



DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN  
KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

# Laporan Layanan Informasi DJPK

MARET 2023





# Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi



**11** PUBLIKASI WEBSITE



**1771** TIKET KONSULTASI



**51** PUBLIKASI KONTEN  
MEDIA SOSIAL\*



**16** VIDEO CONFERENCE



**5** WHATSAPP BLAST



**8** KONSULTASI TATAP MUKA



**15** LAYANAN PPID



**16** WEBINAR/FGD

\*rata-rata publikasi media sosial



# 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**

**6**



**Peraturan**

**2**



**Data**

**1**



**Dokumen**

**2**



# Rincian Publikasi Website DJPK



## Pemberitahuan

<b>13 Maret</b>	S-197/PK/2022 tentang Permintaan Penyampaian APBD 2023
<b>13 Maret</b>	S-24/PK/PK.4/2023 tentang Undangan Rekonsiliasi Data Realisasi Transfer ke Daerah Melalui Aplikasi Siretra Tahun Anggaran 2022
<b>14 Maret</b>	Siaran Pers FGD DAU Malang
<b>17 Maret</b>	S-31/PK.5/2023 tentang Penyampaian Informasi Daerah (IKD) melalui Interkoneksi Sinergi 5 bagi Pemerintah Daerah yang Memperoleh Simplifikasi Pelaporan Bulanan
<b>17 Maret</b>	S-33/PK.5/2023 tentang Pemberitahuan Penyampaian Laporan Data Bulanan Secara Disiplin, Tertib dan Akurat
<b>29 Maret</b>	S-38/PK/2023 tentang Pemberitahuan Mekanisme Layanan Konsultasi Melalui Video Conference dan Konsultasi Tatap Muka di Lingkungan DJPK



# Rincian Publikasi Website DJPK



## Peraturan

27 Maret	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.07/2023 tentang Perubahan atas PMK 15/PMK.07/2020 tentang Pengelolaan Dana Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta
27 Maret	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 18/PMK.07/2023 tentang Perubahan atas PMK 76/PMK.07/2022 tentang Pengelolaan Penerimaan dalam Rangka Otonomi Khusus



## Dokumen

30 Maret	Kontrak Kinerja 2023
30 Maret	Laporan Kinerja DJPK Tahun 2022



## Data

27 Maret	Neraca TA 2021
----------	----------------



# Rincian Publikasi

Webinar/FGD/Sosialisasi

2 Maret	Sosialisasi Perpres Juknis DAK Fisik
7 Maret	Bimtek DAK Pendidikan di Aceh
9 Maret	Bimtek DAK Pendidikan di Balikpapan
13 Maret	Bimtek Keuangan Daerah Tahap I
13 Maret	MILEA <i>Tagging Mandatory Spending</i>
14 Maret	Rekonsiliasi Data Realisasi TKDD menggunakan Aplikasi Siretra
15 Maret	Kades Masuk Kampus Universitas Yogyakarta
16 Maret	Sosialisasi PMK TDF
16 Maret	Webinar Eco Office
20 Maret	Workshop IMF - DBH
20 Maret	THM DJPK
20 Maret	Sosialisasi PMK 18/PMK.07/2023 dan Bimtek Penyaluran Penerimaan dalam rangka Otsus- Hari 1
21 Maret	Sosialisasi PMK 18/PMK.07/2023 dan Bimtek Penyaluran Penerimaan dalam rangka Otsus- Hari 2
28 Maret	Webinar Penguatan Integritas, wujudkan pengelola fiskal HKPD berkelas dunia
30 Maret	Sosialisasi Teknis Pengelolaan Keuangan Desa Berbasis Elektronik Bali- Hari 1
31 Maret	Sosialisasi Teknis Pengelolaan Keuangan Desa Berbasis Elektronik Bali- Hari 2



# Rincian Publikasi

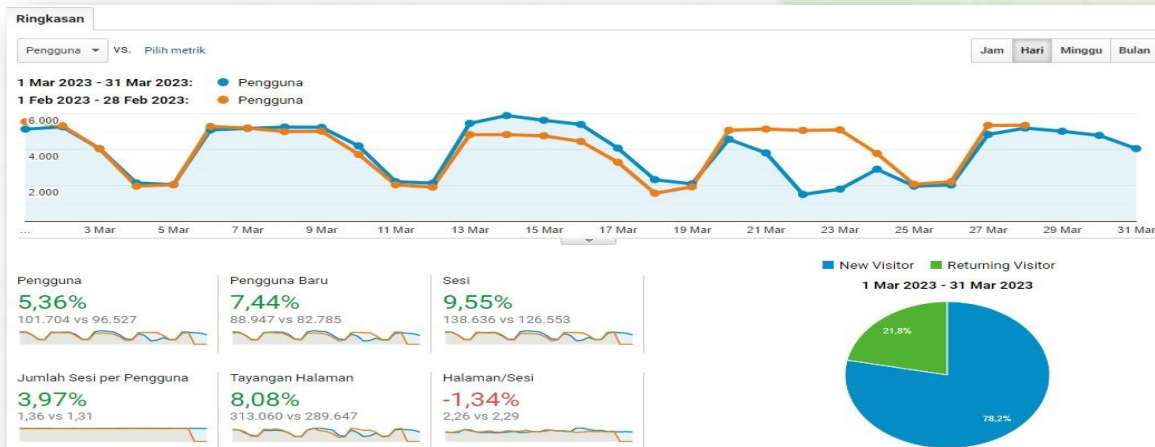
## Whatsapp Blast

<b>9 Maret</b>	Informasi Mekanisme Pelaksanaan Konsultasi Tatap Muka
<b>13 Maret</b>	Informasi Pelaksanaan Rekonsiliasi TKDD
<b>14 Maret</b>	Informasi Sosialisasi PMK Nomor 19/PMK.07/2023
<b>24 Maret</b>	Informasi Waktu Operasional Contact Center Dering DJPK selama Bulan Ramadhan
<b>25 Maret</b>	Ralat Informasi Nomor Whatsapp Contact Center Dering DJPK pada WA Blast Sebelumnya





# Kunjungan Website DJPK

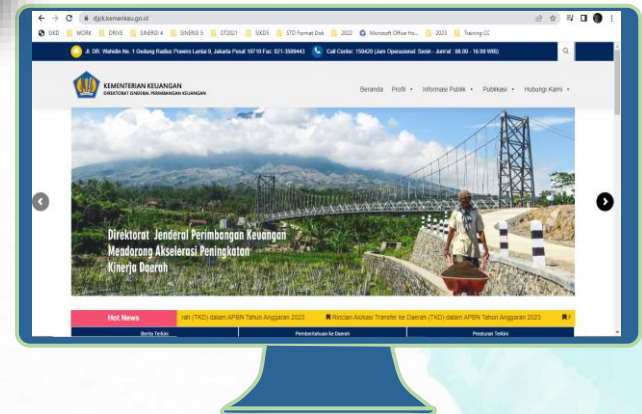


Jumlah pengunjung **meningkat 5,36%** dibandingkan **Februari 2023**.

