Tahun 2023 Kelas Pemeriksaan Pajak Daerah Dasar, Kelas Penagihan Pajak Daerah Dasar dan Kelas Penggalan Potensi PDRD
26 April	UND-75/PK.4/2023 perihal Undangan Bimbingan Teknis Keuangan Daerah Online Tahap 2 Tahun 2023 Kelas Perencanaan dan Penganggaran Daerah, Penatausahaan dan Pengelolaan Aset Daerah , dan Pembiayaan Pembangunan Daerah
27 April	Laporan Tahunan PPID Tingkat I DJPK Tahun 2022
28 April	Majalah Defis XXXIV



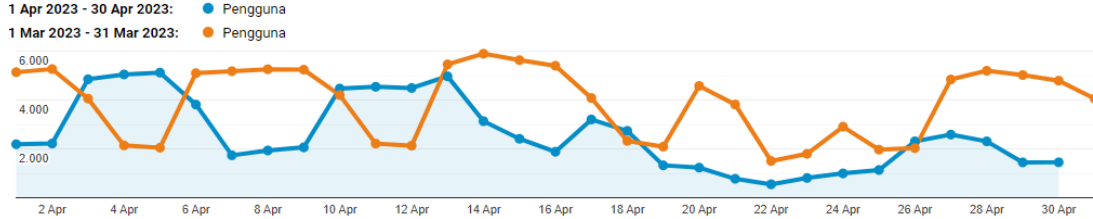
DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

# Kunjungan Website DJPK



www.djpk.kemenkeu.go.id



66.529  
pengguna



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

Jumlah pengunjung Menurun **34,59%** dibandingkan **Maret 2023 (101.704)**.

Halaman yang paling banyak diakses adalah tentang, **Portal data APBD, Informasi Layanan Vicon dan Konsultasi Tatap Muka, dan Publikasi UU 22 1999 tentang Pemerintahan Daerah.**

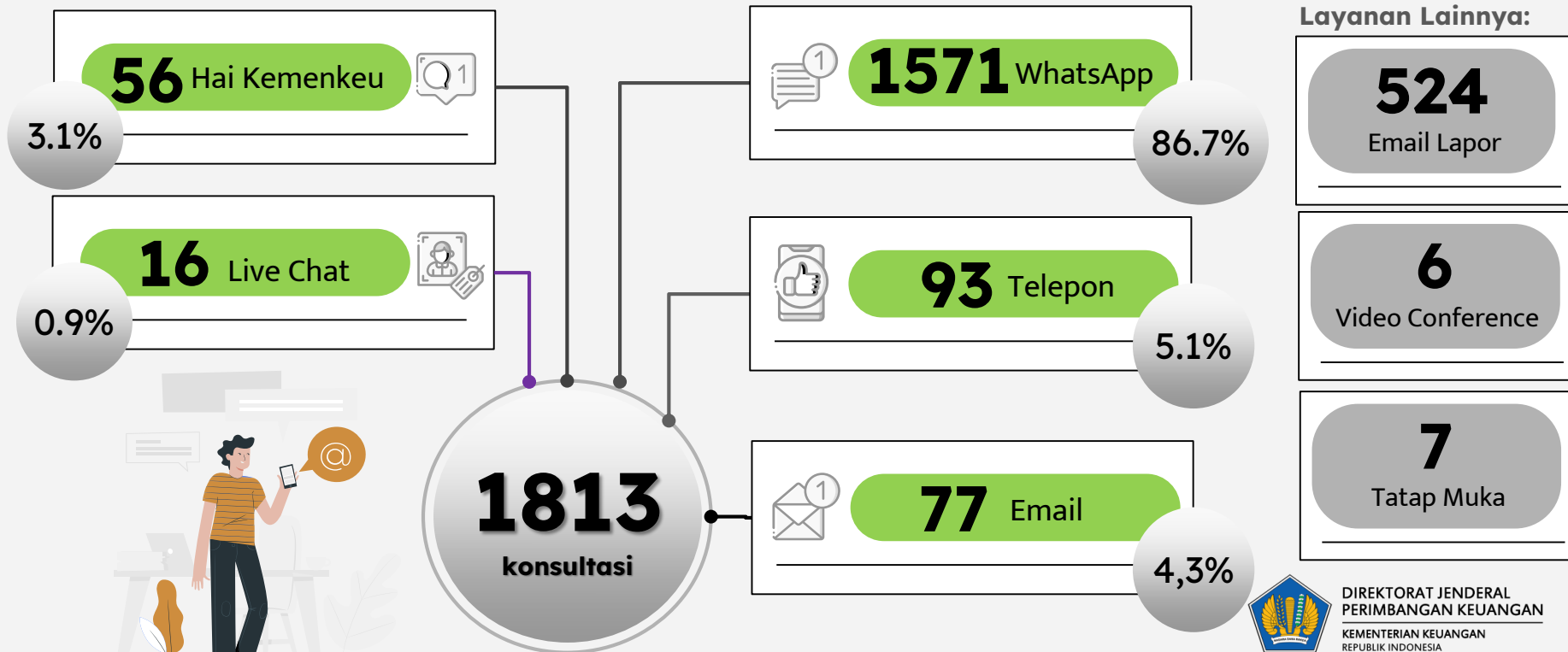
DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA



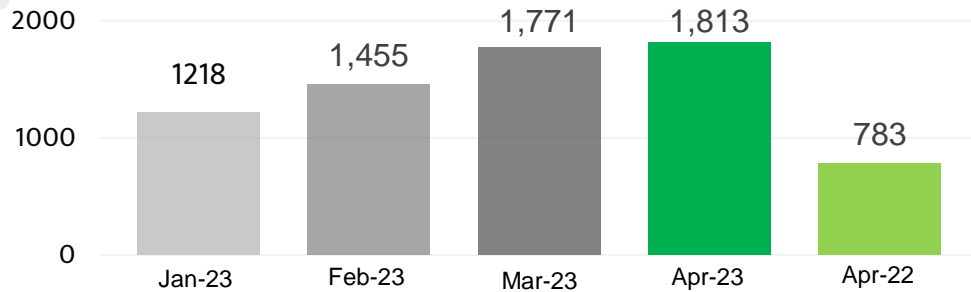
# Tiket Konsultasi

Contact Center Dering DJPK



DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN  
KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

# Perkembangan Jumlah Konsultasi



Jumlah konsultasi di **April 2023 (1.813 Konsultasi)** meningkat **2,37%** dibandingkan bulan **Maret 2023 (1.771 konsultasi)**.

Sementara, jumlah konsultasi **April 2023 meningkat pesat 131.55%**, dibandingkan dengan **April 2022 (783 konsultasi)**.

**Selama Januari – April 2023**, jumlah konsultasi yang dilayani Contact Center Dering DJPK adalah sebanyak **6.257 konsultasi** melalui berbagai media (WhatsApp, Telepon, Email, Hai Kemenkeu, dan Live Chat).





# TOPIK KONSULTASI TEKNIS

April 2023

**3 topik** terbanyak yang dikonsultasikan adalah:

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

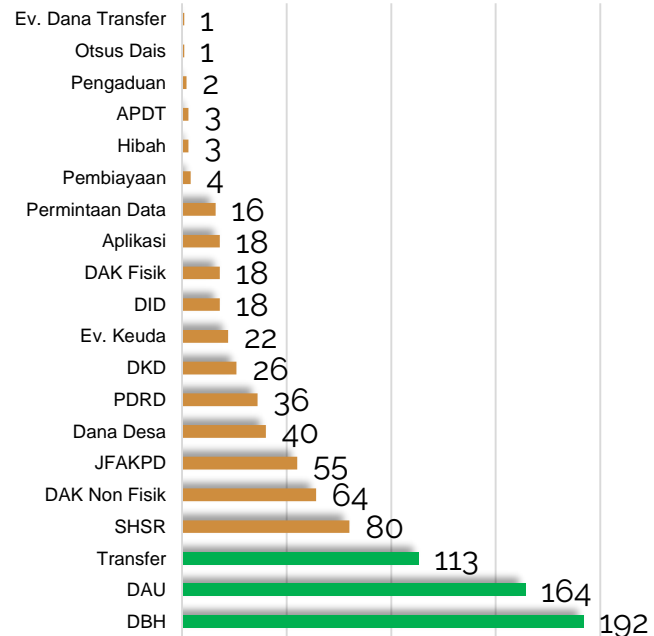
- Penyaluran dan penarikan dana TDF beserta remunerasinya
- Syarat salur DBH
- Penyaluran DBH

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

- Penyampaian dan konfirmasi syarat salur DAU SG
- Penyaluran DAU
- Penundaan dan/atau pemotongan penyaluran DAU

3. Topik **Transfer** terkait:

- Konfirmasi penyaluran dana TKD dan TDF
- Data penyaluran pada aplikasi SIMTRADA



# TOPIK KONSULTASI LAINNYA



April 2023



## Spam

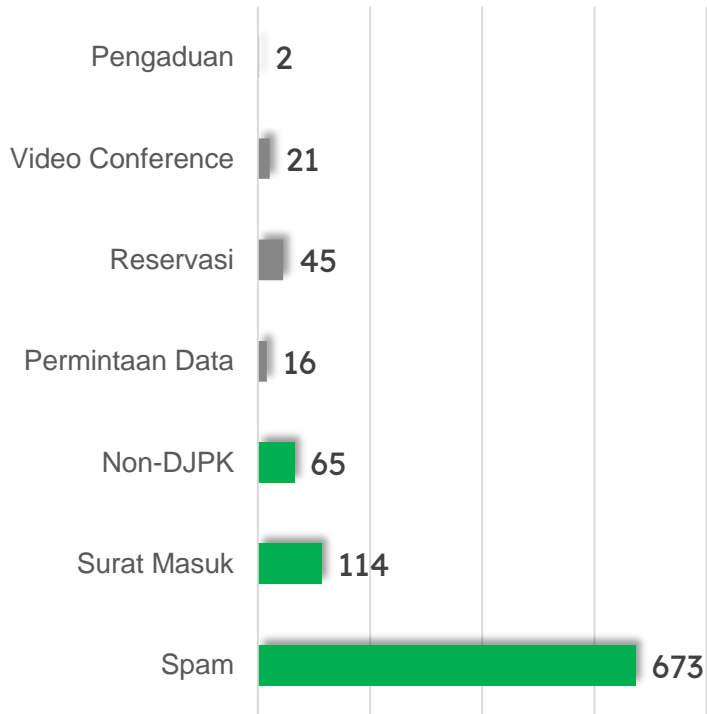
mencakup tiket masuk yang tidak perlu ditanggapi seperti balasan WA *Blast* dan hasil survei. Terdapat peningkatan signifikan pada tiket spam karena adanya error aplikasi Sociomile dalam proses peningkatan fitur dan integrase Despro (aplikasi CRM Kemenkeu)

## Surat masuk

mencakup penyampaian surat dan konfirmasi proses surat masuk.

