



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Laporan Layanan Informasi DJPK Februari 2023





Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi



4 Publikasi Website



40 Publikasi Konten
Media Sosial*



3 WhatsApp Blast



12 Layanan PPID



1455 Tiket Konsultasi



9 Video Conference



1 Webinar/Bimtek

*rata-rata publikasi media sosial



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



Rincian Publikasi Website DJPK

Pemberitahuan ke Daerah

28 Februari 2023

UND-41/PK.3/2023 perihal Undangan
Webinar Perpres Petunjuk Teknis DAK
Fisik TA 2023

28 Februari 2023

SE-1/PK/2023 tentang Pengecekan dan
Pemutakhiran Data Jumlah Desa di Wilayah
Kabupaten/Kota Penerima Desa

Berita

3 Februari 2023

Pemberitahuan Informasi
Tidak Benarh (Hoax)

10 Februari 2023

Arti dan Filosofi Logo Baru
DJPK



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Rincian Publikasi

WhatsApp Blast

21 Februari 2023
Surat Komitmen DTK
membangun ZI WBK

27 Februari 2023
Penyampaian IKD melalui
Interkoneksi SInergi 5 bagi pemda
yang memperoleh simplifikasi
pelaporan bulanan

28 Februari 2023
Sosialisasi DAK Fisik

Sosialisasi/FGD/
Bimtek

27 Februari 2023
Sosialisasi PMK Nomor
204/PMK.07/2022
tentang Pengelolaan
DAK Non Fisik



Kunjungan Website DJPK



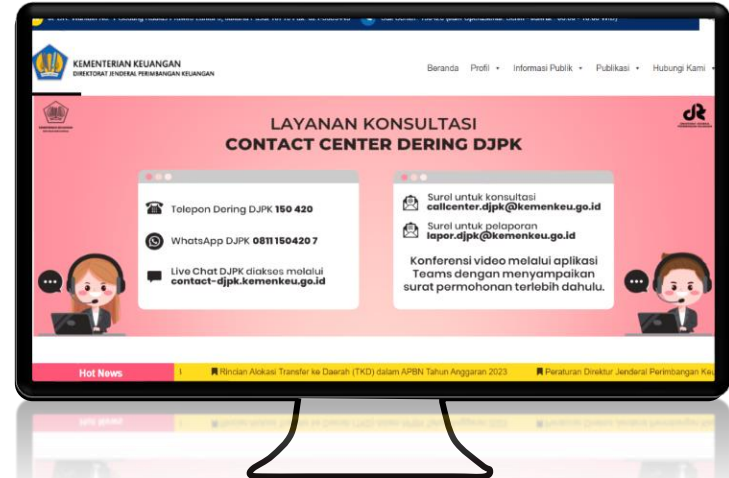
96.527
pengguna



Jumlah pengunjung **menurun 12,04%** dibandingkan **Januari 2023**.

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

Halaman yang paling banyak diakses adalah tentang **Portal Data APBD, Jenis-jenis Dana Perimbangan, Sumber-sumber Pendapatan Daerah, dan Defisit APBD**.





Jumlah Tiket Konsultasi



Email

Telepon

Hai
Kemenkeu

162
11,13%

95
6,53%

1.126
77,39%

1455
Tiket

52
3,57%

WhatsApp

Layanan
Lainnya

20
1,37%

Live
Chat

673
Email
Lapor

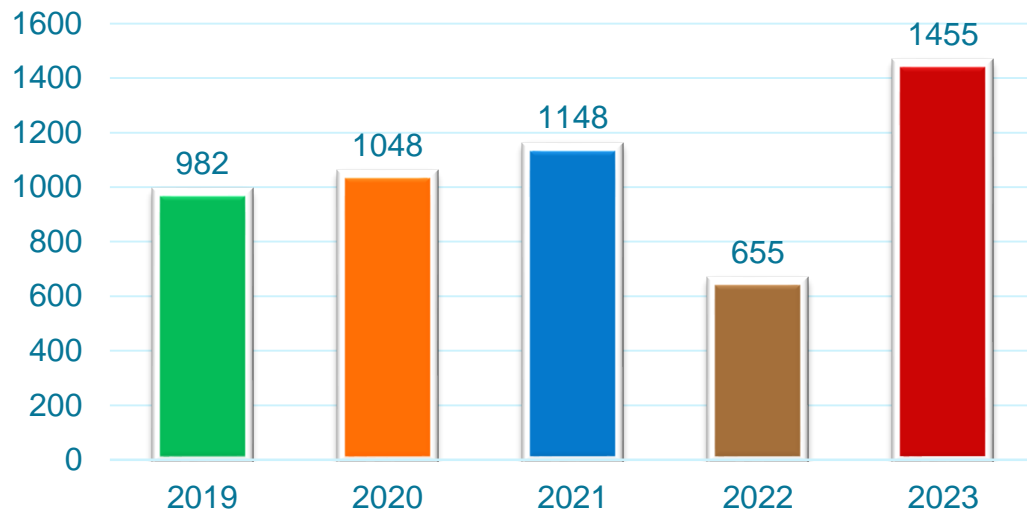
9
Video
Conference



Perkembangan Jumlah Konsultasi

Jumlah konsultasi di bulan Februari sebesar 1455 konsultasi **meningkat** dibandingkan bulan Januari (1218 konsultasi).