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

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

101.704  
pengguna





# Tiket Konsultasi

**133 (7,51%)**

Telepon

**1457 (82,27%)**

Whatsapp

**57 (3,22%)**

Hai Kemenkeu

**102 (5,76%)**

Email

**1771**

Konsultasi

Layanan Lainnya

**22 (1,24%)**

Live Chat

**489**

Email Lapor

**16**

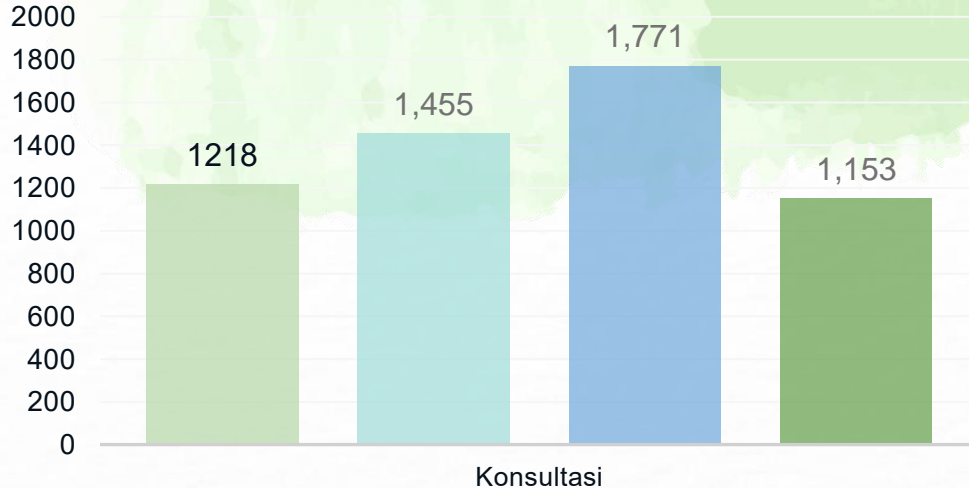
Video  
Conference

**8**

Tatap Muka



# Perkembangan Jumlah Konsultasi



Jumlah konsultasi di bulan Maret 2023 **naik 21,72%** dibandingkan bulan Februari 2023 (1.455 konsultasi).

Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di **bulan Maret 2022** (1.153 konsultasi), jumlah konsultasi **meningkat 53,60%**.

**Selama Triwulan I Tahun 2023** (Januari s.d. Maret), jumlah konsultasi yang dilayani Contact Center Dering DJPK adalah sebanyak **4.444 konsultasi** melalui berbagai media (WhatsApp, Telepon, Email, Hai Kemenkeu, dan Live Chat).

Jan-23

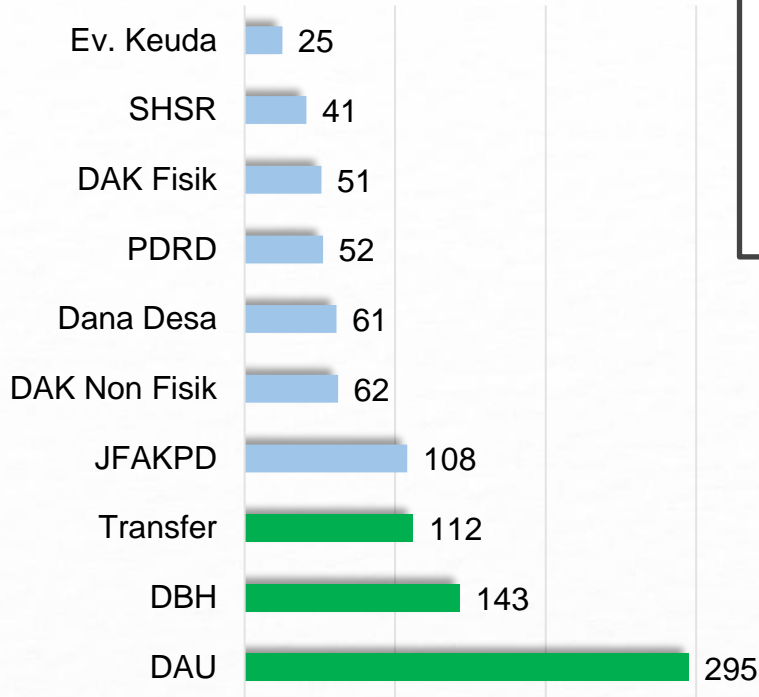
Feb-23

Mar-23

Mar-22



# Topik Konsultasi Teknis



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

- Permohonan informasi penganggaran DAU yang Ditentukan Penggunaannya
- Penyampaian dan konfirmasi syarat penyaluran DAU yang Ditentukan Penggunaannya
- Penyaluran DAU yang Ditentukan Penggunaannya