## Non-DJPK


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




# KELUHAN dan PENGADUAN



## 0 Keluhan

 Tidak ada tiket yang secara aktif menyampaikan keluhan namun beberapa tiket terkait konfirmasi penyaluran TKD maupun TDF mengeluhkan aplikasi SIMTRADA yang tidak update

## 2 Pengaduan

 Terdapat 2 Pengaduan Surat undangan palsu terkait Kegiatan Bimtek/Capacity Building JF AKPD yang mengatasnamakan DJPK, kegiatan dilaksanakan secara offline dan memungut biaya (diterima Kab. Karawang dan Prov. DKI Jakarta (RSUD Cengkareng))



The screenshot shows the official website of the Directorate General of Budgetary Accounting and Reporting (DJPK) of the Indonesian Ministry of Finance. The page features a prominent warning banner titled "WASPADA PENIPUAN yang mengatasnamakan DJPK" (Beware of Fraud using the name of DJPK). The banner includes an illustration of a hooded figure and a person with a credit card. Below the banner, there are two columns of text: "MODUS PENIPUAN yang mengatasnamakan DJPK" (Fraud Modes using the name of DJPK) and "CARA MENGATASI PENIPUAN yang mengatasnamakan DJPK" (How to Overcome Fraud using the name of DJPK). The fraud modes listed are: 1. Mengaku bisa memberikan lambahan alokasi dana transfer kepada daerah dengan imbalan lenterlu. (Claiming to be able to provide a transfer fund allocation delay to the region in exchange for a bribe.) and 2. Mengadakan workshop, bimbingan teknis, atau kegiatan sejenis dengan meminta uang registrasi, biaya penginapan, atau biaya lainnya kepada peserta dan disetor ke rekening pribadi. (Organizing workshops, technical guidance, or similar activities by requesting registration fees, accommodation costs, or other fees from participants and deposited into a personal account.) The "CARA MENGATASI" section includes: 1. INGATI (Remember) - DJPK tidak pernah meminta peserta untuk membayar biaya apapun terkait keikutsertaan dalam acara yang diselenggarakan oleh DJPK. (DJPK never asks participants to pay any fees related to participation in events organized by DJPK.) and 2. LAKUKAN! (Do!) - Jangan pernah percaya pada siapapun yang mengaku bisa membantu dalam memperoleh alokasi dana transfer yang lebih besar bagi daerah anda. (Never trust anyone who claims to be able to help in obtaining a larger transfer fund allocation for your region.) It also provides contact information for the call center (021-150420), WhatsApp (011-1504207), and website (www.djpk.kemendau.go.id), and mentions that the website is available in digital format at link.bit.ly/casusandjpk.