Jika dibandingkan dengan jumlah di **bulan Februari 2022**, jumlah konsultasi **meningkat 122%**.



Jumlah Konsultasi Bulan Februari



Topik Konsultasi Teknis

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

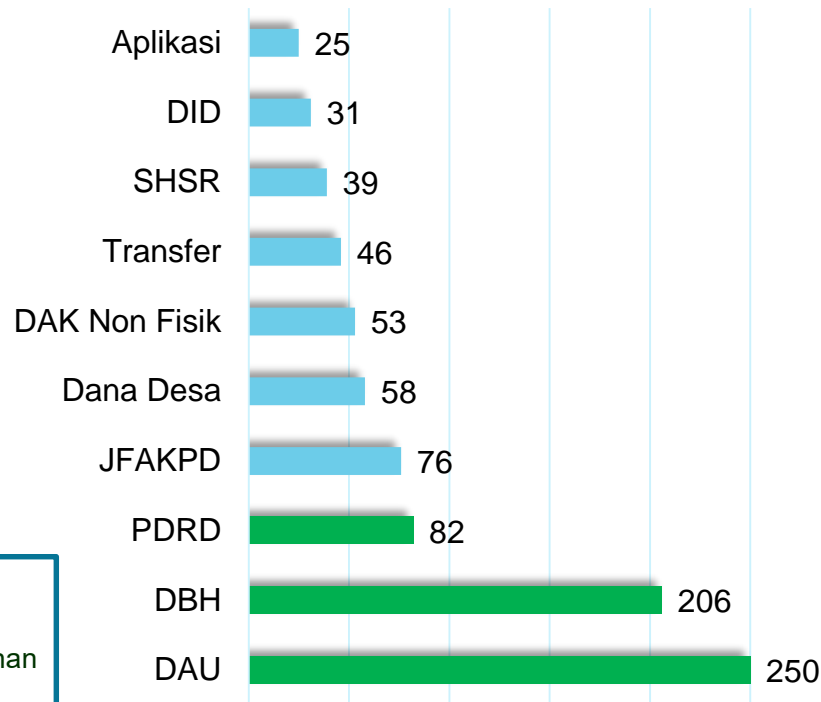
- Sesuai ketentuan dalam PMK 211/PMK.07/2022, penyaluran DAU yang Ditentukan Penggunaannya bidang Pendidikan, Kesehatan, Pekerjaan Umum, dan Pendanaan Kelurahan Tahap I paling cepat bulan Februari sehingga bulan Februari menjadi waktu penyampaian syarat penyaluran oleh Pemda (mekanisme penyampaian, format laporan).
- Penegasan terkait kegiatan dan/atau subkegiatan yang dapat didanai dari DAU yang Ditentukan Penggunaannya
- Penyaluran DAU yang Tidak Ditentukan Penggunaannya bulan Februari

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

- Mekanisme pencairan Treasury Deposit Facility (TDF)
- Ketentuan Pencatatan Saldo dan Remunerasi Treasury Deposit Facility (TDF) dalam LKPD

Topik **Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRD)** terkait:

- Konfirmasi terkait pelaksanaan Bimbingan Teknis Penyusunan Raperda PDRD





Topik Konsultasi Lainnya



Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi proses surat masuk.

**Surat
Masuk**



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

Spam



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

**Non-
DJPK**

Video Conference 18

Lainnya 30

Pengaduan 35

Permintaan Data 38

Reservasi 42

Non-DJPK 66

Spam 151

Surat Masuk 201



Pengaduan dan Keluhan

35 Pengaduan 1 Keluhan Kebijakan

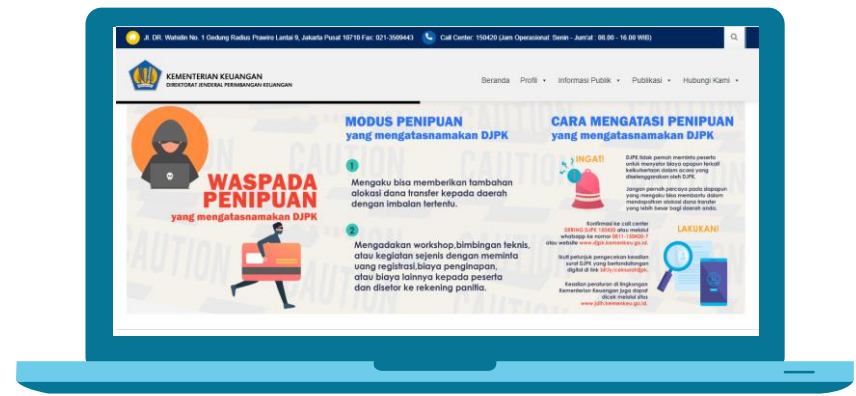
Apakah benar surat ini dari DJPK?

Apakah informasi ini benar dari DJPK?

