



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Laporan Layanan Informasi DJPK

AGUSTUS 2023





Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi



8 PUBLIKASI WEBSITE



1686 TIKET KONSULTASI



52 PUBLIKASI KONTEN
MEDIA SOSIAL*



11 VIDEO CONFERENCE



1 WHATSAPP BLAST



23 KONSULTASI TATAP MUKA



13 LAYANAN PPID



5 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

2



Peraturan

2



Berita

3



Majalah

1



Rincian Publikasi Website DJPK



Pemberitahuan

14 Agustus	S-51/MK.7/2023 tentang Perubahan Tahapan Waktu Penilaian Akhir DAK Fisik TA 2024 dalam Aplikasi KRISNA
28 Agustus	S-5/PK/PK.4/2023 tentang Penilaian Indikator Tambahan Kinerja Desa pada Penghitungan Alokasi Dana Desa TA 2024



Peraturan

4 Agustus	Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Transfer ke Daerah
4 Agustus	Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2023 tentang Dana Bagi Hasil Perkebunan Sawit



Rincian Publikasi Website DJPK



Majalah

30 Agustus	Media Defis XXXV
------------	------------------



Berita

2 Agustus	Pemberitahuan Informasi Tidak Benar (HOAX)
21 Agustus	Pengumuman Semifinalis Lomba Bedah Data APBD 2023
23 Agustus	Siaran Pers – Perjanjian Kerja Sama DJP, DJPK dan Pemerintah Daerah



Rincian Publikasi

Webinar/FGD/Sosialisasi

1 Agustus	Workshop Pemberdayaan Desa dan BUMDes - Univ. Trunojoyo
9 Agustus	Bincang-Bincang Insentif Fiskal Tahun Berjalan Kinerja Pengendalian Inflasi
15 Agustus	Technical Meeting Lomba Bedah Data APBD 2023
21 Agustus	Workshop Formulasi Pengalokasian Dana Desa Berbasis Kinerja TA 2024
25 Agustus	Workshop Pemberdayaan Desa dan BUMDes - Univ. Siliwangi

Whatsapp Blast

3 Agustus	Tindak lanjut SKPL
-----------	--------------------



Kunjungan Website DJPK

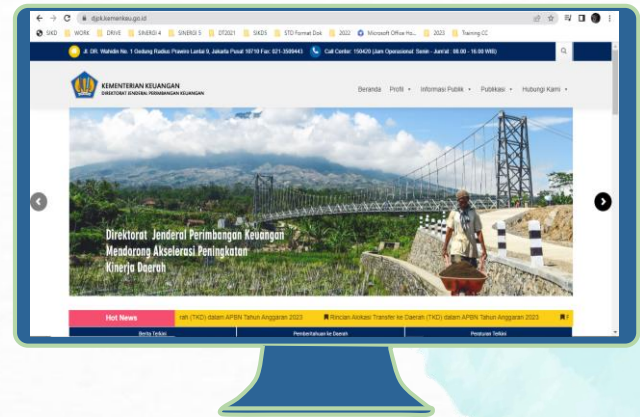


+ - 69RB
pengguna

Jumlah pengunjung **menurun 5,1%** dibandingkan **Juli 2023 (+- 73RB)**.

Sejak Bulan Juli 2023 terdapat perubahan tampilan pada Google Analytics sehingga tidak dapat melihat pengunjung website DJPK secara riil

Halaman yang paling banyak diakses adalah tentang **Portal Data APBD, Mandatory Spending, Data APBD setelah 2006, Jenis-jenis Dana Perimbangan, dan Form download data APBD**





Tiket Konsultasi

70 (4.15%)

Telepon

51 (3,02%)

Hai Kemenkeu

Layanan Lainnya

1220

Email Lapor

10

Video
Conference

23

Tatap Muka

1686

Konsultasi

1448 (85.88%)

Whatsapp

110 (6.52%)