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

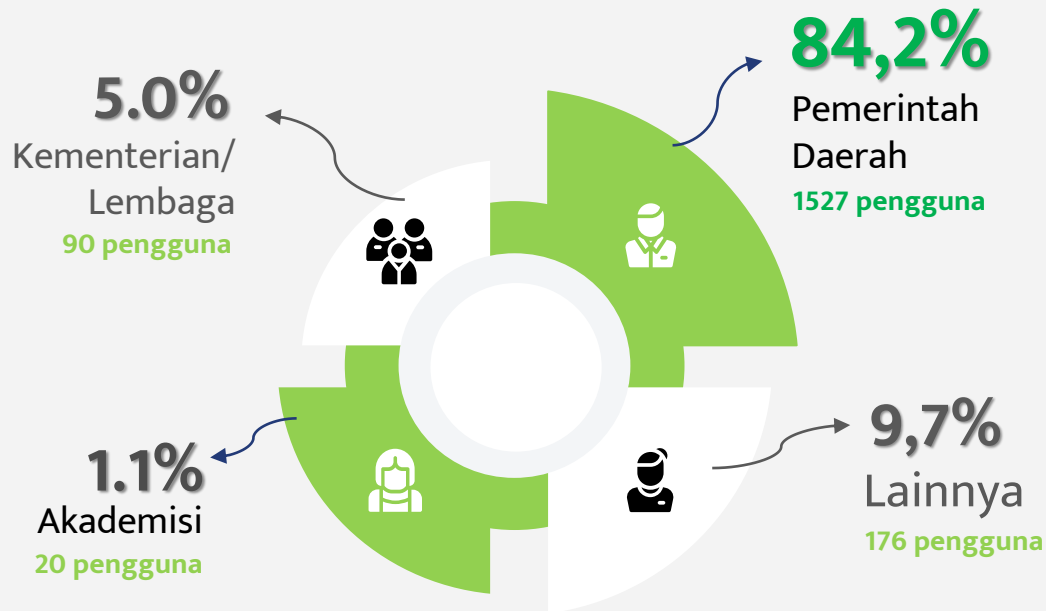


## Akademisi

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

## Lainnya

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

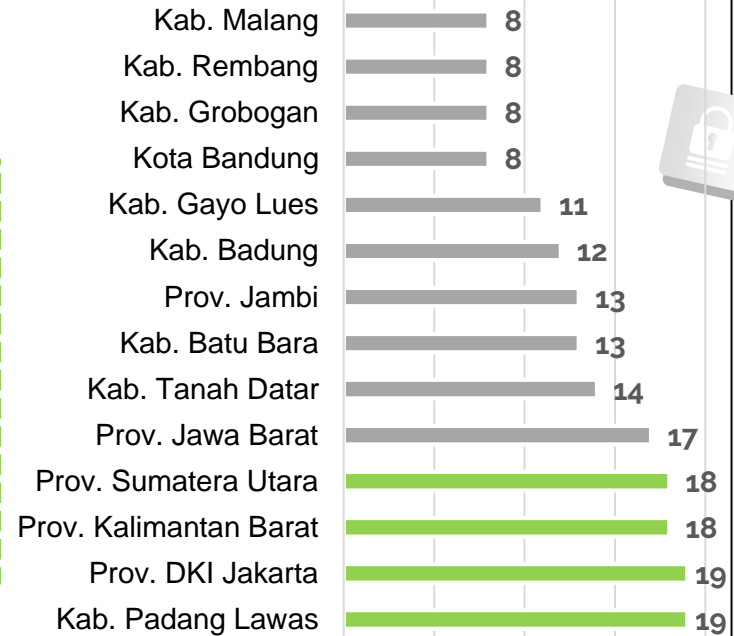


# PEMDA PENGGUNA TERBANYAK



**3 (tiga) Pemda dengan frekuensi konsultasi terbanyak:**

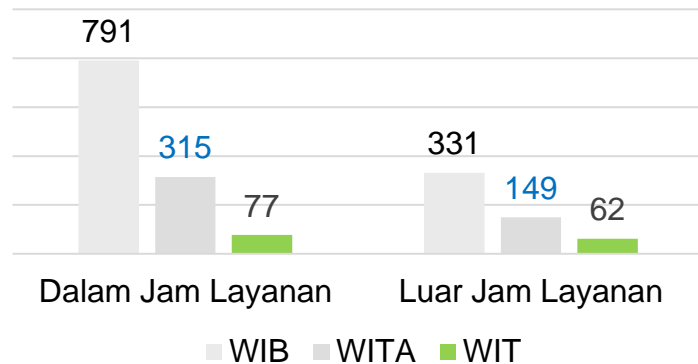
- 1. Kab. Padang Lawas** sebanyak **19 kali** dengan topik konsultasi antara lain terkait Reservasi kunjungan dan Informasi Transfer,
- 2. Prov. DKI Jakarta** sebanyak **19 kali** dengan topik konsultasi antara lain terkait Transfer dan Penyampaian Surat Masuk
- 3. Prov. Kalimantan Barat dan Prov. Sumatera Utara** sebanyak **18 kali** dengan topik konsultasi antara lain terkait DAU, DBH, dan SHSR



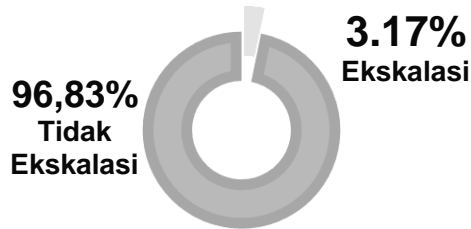
# Rincian Tiket Pemda



## Jumlah Tiket Berdasarkan Zona Waktu & Jam Layanan



Persentase Eskalasi Tiket di Luar Jam Layanan



Selama bulan April, dari total **1.813** tiket layanan, **1226** pengguna layanan menghubungi DJPK di dalam jam layanan, sedangkan **587** sisanya menghubungi DJPK di luar jam layanan yang terdiri dari **331 (56%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Barat**, **149 (25%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Tengah**, dan **62 (11%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Timur**.

Dari total tiket yang masuk **di luar jam layanan**, **19 Tiket** memerlukan eskalasi lebih lanjut. Topik terbanyak dari tiket yang masuk di luar jam layanan adalah:

- Spam (termasuk balasan informasi blast);
- Surat Masuk;
- Permintaan Data; dan
- Koordinasi Video Conference.

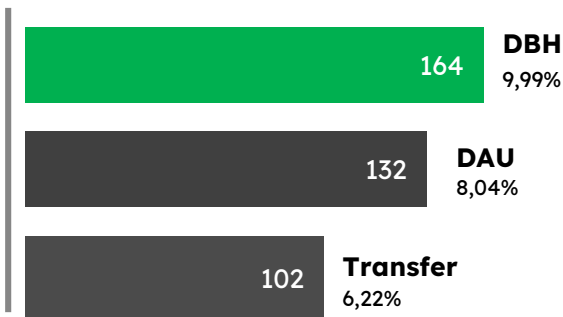
# KONSULTASI WHATSAPP DJPK



0811-150420-7



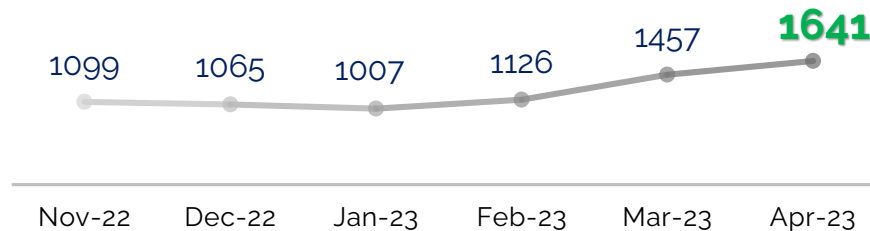
## Top 3 Topik Teknis melalui WhatsApp



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 April 2023 melalui WhatsApp Contact Center DJPK **meningkat sebesar 12,63%** dibandingkan bulan sebelumnya.