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

Pengaduan

1. Surat undangan palsu terkait Kegiatan Bimtek/Capacity Building JF AKPD yang mengatasnamakan DJPK, kegiatan dilaksanakan secara offline dan memungut biaya (diterima oleh 25 pemma dan 2 universitas)
2. Pengaduan dari Masyarakat terkait dugaan penggunaan DAK Fisik dan DAK Non Fisik yang tidak sesuai dengan peruntukannya (Kota Bandar Lampung)
3. Pengaduan dari Masyarakat terkait dugaan pelanggaran ketentuan pajak daerah dan retribusi daerah sesuai UU Nomor 28 Tahun 2009 (Kab. Musi Banyuasin)



Keluhan Kebijakan:

Tidak ada definisi yang dinyatakan secara jelas dalam Perpres Nomor 33 Tahun 2020 tentang SHSR mengenai perjalanan dinas dalam kota dan luar kota sementara besaran uang harian yang diatur per regional (provinsi) sehingga menimbulkan multitafsir (Kab. Kepulauan Mentawai)



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Pengguna Layanan

Akademisi
Mahasiswa dan
siswa sekolah

2,27%
Akademisi
33 pengguna

Pemerintah Daerah
Termasuk
Anggota/
Pimpinan DPRD
dan Perangkat
Daerah/Desa.

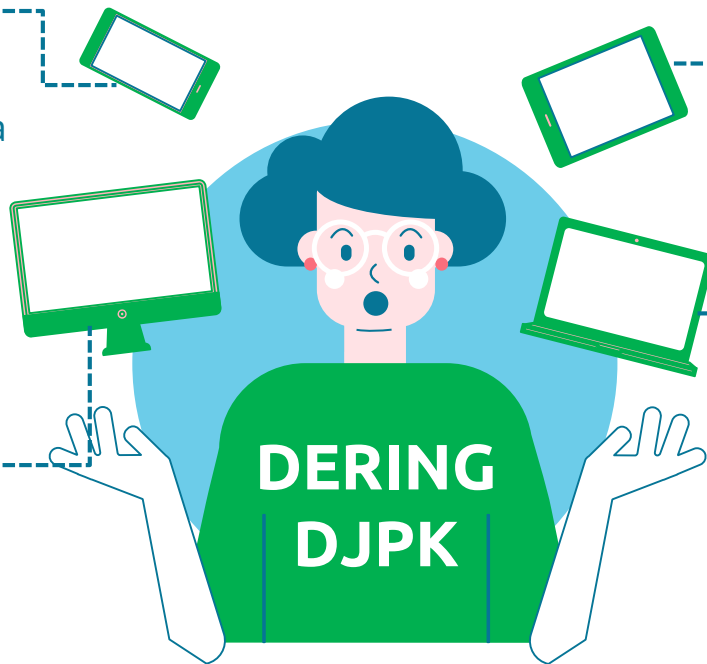
83,64%
Pemerintah Daerah
1217
pengguna

6,39%
**Kementerian/
Lembaga**
93 pengguna

**Kementerian/
Lembaga**
Kementerian
Teknis dan
Lembaga di dalam
dan luar Kemenkeu

7,7%
Lainnya
112
pengguna

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



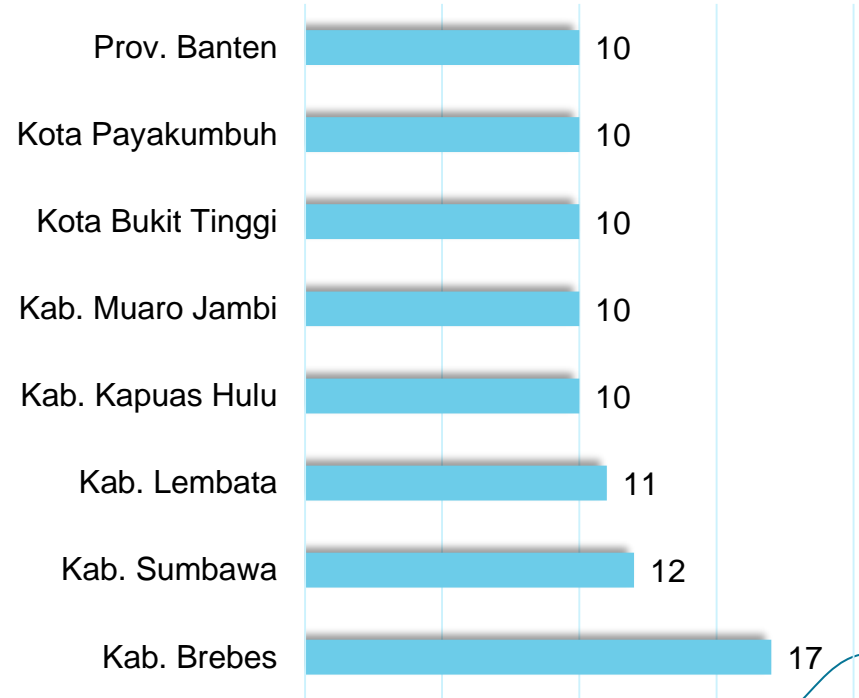


Pemda Pengguna Terbanyak



3 Pemda dengan frekuensi konsultasi terbanyak:

1. **Kab. Brebes** sebanyak 17 kali dengan topik konsultasi terbanyak terkait DBH, DAU, JF AKPD, Pengaduan, dan Surat Masuk.
2. **Kab. Sumbawa** sebanyak 12 kali dengan topik konsultasi terbanyak terkait JF AKPD, DBH, dan Dana Desa.
3. **Kab. Lembata** sebanyak 11 kali dengan topik konsultasi terbanyak terkait Dana Desa, DAU, dan Surat Masuk.