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

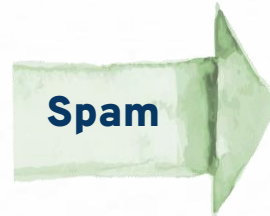
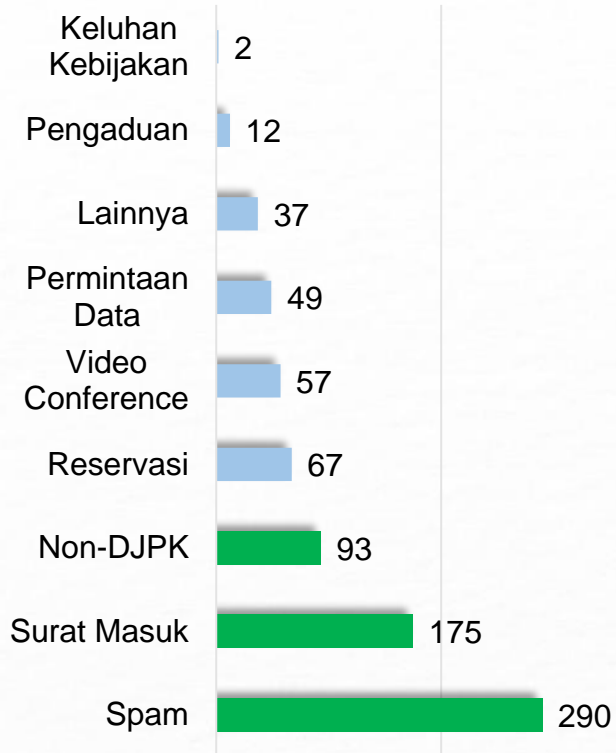
- Permohonan informasi terkait dengan DBH TDF
- Informasi besaran DBH TDF
- Mekanisme penarikan DBH TDF

Topik **Transfer** terkait:

- Permohonan informasi penyaluran Transfer ke Daerah
- Pelaksanaan rekonsiliasi dengan media daring



# Topik Konsultasi Lainnya



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



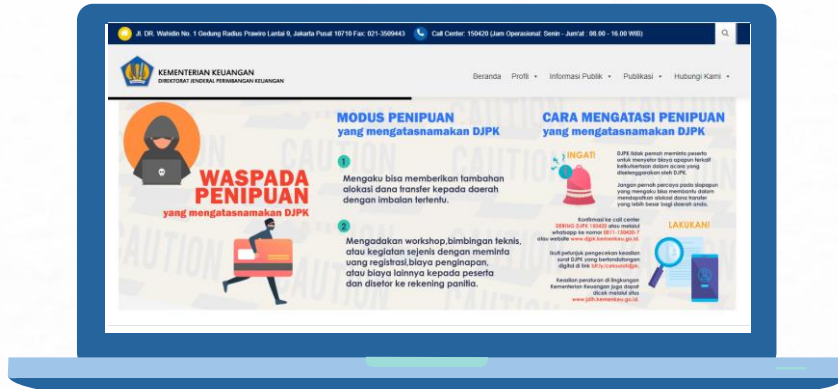
Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi proses surat masuk.



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



# Pengaduan dan Keluhan



## Pengaduan



11 Pengaduan Surat undangan palsu terkait Kegiatan Bimtek/Capacity Building JF AKPD yang mengatasnamakan DJPK, kegiatan dilaksanakan secara offline dan memungut biaya (diterima Prov. Jawa Tengah, Kab. Ketapang, Kab. Purworejo, Kab. Bandung, Kab. Sekadau, Kab. Tulungagung, Kab. Kapuas Hulu, dan individu)



Pengaduan atas adanya dugaan tidak disalurkan DAK Non Fisik TPG dan Tamsil kepada masing-masing ASN Guru penerima sesuai ketentuan (Kab. Mappi)

## Keluhan



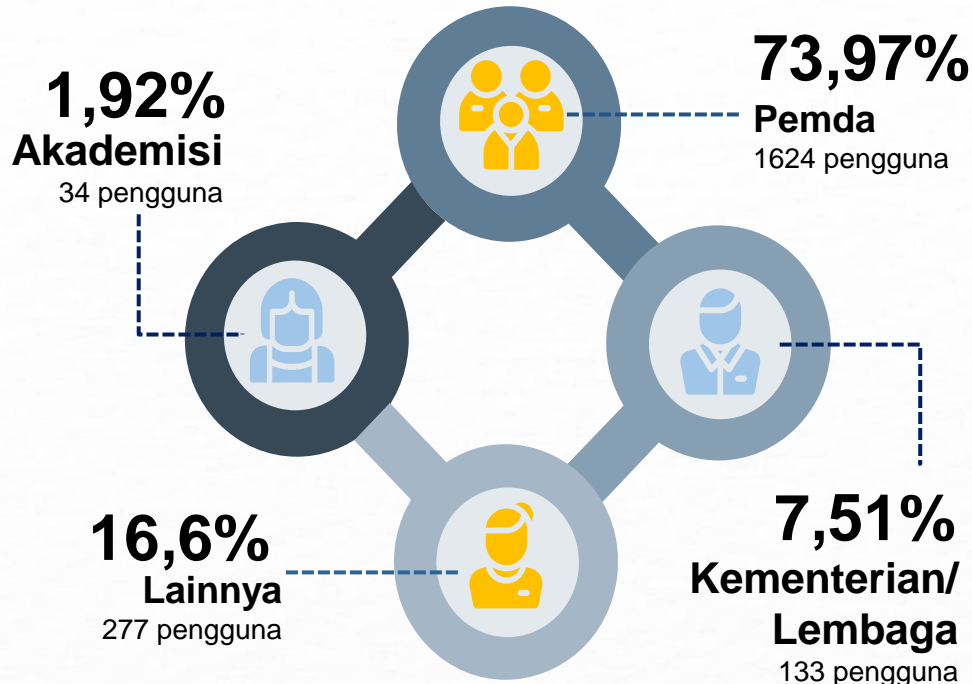
Keluhan terkait dengan proses Interkoneksi Data Transaksi antara SIKD dengan aplikasi keuangan yang digunakan Pemda (Kab. Seluma)



Keluhan terkait dengan tidak dapat ditampilkannya seluruh informasi penyaluran pada aplikasi SIMTRADA (Kota Pangkalpinang)