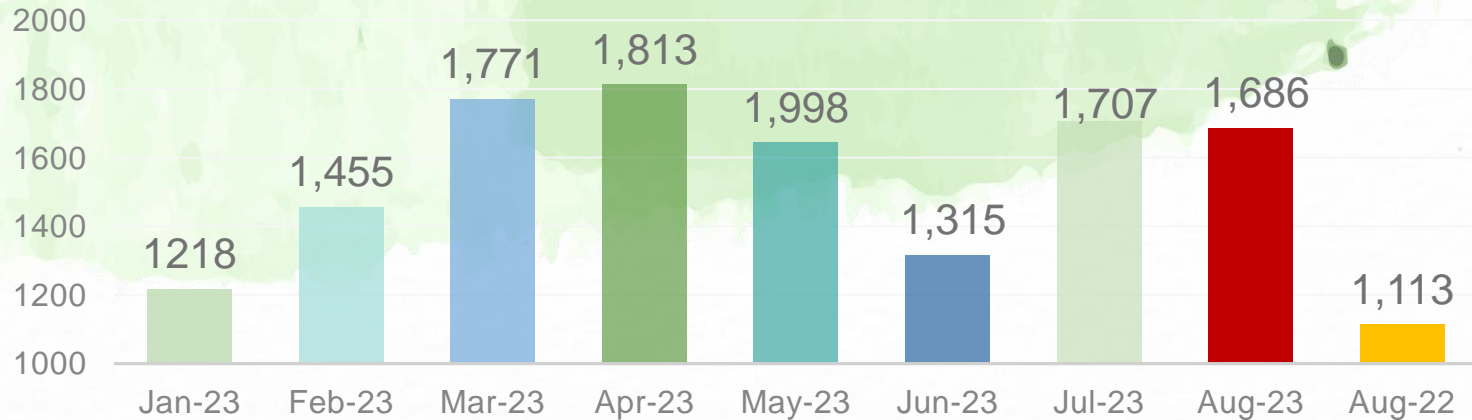
Email

7 (0.42%)

Live Chat



Perkembangan Jumlah Konsultasi



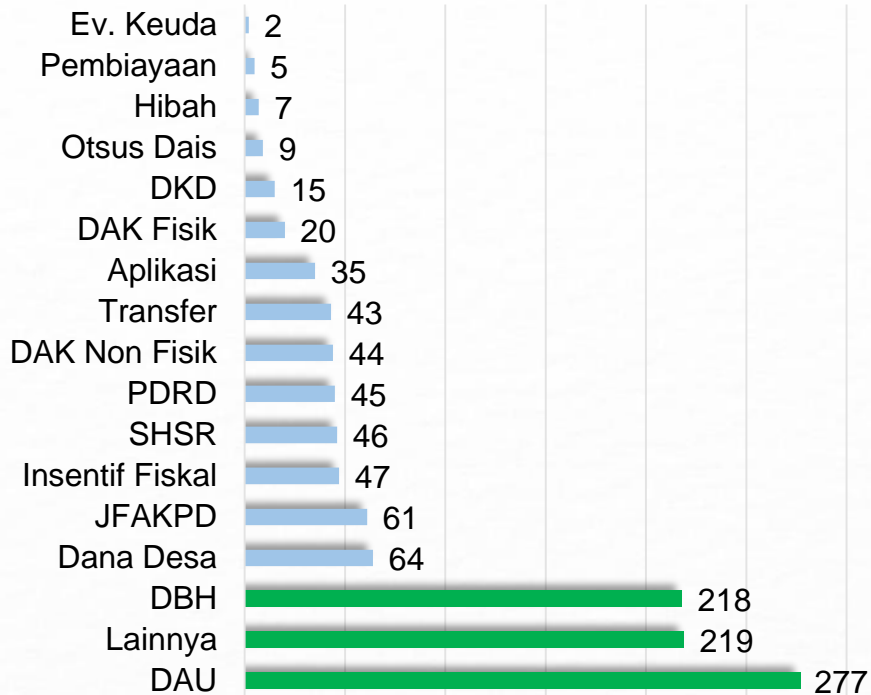
Jumlah konsultasi di bulan Agustus 2023 **naik 1,23%** dibandingkan bulan Juli 2023 (1.707 konsultasi).

Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di **bulan Agustus 2022** (1.113 konsultasi), jumlah konsultasi **meningkat 51,48%**.

Hingga Agustus 2023 jumlah konsultasi yang dilayani Contact Center Dering DJPK adalah sebanyak **12.609 konsultasi** melalui berbagai media (WhatsApp, Telepon, Email, Hai Kemenkeu, dan Live Chat).



Topik Konsultasi Teknis



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

- Waktu penyaluran DAU
- Tindak lanjut penyampaian syarat penyaluran DAU yang ditentukan penggunaannya
- Pemotongan dan/atau penundaan penyaluran DAU yang tidak ditentukan penggunaannya

Topik **Lainnya** terkait:

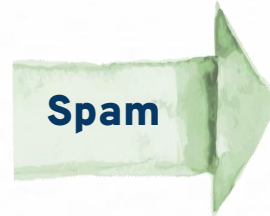
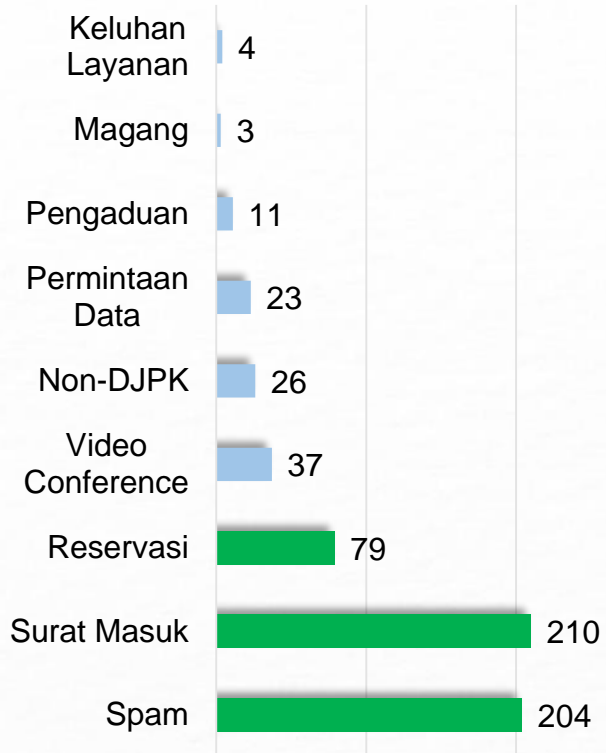
- Penyaluran komponen THR dan Gaji Ketiga Belas berupa 50% TPG/Tamsil
- Kebijakan dan alokasi TKD TA 2024
- Perubahan alokasi TKD TA 2023

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

- Penyaluran DBH
- Alokasi Kurang Bayar dan/atau Lebih Bayar DBH Tahun 2022
- Rincian penyaluran dan sisa Dana TDF



Topik Konsultasi Lainnya



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



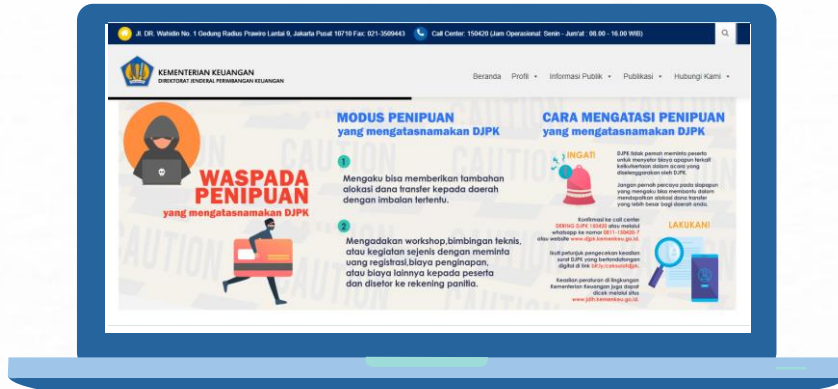
Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi proses surat masuk.