Rincian Tiket Pemda

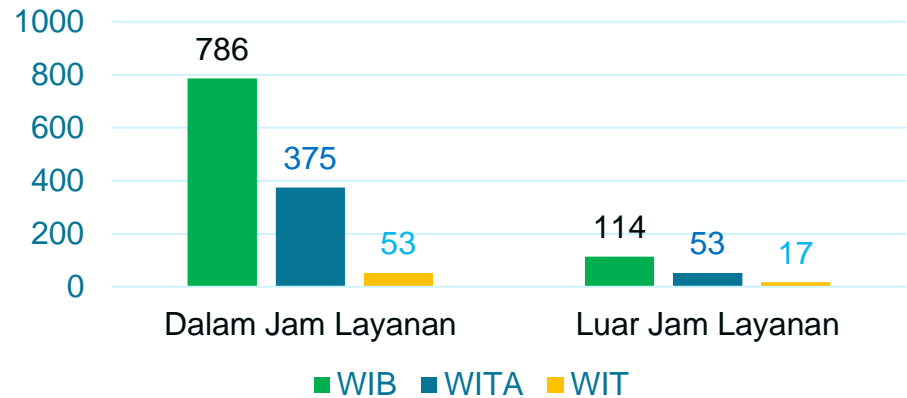
Selama bulan Februari, dari total **1455** tiket layanan, sebanyak **1398** tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan **57** tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi. Dari total tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **1214** pengguna layanan yang menghubungi DJPK di dalam jam layanan, sedangkan **184** sisanya menghubungi DJPK di luar jam layanan yang terdiri dari **114 (61,96%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Barat**, **53 (28,80%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Tengah**, dan **17 (9,24%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Timur**.

Dari total tiket yang masuk di luar jam layanan, terdapat **19** tiket atau **9,54%** yang memerlukan eskalasi lebih lanjut (**1,3%** dari total tiket keseluruhan).

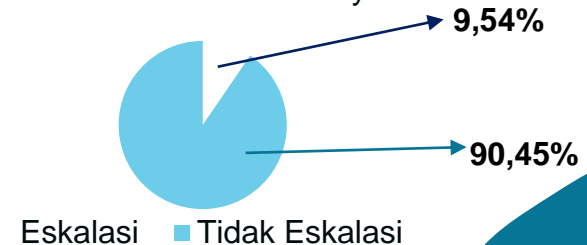
Topik terbanyak dari tiket yang masuk di luar jam layanan adalah:

- Konsultasi Teknis;
- Spam;
- Surat Masuk; dan
- Permintaan Data

Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Eskalasi Tiket di Luar Jam Layanan

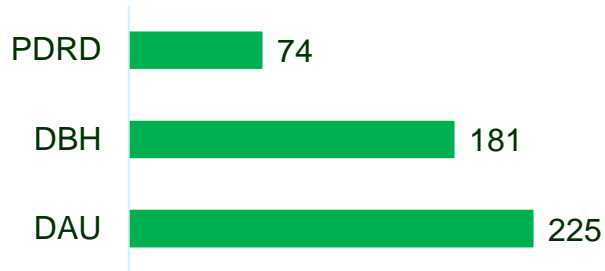




Konsultasi WhatsApp DJPK

0811-150420-7

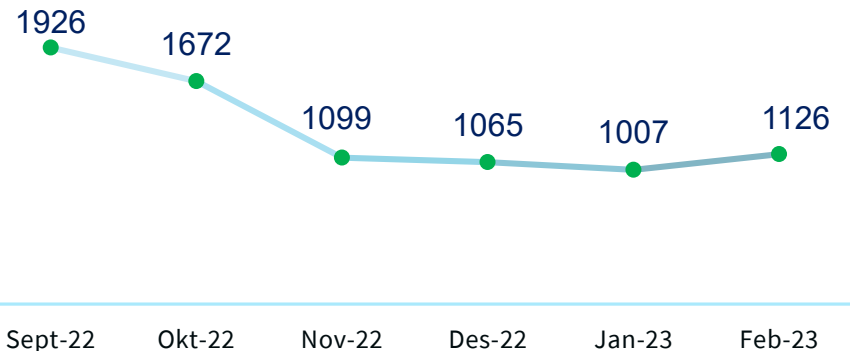
Top 3 Topik Teknis melalui WhatsApp



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 Februari 2023 melalui WhatsApp Contact Center DJPK **meningkat sebesar 11,8%** dibandingkan bulan sebelumnya.

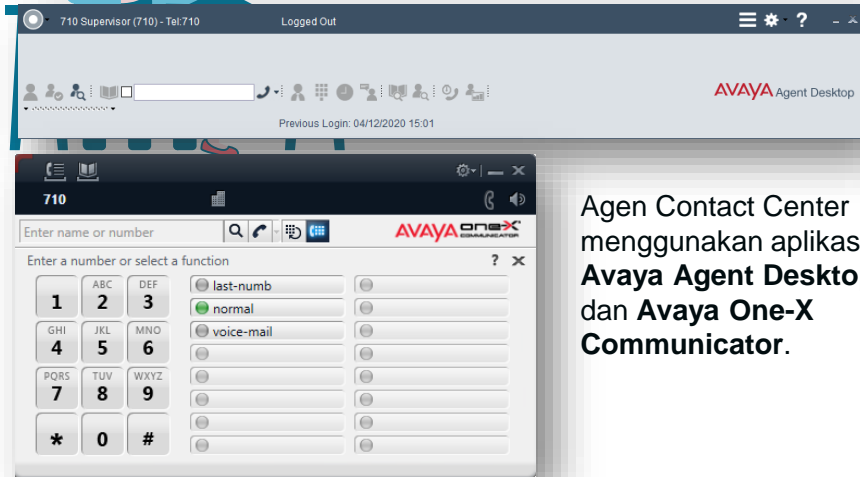
Jumlah Pengguna WhatsApp 6 Bulan terakhir