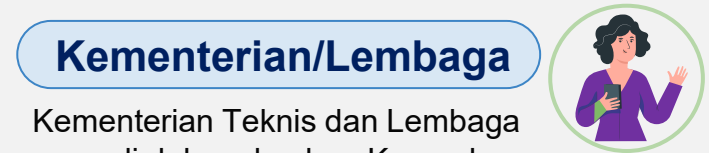


# Pengguna Layanan



## 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

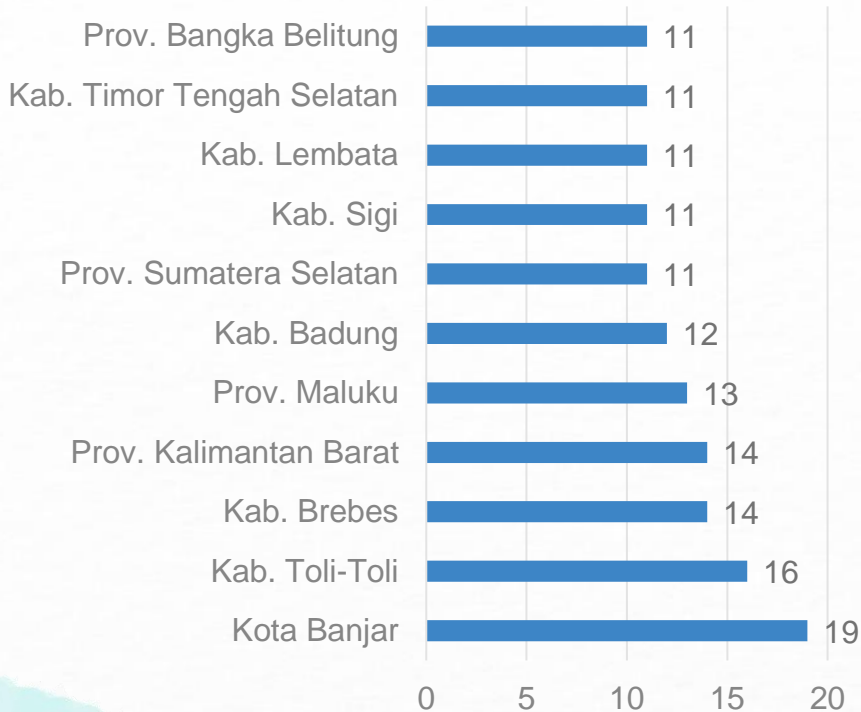
## Lainnya

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





# Pemda Pengguna Terbanyak



## Pemda dengan frekuensi konsultasi terbanyak:

1. **Kota Banjar** menjadi Pemda dengan frekuensi konsultasi terbanyak, hal ini berkaitan dengan permohonan penyaluran dana TDF
2. **Kab. Toli-Toli, Kab. Brebes, dan Prov. Kalimantan Barat** rata-rata berkoordinasi terkait rencana konsultasi tatap muka dan/atau video conference.





# Rincian Tiket Pemda

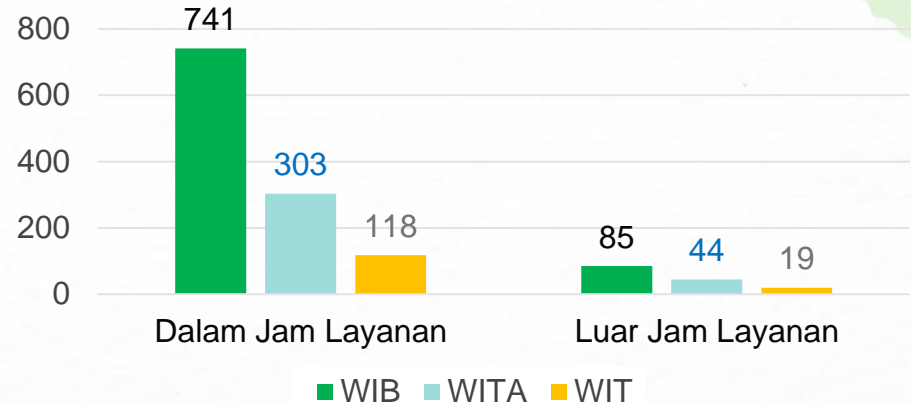
Selama bulan Maret, dari total **1.771** tiket layanan, sebanyak **1310** tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan **461** tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi. Dari total tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **1.162** pengguna layanan yang menghubungi DJPK di dalam jam layanan, sedangkan **148** sisanya menghubungi DJPK di luar jam layanan yang terdiri dari **85 (57,43%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Barat**, **44 (29,73%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Tengah**, dan **19 (12,84%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Timur**.

Dari total tiket yang masuk di luar jam layanan, terdapat **26 tiket atau 17,57% memerlukan eskalasi lebih lanjut (1,47% 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



Persentase Eskalasi Tiket di Luar Jam Layanan





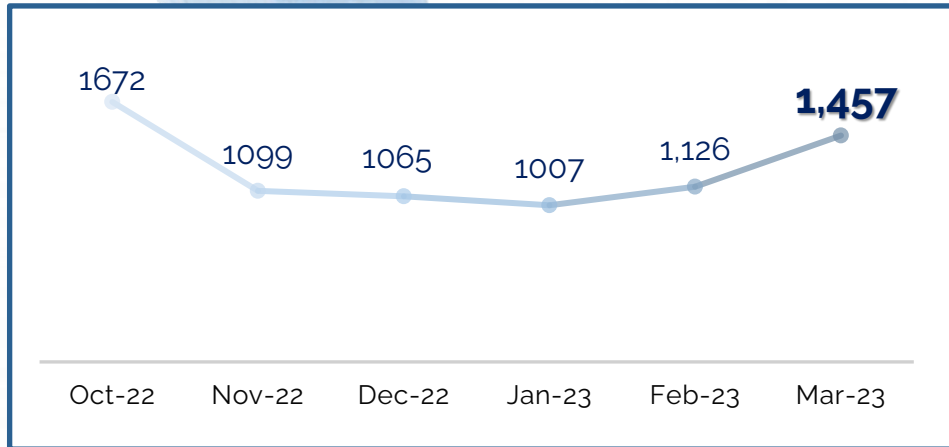
# Konsultasi WhatsApp DJPK



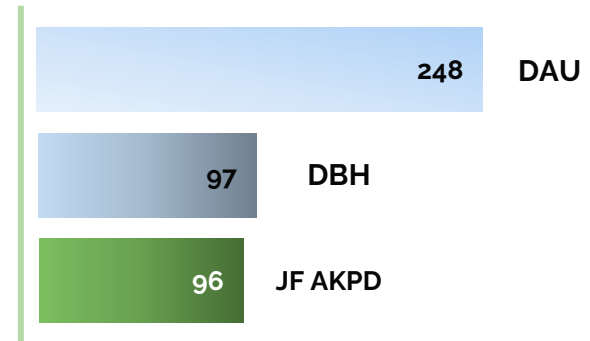
0811-150420-7

Jumlah konsultasi pada bulan Maret 2023 melalui WhatsApp Contact Center DJPK **naik sebesar 29%** dibandingkan bulan sebelumnya.