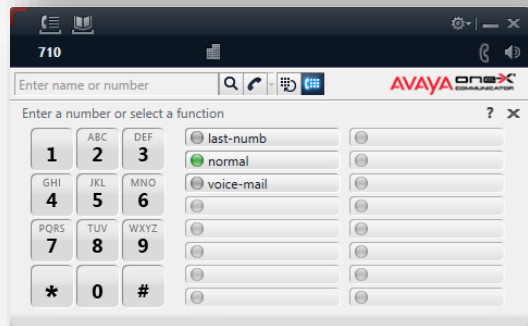
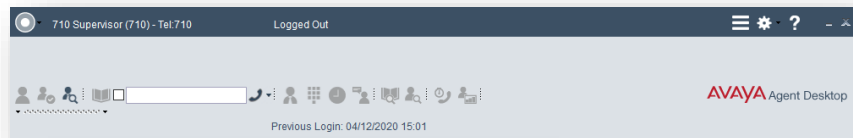
## Jumlah Pengguna WhatsApp 6 Bulan Terakhir



# KONSULTASI TELEPON DERING DJPK



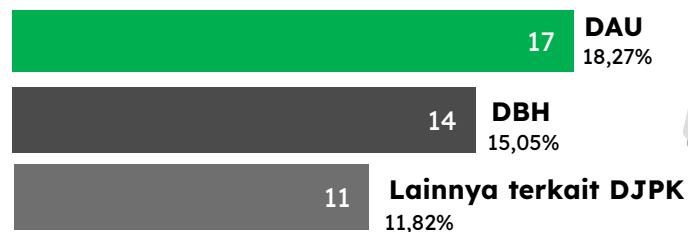
150420



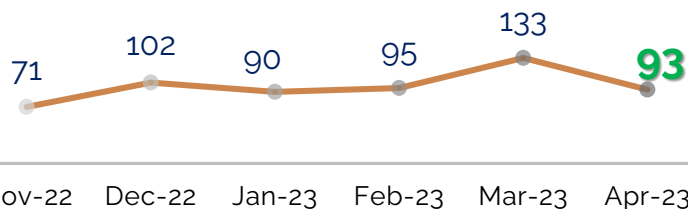
Agan Contact Center menggunakan aplikasi **Avaya Agent Desktop** dan **Avaya One-X Communicator**.

Pada bulan April 2023, sebanyak **5,1% / 93 konsultasi menggunakan layanan telepon** sebagai media konsultasi.

## Top 3 Topik Teknis melalui Telepon



## Jumlah Pengguna Dering DJPK 6 Bulan terakhir



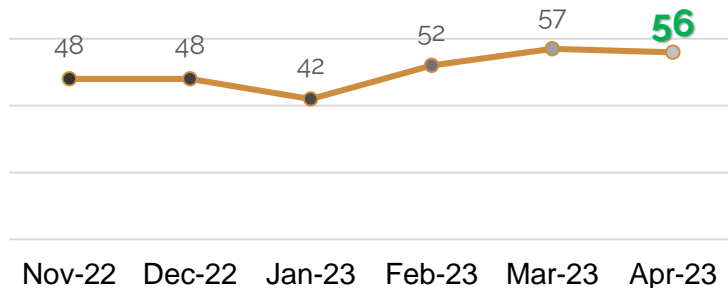


# KONSULTASI HAI KEMENKEU

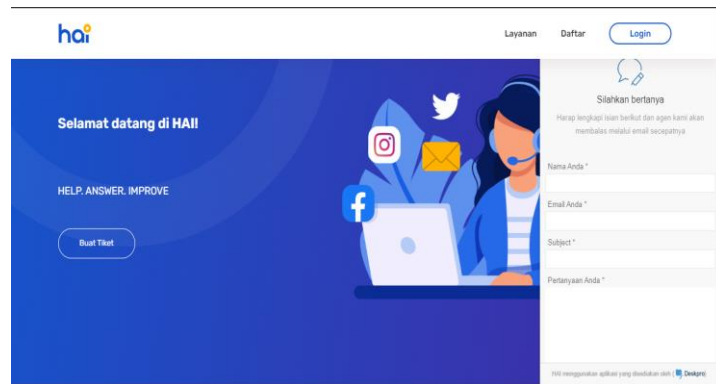


hai.kemenkeu.go.id 🔍

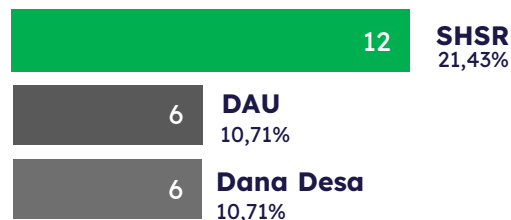
## Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu 6 Bulan terakhir



Pada bulan April 2022, sebanyak **3,1%/56 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



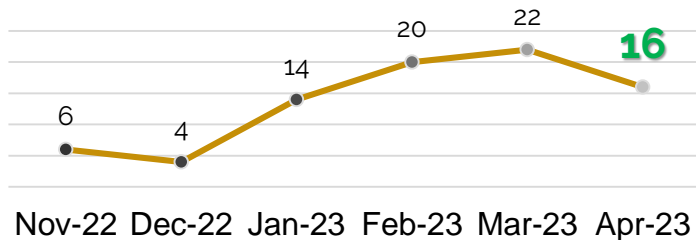
DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN  
KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

# KONSULTASI LIVE CHAT



contact-djpk.kemenkeu.go.id

## Jumlah Pengguna Live Chat 6 Bulan terakhir



Pada bulan April 2022, sebanyak **0,9% / 16 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**

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 CENTER 1

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 21:55  
Chat assigned to ((Agent)) 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 Desktop