Konsultasi Telepon Dering DJPK

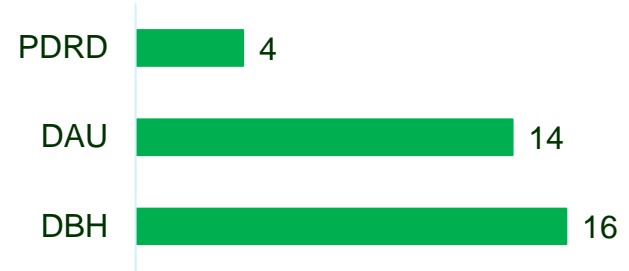
 150420



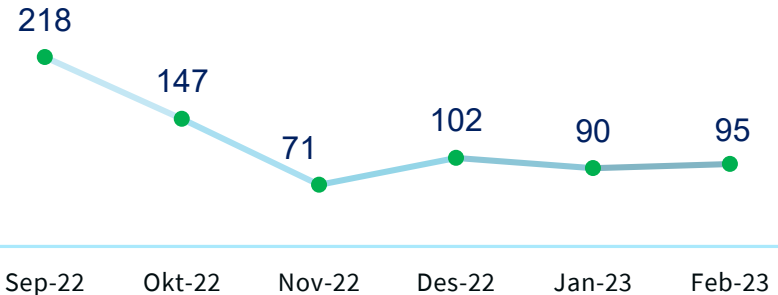
Agen Contact Center menggunakan aplikasi **Avaya Agent Desktop** dan **Avaya One-X Communicator**.

Pada bulan Februari 2023, sebanyak **6,52% pengguna (95 konsultasi)** menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi.

Top 3 Topik Teknis melalui Dering DJPK



Jumlah Pengguna Dering DJPK 6 Bulan terakhir

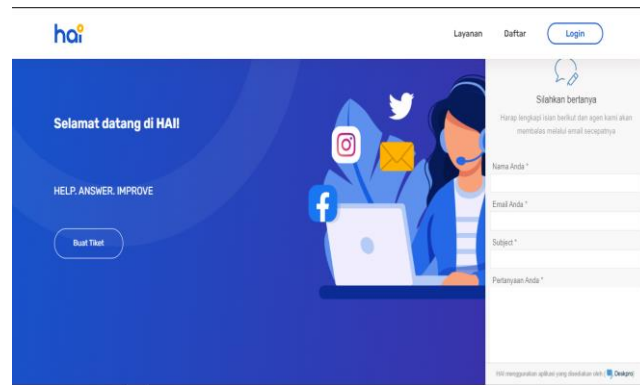
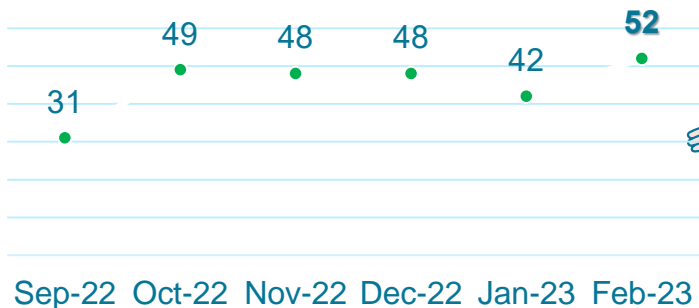




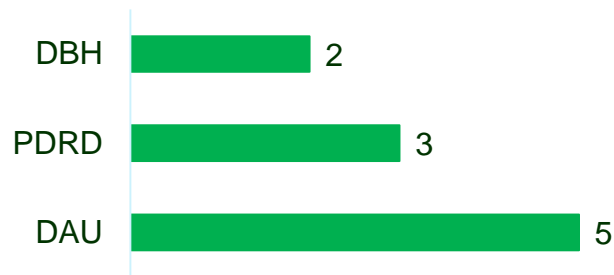
Konsultasi HAI Kemenkeu

 hai.kemenkeu.go.id

Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu 6 Bulan terakhir



Top 3 Topik Teknis melalui HAI Kemenkeu



Pada bulan Februari 2023, sebanyak **3,5%** (52 pengguna) menggunakan **layanan HAI Kemenkeu** sebagai layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs **hai.kemenkeu.go.id**.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIBANGGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Konsultasi Live Chat

 contact-djpk.kemenkeu.go.id

Jumlah Pengguna Live Chat 6 Bulan terakhir



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](#)

Pemintaan Bantuan ?

Direktorat Jenderal Perimbang...

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

Mute Transkrip percakapan/chat

Aktiri 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 {Deskpro}

Topik teknis terbanyak melalui Live Chat adalah **Dana Bagi Hasil (DBH)**.