## Jumlah Pengguna WhatsApp 6 Bulan terakhir



## Top 3 Topik Teknis melalui WhatsApp



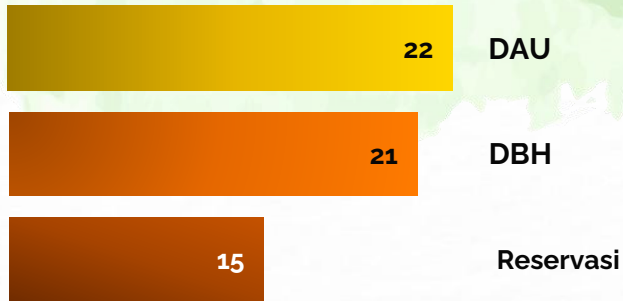
WhatsApp selalu menjadi media konsultasi yang **paling diminati** oleh pengguna layanan informasi DJPK. Layanan yang diberikan melalui WhatsApp meliputi konsultasi/pengaduan dan pesan siaran (WA Blast).



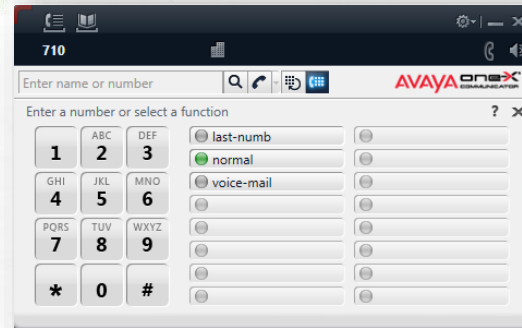
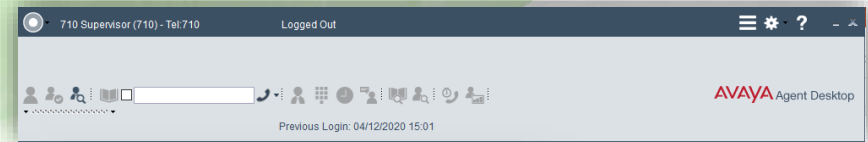
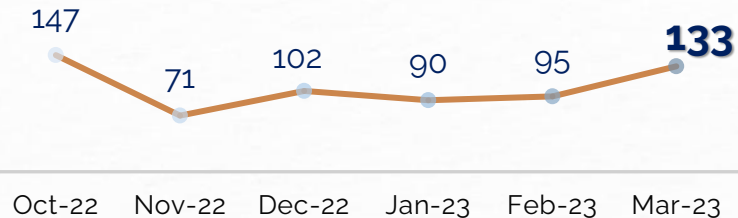
# Konsultasi Telepon Dering DJPK

## ☎ 150420

### Top 3 Topik Teknis melalui Dering DJPK



### Jumlah Pengguna Dering DJPK 6 Bulan terakhir



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

Pada bulan Maret 2023, sebanyak **7,51% pengguna (133 konsultasi)** menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi.

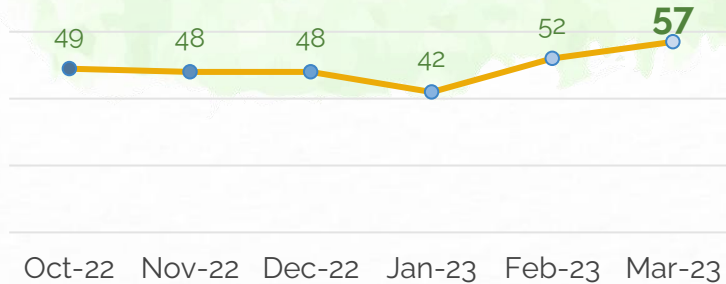


# Konsultasi HAI Kemenkeu

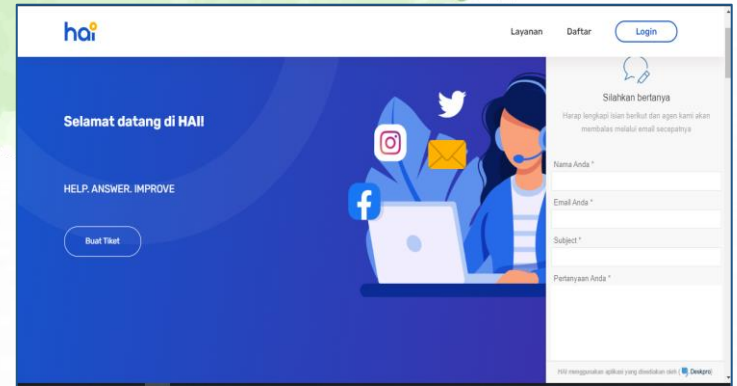


hai.kemenkeu.go.id

## Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu 6 Bulan terakhir



Pada bulan Maret 2023, sebanyak **3,22%** (57 pengguna) menggunakan **layanan HAI Kemenkeu** sebagai layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs **hai.kemenkeu.go.id**.