**Topik Teknis terbanyak melalui Live Chat adalah terkait SHSR dan DAU (masing-masing 4 Tiket)**



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**

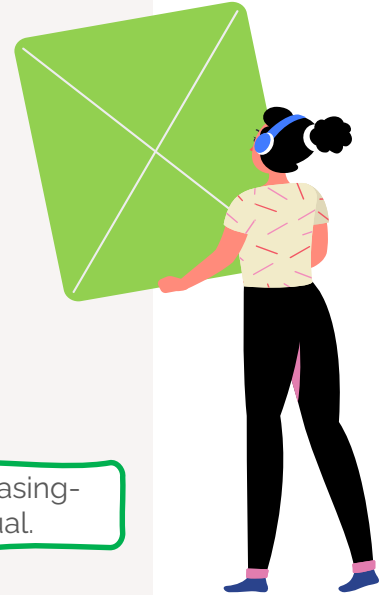


## Email Lapor

lapor.djpk@kemenkeu.go.id

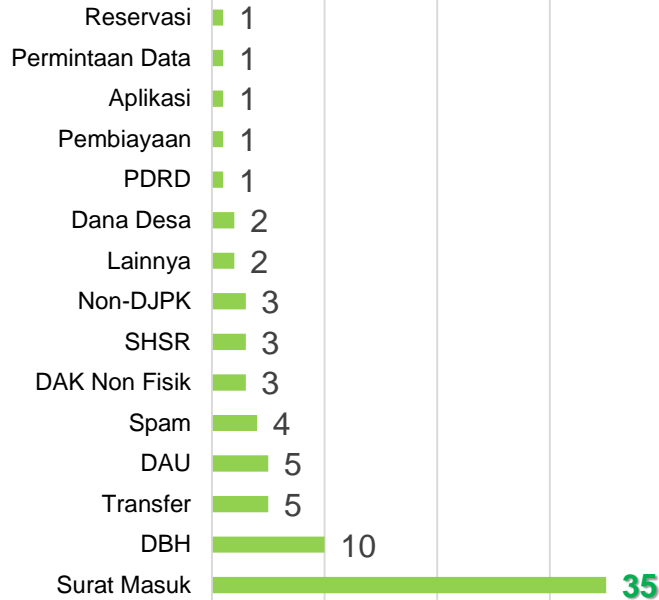
Bertujuan untuk menampung **pengiriman dokumen/surat kepada DJPK yang bersifat rutin** (setiap periode) seperti Laporan Syarat Penyaluran DAU, DAK Non Fisik, DBH, APBD, dan lain sebagainya.

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



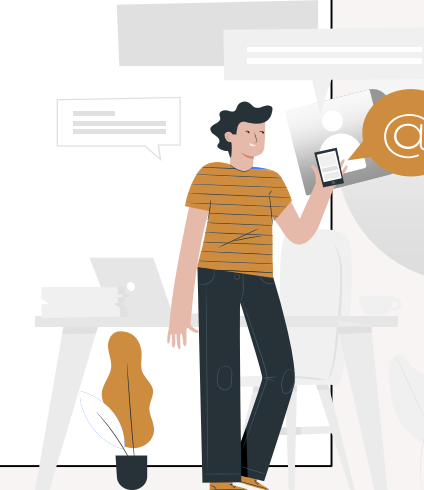
# KONSULTASI EMAIL CALL CENTER

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



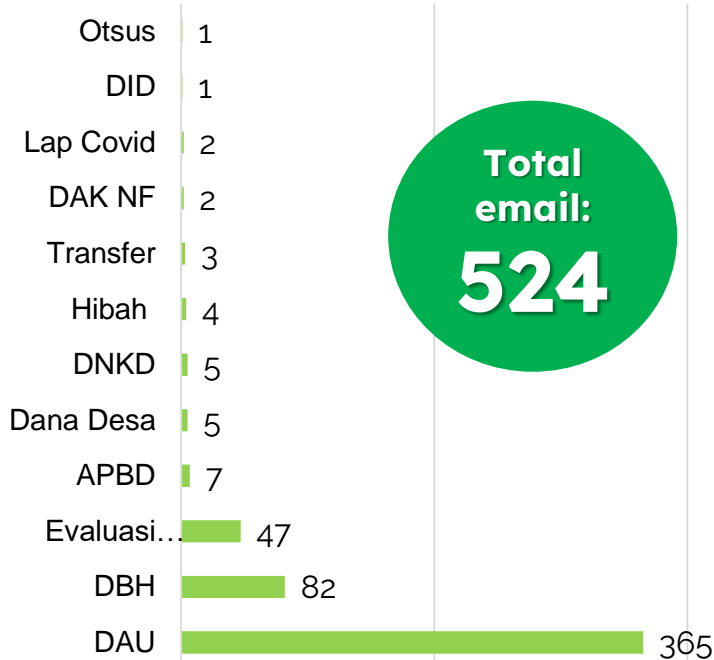
Sebanyak **4,25%** atau **77 konsultasi (33 konsultasi teknis)** menggunakan **Layanan Email** di bulan April 2023.

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



# EMAIL LAPOR

lapor.djpk@kemenkeu.go.id



Dokumen yang paling banyak diterima adalah:

- **Laporan Syarat Salur DAU**  
(69,65% dari total email)
- **Laporan Syarat Salur DBH**  
(15,64% dari total email)
- **Laporan Evaluasi APBD**  
(8,97% dari total email)

Total email yang masuk selama bulan April 2023 **meningkat 7,16%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya yang sebanyak 489 email.



# SE-1/PK.1/2023 tentang Pedoman Dukungan Kegiatan Layanan Kehumasan Di Lingkungan DJPK



Dalam rangka memberikan acuan dalam memberikan dukungan kegiatan layanan kehumasan, melaksanakan fungsi koordinasi untuk memberikan layanan informasi, meningkatkan kualitas layanan informasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, serta menindaklanjuti rekomendasi Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) tahun 2021, maka telah ditetapkan pedoman mengenai dukungan kegiatan layanan kehumasan di Lingkungan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan.