Pada bulan Februari 2023, sebanyak **1,37%** (20 pengguna) menggunakan **layanan Live Chat** sebagai media konsultasi



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

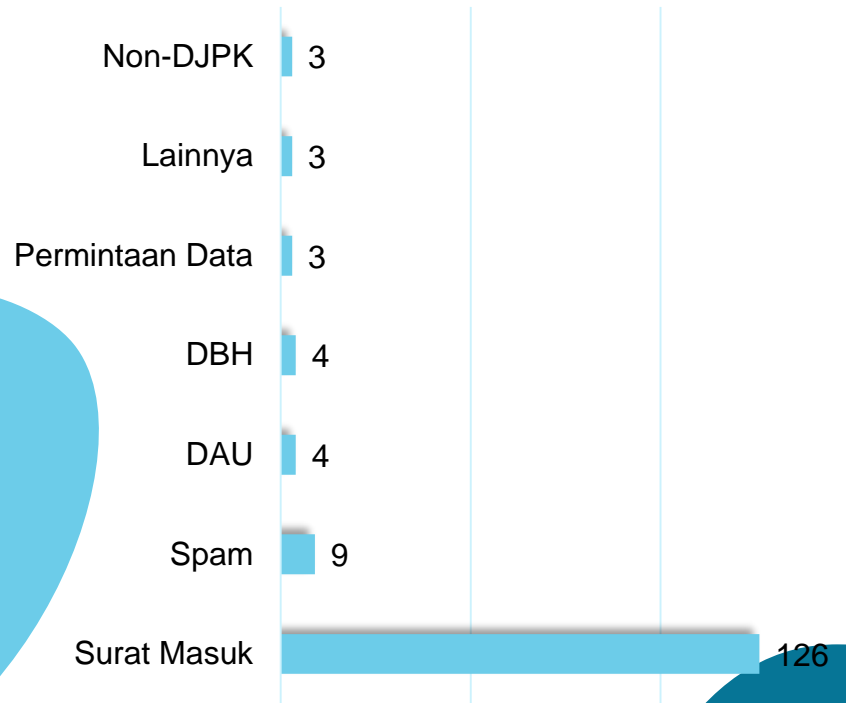
Bertujuan untuk menampung pengiriman dokumen/surat kepada DJPK yang bersifat rutin (setiap periode) seperti Laporan Syarat Penyaluran DAU, DAK Non Fisik, DBH, APBD, dan lain sebagainya.

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





Konsultasi Email Call Center



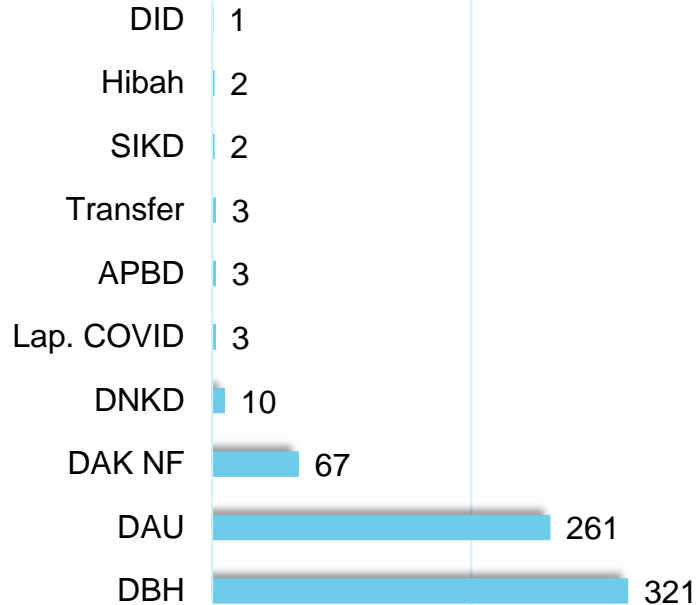
Sebanyak **11,13%** atau **162** pengguna layanan informasi DJPK menggunakan **Layanan Email** di bulan Februari 2023.

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



Total
email:
673

Email Laporan DJPK



Dokumen yang paling banyak diterima adalah:

- **Syarat Salur DBH** (47,69 % dari total email)
- **Syarat Salur DAU** (38,78 % dari total email)
- **Laporan DAK Non Fisik** (9,9 % dari total email)

Total email yang masuk selama bulan Februari 2023 **menurun 25%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya yang sebanyak 899 email.





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

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



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN
SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

SURAT EDARAN
NOMOR SE-1/PK.1/2023

TENTANG
PEDOMAN DUKUNGAN KEGIATAN LAYANAN KEHUMASAN DI LINGKUNGAN DJPK

- Yth. 1. Para Direktur di Lingkungan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan;
2. Para Kepala Bagian di Lingkungan Sekretariat Direktorat Jenderal.

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.