## Top 3 Topik melalui Hai Kemenkeu



Permintaan Data



Transfer



DBH

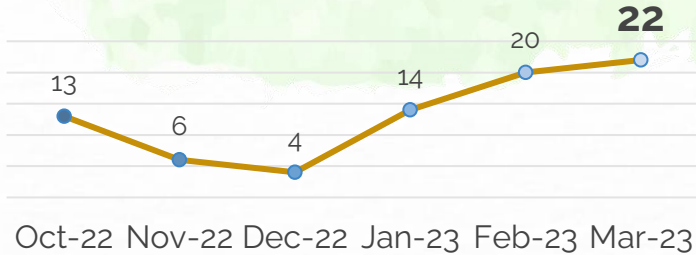


# Konsultasi Live Chat

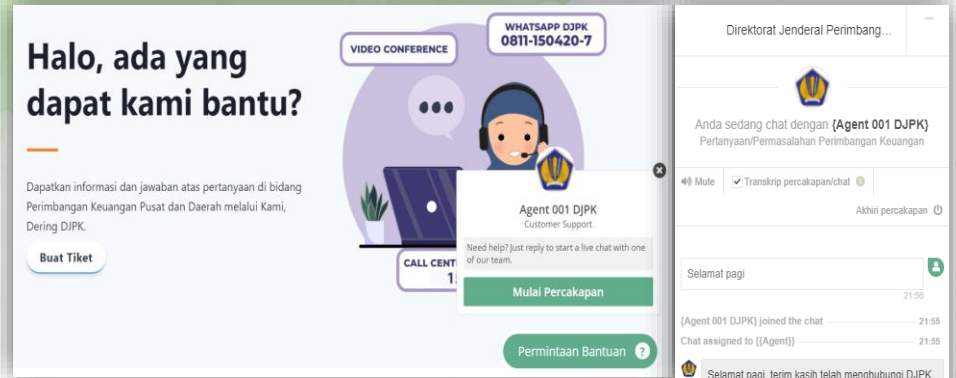


contact-djpk.kemenkeu.go.id

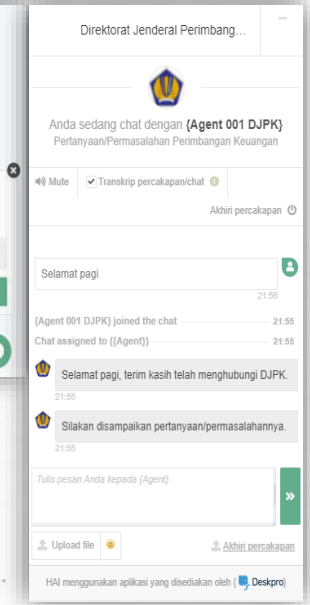
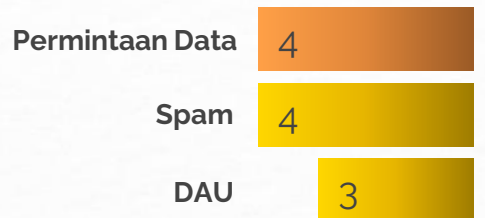
## Jumlah Pengguna Live Chat 6 Bulan terakhir



Pada bulan Maret 2023, sebanyak **1,24%** (22 pengguna) menggunakan **layanan Live Chat** sebagai media konsultasi



## Top 3 Topik melalui Live Chat





# Layanan Email



## Email Call Center

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

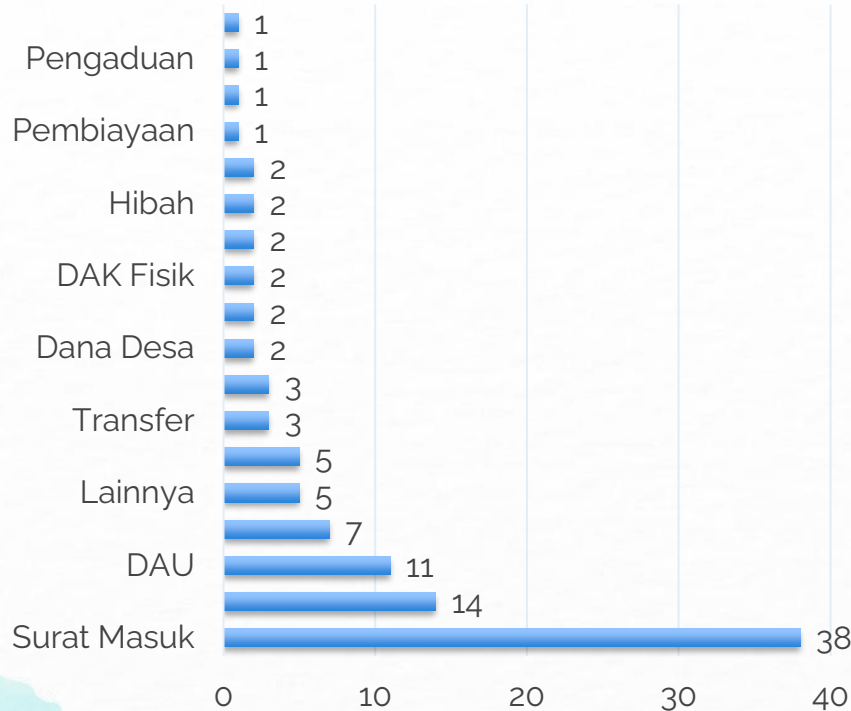
Bertujuan untuk menampung **pengiriman dokumen/surat kepada DJPK yang bersifat rutin** (setiap periode) seperti Laporan Syarat Penyaluran DAU, DAK Non Fisik, DBH, APBD, dan lain sebagainya.

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





# Konsultasi Email Call Center



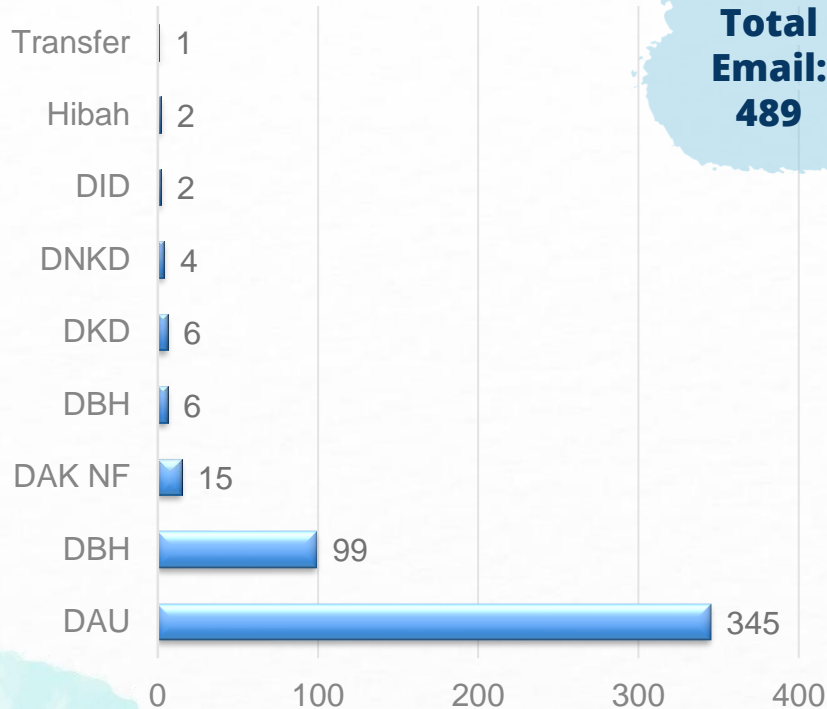
Sebanyak **5,76%** atau **102** pengguna layanan informasi DJPK menggunakan **Layanan Email** di bulan Maret 2023.