# S-38/PK/2023 tentang Pemberitahuan Mekanisme Layanan Konsultasi melalui Video Conference dan Konsultasi Tatap Muka di Lingkungan DJPK



## KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

GEDUNG RADIUS PRAWIRO LANTAI 9, JALAN DR. WAHIDIN NOMOR 1, JAKARTA 10710  
TELEPON 150420; FAKSIMILE (021) 3509443; SITUS [www.djpk.kemkeu.go.id](http://www.djpk.kemkeu.go.id)

Nomor : S-38/PK/2023 17 Maret 2023  
Sifat : Segera  
Hal : Pemberitahuan Mekanisme Layanan Konsultasi Melalui *Video Conference* dan Konsultasi Tatap Muka di Lingkungan DJPK

Yth. 1. Gubernur/Bupati/Wali Kota  
2. Ketua DPRD  
di seluruh Indonesia

Dalam rangka pengendalian belanja birokrasi dan menciptakan birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi secara efisien berbasis teknologi, dengan ini dapat kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kami menyediakan layanan informasi berbasis teknologi dan informasi melalui *Contact Center* DJPK dan *website* DJPK guna mendukung pengelolaan dana Transfer ke Daerah, pengelolaan keuangan daerah, maupun penyusunan kebijakan dan/atau bahan lainnya yang diperlukan.
2. Kami juga menyediakan layanan konsultasi DJPK melalui *video conference* yang secara bertahap menggantikan layanan konsultasi tatap muka.
3. Reservasi layanan konsultasi tatap muka dimaksud dapat dilakukan dengan menyampaikan Surat Permintaan Konsultasi/Audiensi yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan

Dalam rangka memberikan petunjuk teknis pelaksanaan konsultasi dengan narasumber DJPK yang dilaksanakan baik secara daring melalui *video conference* maupun secara tatap muka/langsung di DJPK, DJPK menyampaikan surat nomor S-38/PK/2023 yang dapat dijadikan pedoman bagi Pengguna Layanan khususnya Pemerintah Daerah dalam melaksanakan konsultasi dengan DJPK.



DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN

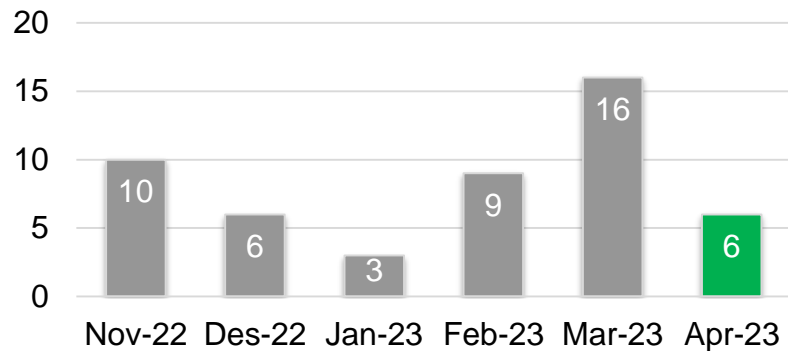
KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA



# VIDEO CONFERENCE



Jumlah Pengguna Video Conference DJPK  
6 Bulan terakhir



Selama bulan April 2023, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak **6 kali** dimana topik terbanyak adalah DAU.

No	Daerah	Tanggal	Topik
1	Kab. Pematang	3-Apr-23	Dana Desa
2	Kab. Bone	14-Apr-23	DAU
3	Kab. Badung	11-Apr-23	JF AKPD
4	Prov. Kalimantan Barat	10-Apr-23	Hibah
5	Kab. Mentawai	12-Apr-23	IF
6	Kab. Tanah Datar	27-Apr-23	DAU







# KONSULTASI TATAP MUKA

No	Pengguna Layanan	Tanggal	Topik
1	Kab. Brebes (DPRD)	4-Apr-23	DAU
2	Prov. Jawa Barat (DPRD)	11-Apr-23	PDRD
3	Prov. Jawa Barat	13-Apr-23	SHSR
4	Kab. Banggai	12-Apr-23	SHSR
5	Kab. Lebak	18-Apr-23	DAU
6	Kab. Garut	27-Apr-23	DAU
7	Kab. Karangasem	28-Apr-23	DBH dan DAU

Selama bulan April, telah dilaksanakan 7 kali konsultasi tatap muka dengan topik konsultasi terbanyak adalah mengenai DAU.

Konsultasi Tatap Muka dilaksanakan dengan berpedoman pada Surat Edaran nomor SE-1/PK.1/2023 tentang Pedoman Dukungan Kegiatan Layanan Kehumasan di lingkungan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan.

Namun, dalam pelaksanaannya beberapa Pemerintah Daerah **belum mematuhi** ketentuan pelaksanaan konsultasi tatap muka, seperti jumlah tamu yang hadir melebihi ketentuan, informasi yang tidak valid mengenai kehadiran Kepala Daerah, telah hadir fisik tanpa konfirmasi ataupun menyampaikan surat terlebih dahulu, dll.