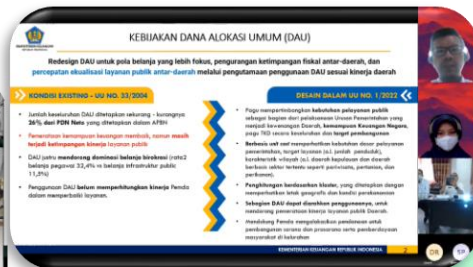
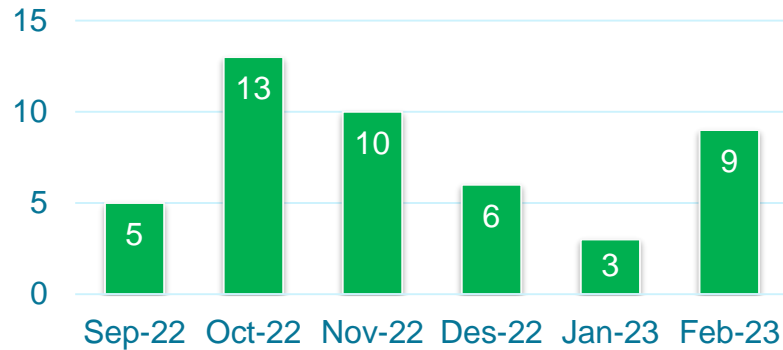


Video Conference

No	Tanggal	Daerah	Topik
1.	6 Februari 2023	Kab. Wajo	DAU
2.	6 Februari 2023	Kab. Padang Sidempuan	DBH & DAU
3.	2 Februari 2023	Kota Manado	Pembiayaan
4.	7 Februari 2023	Kab. Aceh Barat	DAU
5.	9 Februari 2023	Kab. Nias Utara	DAU
6.	10 Februari 2023	Kab. Toba	DAU
7.	13 Februari 2023	Kab. Karo	Dana Desa
8.	22 Februari 2023	Kab. TTU	DAU
9.	28 Februari 2023	Kab. Ogan Ilir	Pembiayaan

Selama bulan Februari, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak **9 kali** dimana topik terbanyak adalah DAU.

Grafik Jumlah Video Conference 6 bulan terakhir





Konsultasi Tatap Muka

No	Tanggal	Daerah	Topik
1.	9 Februari 2023	DPRD Prov. Jawa Timur	Pengelolaan Keuangan Daerah
2.	10 Februari 2023	Kab. Bolaang Mongondow Timur	DAU
3.	22 Februari 2023	Prov. Sulawesi Selatan	SHSR
4.	28 Februari 2022	Kab. Pangkajene dan Kepulauan	DAU
5.	27 Februari 2023	Kab. Kaur	DAU

Selama bulan Februari, telah dilaksanakan 5 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.

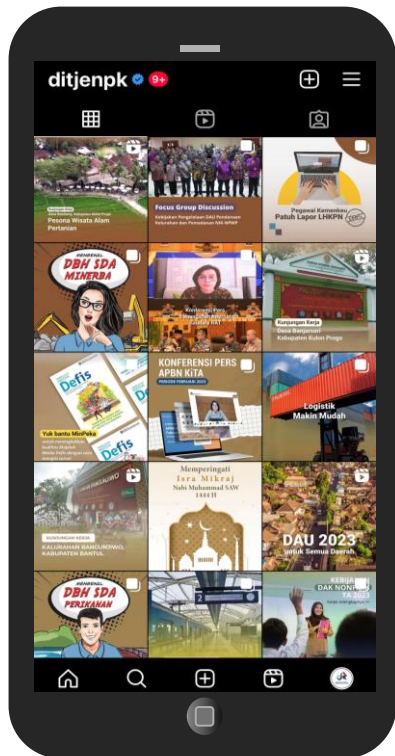
Namun, dalam pelaksanaannya beberapa Pemerintah Daerah **belum mematuhi** ketentuan pelaksanaan konsultasi tatap muka, seperti jumlah tamu yang hadir melebihi ketentuan, informasi yang tidak valid mengenai kehadiran Kepala Daerah, telah hadir fisik tanpa konfirmasi ataupun menyampaikan surat terlebih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





Performa Instagram

@ditjenpk



Jumlah Unggahan

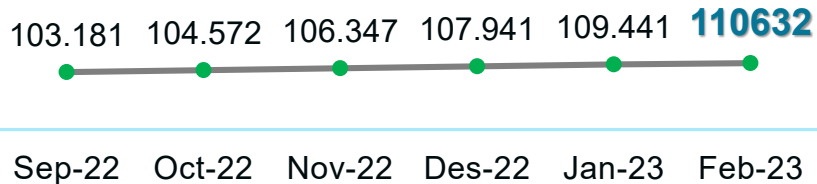
29

feeds

28

story

Grafik peningkatan pengikut Instagram 6 Bulan Terakhir



Followers

(per 28 Februari 2023)

110.632

Reach (total)

117.037

Reach (rata-rata)

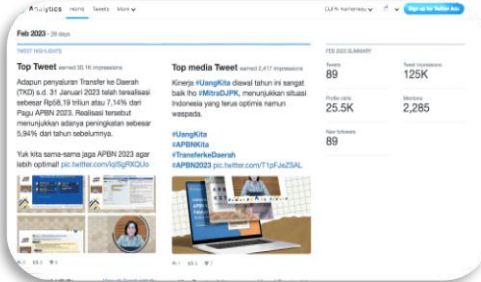
4.036

Di bulan Februari 2023, terdapat **6 akun Pemerintah Desa** yang mulai mengikuti DJPK. Total akun desa pengikut @ditjenpk adalah **1.856 akun**. Hal ini menunjukkan bahwa media informasi DJPK semakin menjangkau lapisan pemerintahan di daerah yang semakin luas lagi.