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





# Email Lapor DJPK



Dokumen yang paling banyak diterima adalah:

- **Syarat salur DAU yang Ditentukan Penggunaannya Bidang Pendidikan, Kesehatan, dan Pekerjaan Umum** (56,65% dari total email)
- **Syarat Salur DBH** (20,25% dari total email)
- **Syarat Salur DAU Pendanaan Kelurahan** (11,25% dari total email)

Total email yang masuk melalui email Lapor DJPK selama bulan Maret 2023 **menurun 37,63%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya yang sebanyak 673 email.





# 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.



# Surat Nomor 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:

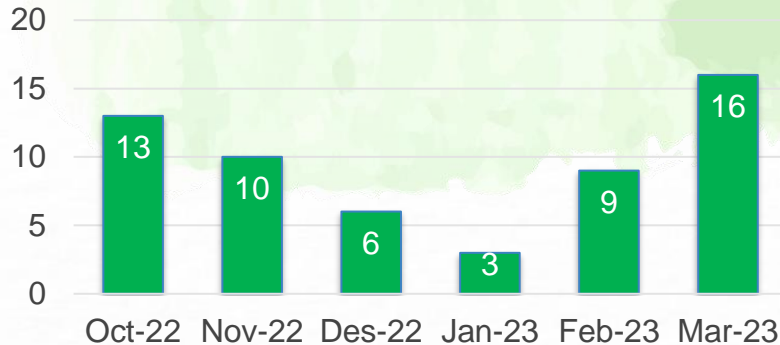
1. Kami menyediakan layanan informasi berbasis teknologi dan informasi melalui *Contact Center* DJPK dan *website* DJPK guna mendukung pengelolaan dana Transfer ke Daerah, pengelolaan keuangan daerah, maupun penyusunan kebijakan dan/atau bahan lainnya yang diperlukan.
2. Kami juga menyediakan layanan 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.



# Video Conference

Grafik Jumlah Video Conference 6 bulan terakhir



No	Tanggal	Pengguna Layanan	Topik
1	2 Maret 2023	Kab. Sibolga	DAU
2	2 Maret 2023	Kab. Lembata	DAU dan Dana Desa
3	6 Maret 2023	Prov. Jawa Barat	DBH
4	13 Maret 2023	Kota Batam	DID
5	6 Maret 2023	Kab. Nias Utara	DAU
6	16 Maret 2023	Kab. Dairi	DAU
7	9 Maret 2023	Kab. Muko-Muko	DAU, DBH, DID, DAK Fisik, DAK Nok Fisik
8	24 Maret 2023	Kab. Mojokerto	Kapasitas Fiskal
9	14 Maret 2023	Kab. Lombok Barat	DAU
10	27 Maret 2023	ARKI	PDRD
11	14 Maret 2023	Kab. Demak	DAU
12	27 Maret 2023	Kab. Timor Tengah Selatan	DAU
13	28 Maret 2023	Prov. D I Yogyakarta	DID
14	30 Maret 2023	Kab. Kep Sula	JF AKPD
15	29 Maret 2023	Kab. Sumba Timur	DAU
16	31 Maret 2023	Prov. Sumatera Utara	PDRD

Selama bulan Maret 2023, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak **16 kali** dimana topik terbanyak adalah DAU.



# Konsultasi Tatap Muka

No	Tanggal	Pengguna Layanan	Topik
1	1 Maret 2023	Kab. Tanah Datar	DAU
2	10 Maret 2023	Prov. Kalimantan Timur (DPRD)	PDRD
3	14 Maret 2023	Kab. Lebak	DAU
4	17 Maret 2023	Kota Kendari	DAU
5	20 Maret 2023	Prov. Kalimantan Tengah	PDRD
6	21 Maret 2023	Kab. Tolitoli	DAU
7	30 Maret 2023	Kab. Banggai Kepulauan	DAU
8	31 Maret 2023	Kab. Pangandaran	DAU

Selama bulan Maret, telah dilaksanakan 8 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

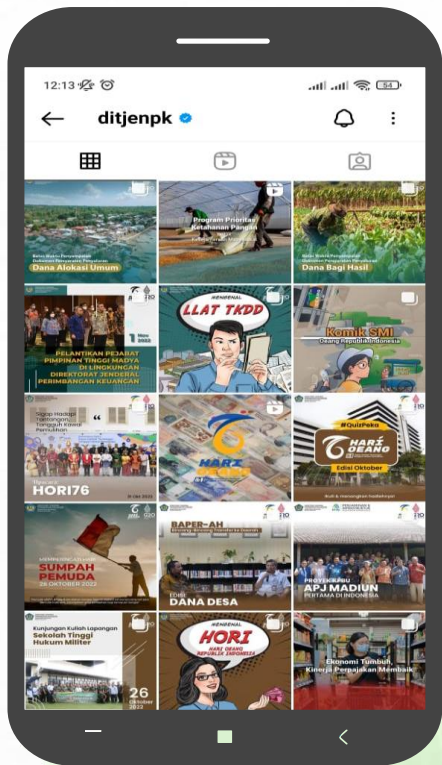
Jumlah Unggahan

28

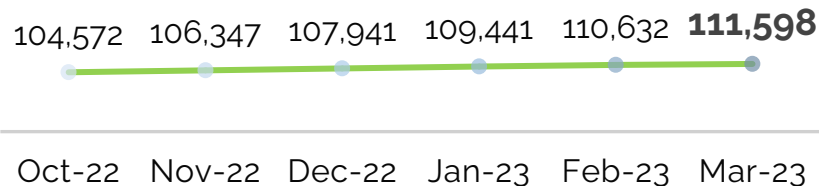
feeds

52

story



Grafik peningkatan pengikut Instagram 6 Bulan Terakhir



*Followers (per 31 Maret)* 111.598

*Reach (total)* 104.463

*Reach (rata-rata)* 3.731

Di bulan Maret 2023, terdapat **10 akun Pemerintah Desa** yang mulai mengikuti DJPK sehingga total akun desa yang mengikuti instagram @ditjenpk sebanyak **1.828 akun**. Hal ini menunjukkan bahwa media informasi DJPK semakin menjangkau lapisan pemerintahan di daerah yang semakin luas lagi.