# PERFORMA INSTAGRAM

@ditjenpk

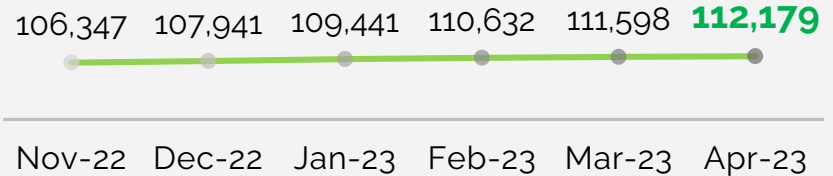


Jumlah Unggahan

26 feeds

21 story

Grafik peningkatan pengikut Instagram 6 Bulan Terakhir



<b>Followers</b> (per 31 April)	112.179
<b>Reach</b> (total)	107.677
<b>Reach</b> (rata-rata)	4.141

Di bulan April 2023, terdapat **5 akun Pemerintah Desa** yang mulai mengikuti DJPK. Total akun desa pengikut @ditjenpk adalah **1833 akun**. Hal ini menunjukkan bahwa media informasi DJPK semakin menjangkau lapisan pemerintahan di daerah yang semakin luas lagi.



# PERFORMA TWITTER

@DitjenPK

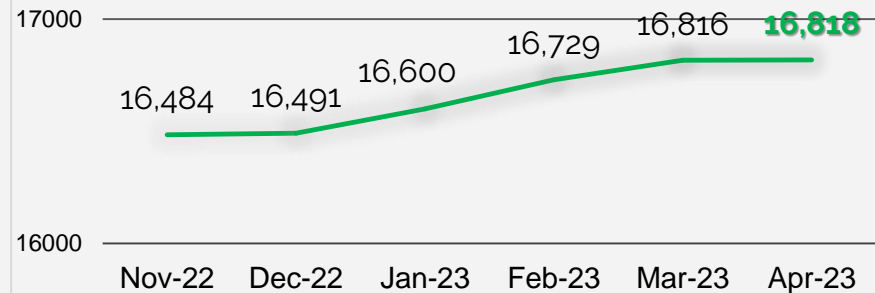


## Jumlah Unggahan

45

<b>Followers</b> <i>(per 31 April)</i>	16.818
<b>Profile Visits</b>	2.164

## Grafik peningkatan pengikut Twitter 6 bulan terakhir





# PERFORMA FACEBOOK

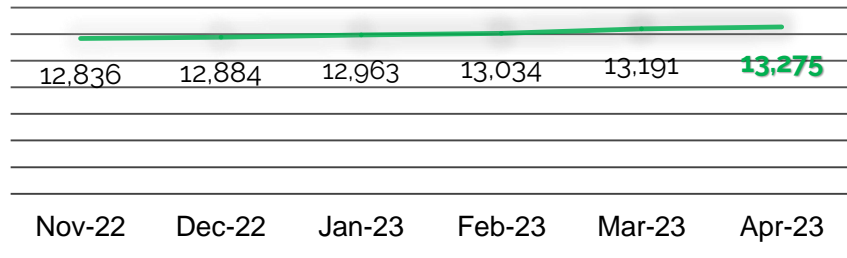
Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

## Jumlah Konten

**46**

<b>Followers</b> (per 30 April)	13.275
<b>Reach</b> (rata-rata)	2.912

## Grafik pengikut Facebook 6 bulan terakhir



Cari di Facebook



## Dasbor profesional

Sinopsis

Insight

Beranda

Halaman Anda



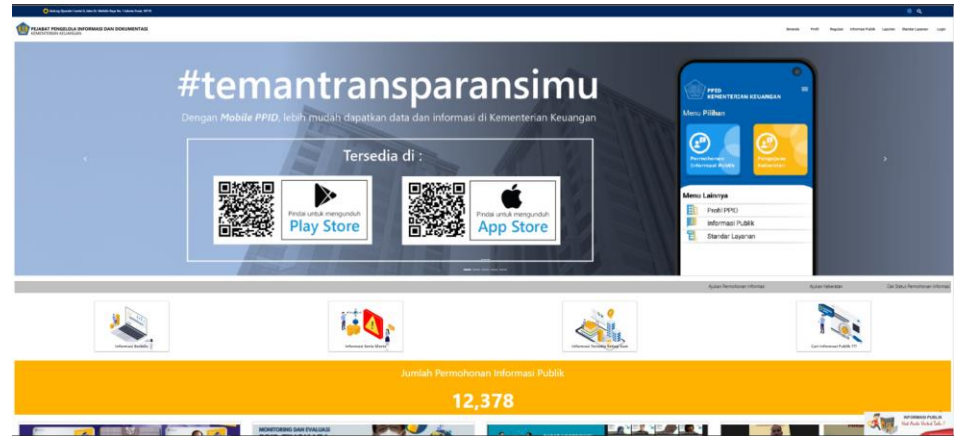
# LAYANAN PPID



Permohonan Layanan PPID  
April 2023:

**6** 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



5,00

Rata-rata nilai kepuasan  
April 2023



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**

Diperlukan penambahan SDM contact center dengan dasar:

- a. Diperlukannya Tim Contact Center yang lengkap, paling sedikit terdiri dari Quality Assurance, Team Leader, dan Agent. Hal ini diperlukan untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada Stakeholder DJPK, mengingat segala bentuk pemberian informasi dan pelayanan dilakukan satu pintu melalui Contact Center DJPK.
- 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 ditetapkan kebijakan layanan konsultasi yang diutamakan secara daring.

## **PENGEMBANGAN LAYER 2 CONTACT CENTER DJPK**

Diperlukan adanya pengembangan Layer 2 Contact Center DJPK dengan dasar:

- a. Pertanyaan konsultasi dari Pengguna Layanan khususnya Pemda semakin banyak yang bersifat *case by case* sehingga diperlukan jawaban yang lebih detail dari unit teknis yang menangani.
- b. Dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada Pengguna Layanan, pengembangan Layer 2 menjadi salah satu solusi yang diharapkan mampu menjadikan Contact Center DJPK lebih baik.





# 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