Performa Twitter

@DitjenPK

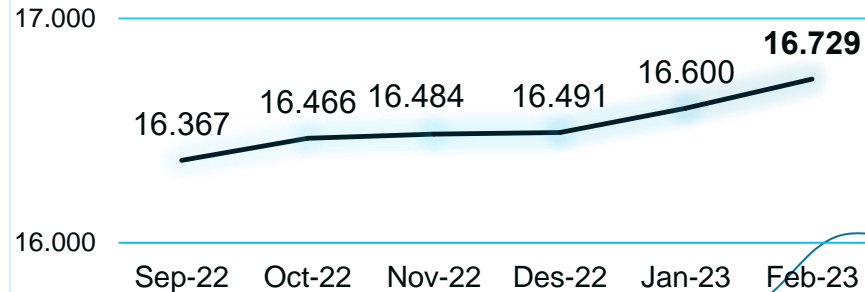


Jumlah Unggahan

49

Followers (per 28 Februari 2023)	16.729
Profile Visits	25500

Grafik peningkatan pengikut Twitter 6 Bulan Terakhir





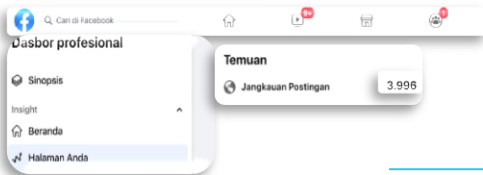
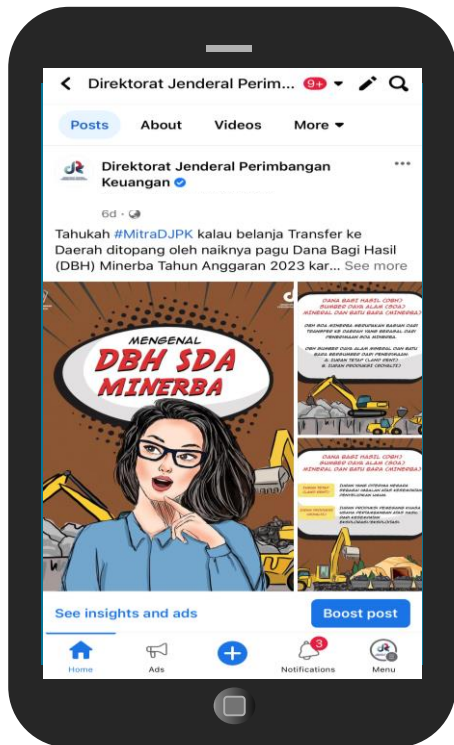
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa Facebook



Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan



Jumlah Unggahan

52

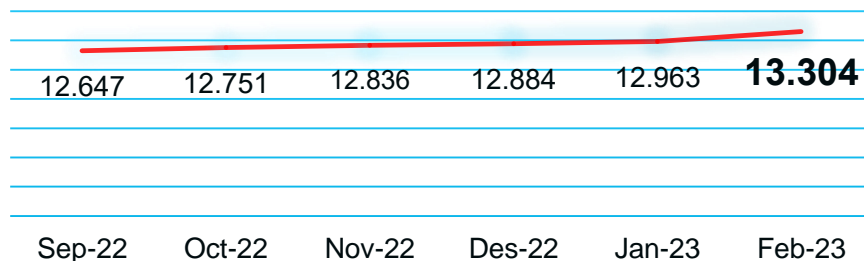
Followers (per 28 Februari 2023)

13.304

Reach (rata-rata)

3996

Grafik peningkatan pengikut Facebook 6 Bulan Terakhir





Layanan PPID

Permohonan Layanan PPID Februari 2023

12

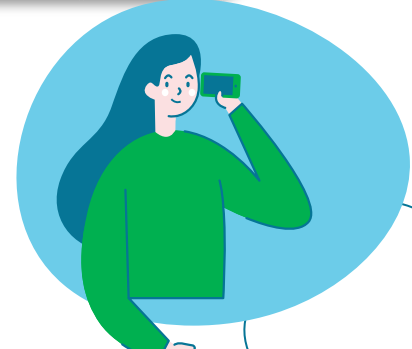
permohonan

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**





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Kepuasan Pengguna Contact Center Dering DJPK



Nuryani



Anas



Linna



Dian

5.0

Rata-rata nilai kepuasan
Februari 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

Penguatan Contact Center DJPK

Diperlukan penambahan SDM contact center dengan dasar:

- 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.
- 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 ditetapkannya kebijakan layanan konsultasi yang diutamakan secara daring.

Peningkatan *Knowledge Base Contact* Center DJPK

Untuk terus mengupdate pengetahuan agent mengenai peraturan/ kebijakan/ surat/ informasi terbaru yang dikeluarkan oleh DJPK maka diperlukan penguatan koordinasi antara unit teknis dan Contact Center DJPK serta dukungan untuk mereviu FAQ yang telah disampaikan setiap bulannya sebagai basis data pengetahuan Contact Center DJPK.

Tindak Lanjut Pembagian Kewenangan ataupun Kebijakan

Diperlukannya tindak lanjut atas pembagian kewenangan dan pemisahan tugas dan fungsi antara DJPK dan DJPb, khususnya terkait data penyaluran TKD yang dilakukan oleh KPPN dan kebijakan mengenai Treasury Deposit Facility (TDF).



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