# Performa Twitter

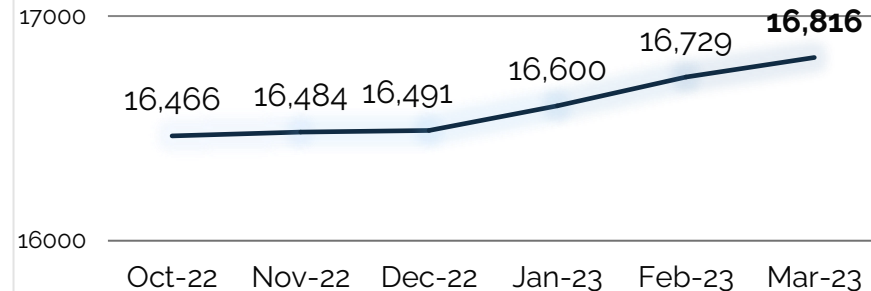
 @DitjenPK

**63** konten

Followers (per 31 Maret)	16.816
Profile Visits	9.142



**Grafik peningkatan pengikut Twitter  
6 bulan terakhir**



# Performa Facebook



Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

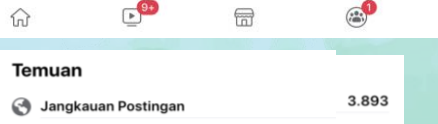
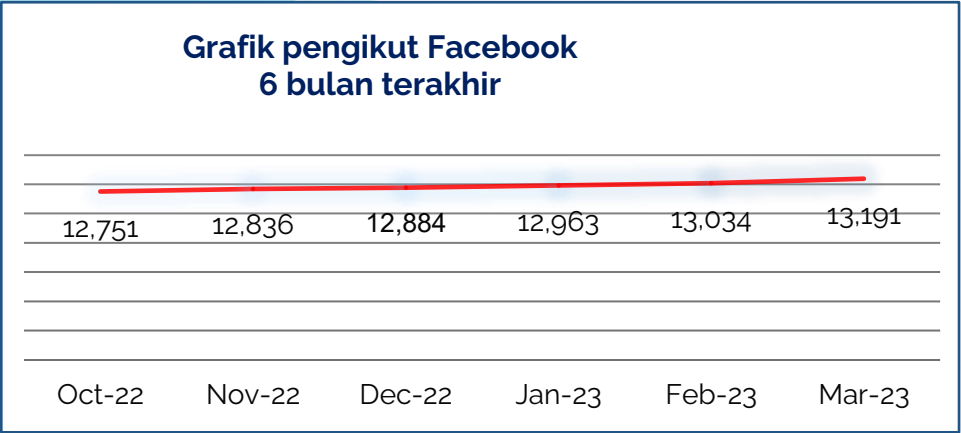


## Jumlah Unggahan

62

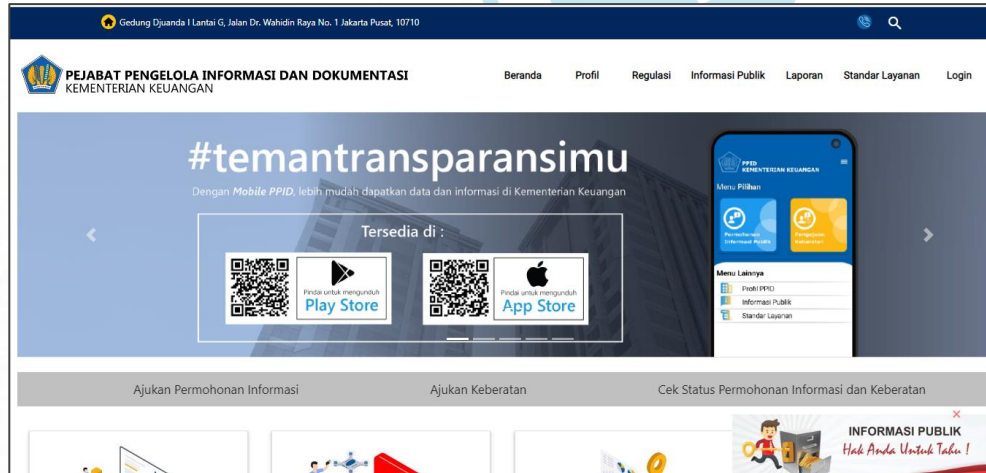
Followers (per 31 Maret)	13.191
Profile Visits	2.925

## Grafik pengikut Facebook 6 bulan terakhir





# Layanan PPID



15 permohonan

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

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

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





# Kepuasan Pengguna Contact Center Dering DJPK



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

1. 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.
2. 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.



# Evaluasi dan Saran

## Peningkatan Knowledge Base Contact Center

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.

## Kebijakan terkait Konsultasi Tatap Muka

Dengan telah dibukanya konsultasi tatap muka terbatas ke DJPK, animo Pemda untuk datang langsung ke DJPK semakin meningkat. Beberapa kali ditemui konsultasi tatap muka tidak sesuai ketentuan sebagaimana diatur dalam SE-1/PK.1/2023 maupun surat nomor S-38/PK/2023 antara lain terkait jumlah tamu yang hadir melebihi ketentuan serta adanya Pemda yang datang langsung ke DJPK tanpa menyampaikan surat maupun belum adanya penjadwalan dari DJPK. Oleh karena itu, perlu kiranya arahan yang baku dari Pimpinan DJPK terkait kondisi-kondisi yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan konsultasi tatap muka ke DJPK untuk menjadi pedoman bagi seluruh entitas yang terkait khususnya agen Contact Center.

## Tindak Lanjut Pembagian Kewenangan/ Kebijakan serta Sinergi dalam Pelaksanaan Tugas

Diperlukannya tindak lanjut atas pembagian kewenangan dan pemisahan tugas dan fungsi antara DJPK dan DJPb, khususnya terkait dengan *Treasury Deposit Facility* (TDF) serta integrasi data penyaluran TKD. Sinergi sangat diperlukan dalam pelaksanaan tugas atas kebijakan TKD dan data penyaluran sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh stakeholder khususnya penyampaian informasi terkait TDF dan data penyaluran kepada Pemda.



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