Mencakup konfirmasi kunjungan dan pertanyaan mekanisme kunjungan ke DJPK.



Pengaduan dan Keluhan



Keluhan



Keluhan terkait tidak updatenya data penyaluran pada aplikasi SIMTRADA



Keluhan terhadap tidak adanya Implementasi penundaan penyaluran DAU atas keterlambatan Pemda dalam menyalurkan DAK NF (TPG/Tamsil) terhadap Guru

Pengaduan



8 Surat undangan palsu terkait Kegiatan Bimtek/Capacity Building JF AKPD (Kab. Langkat, Kab. Padang Lawas, Kab. Buol, Kab. Nias Barat, Kab. Blitar, Kab. Sigi, Kota Pasuruan)



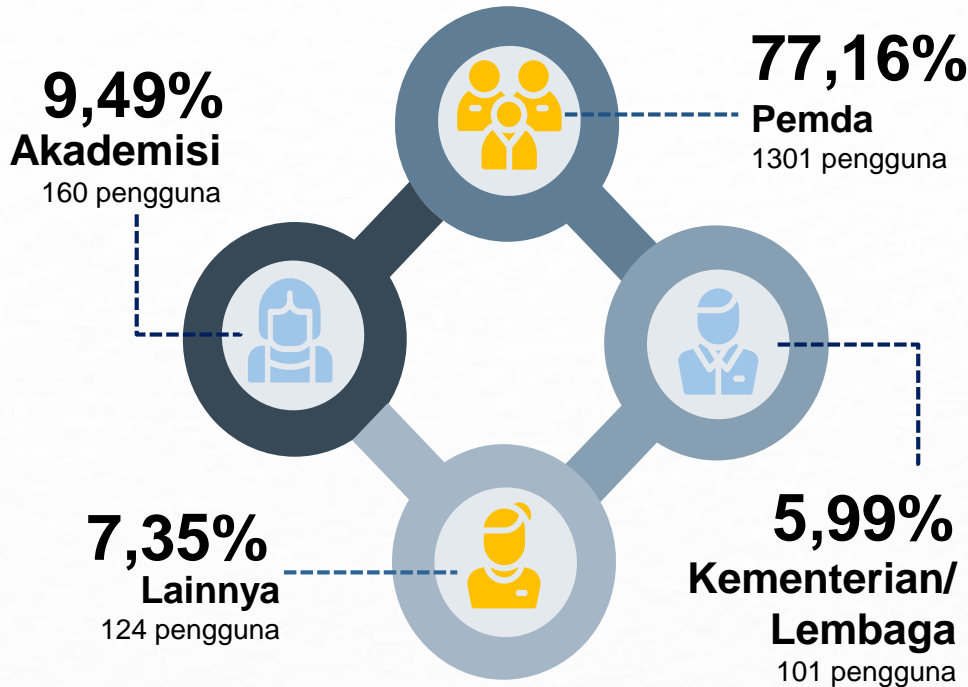
2 Surat palsu mengenai permintaan usulan alokasi DBH (Kab. Belu, Kab. Subang)



1 Informasi palsu mengenai besara penyaluran DBH (Kab. Rembang)

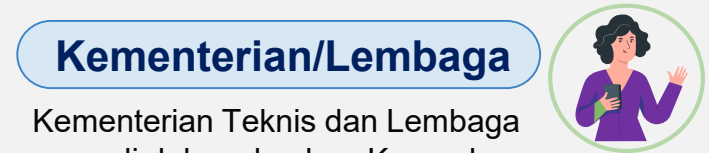


Pengguna Layanan



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

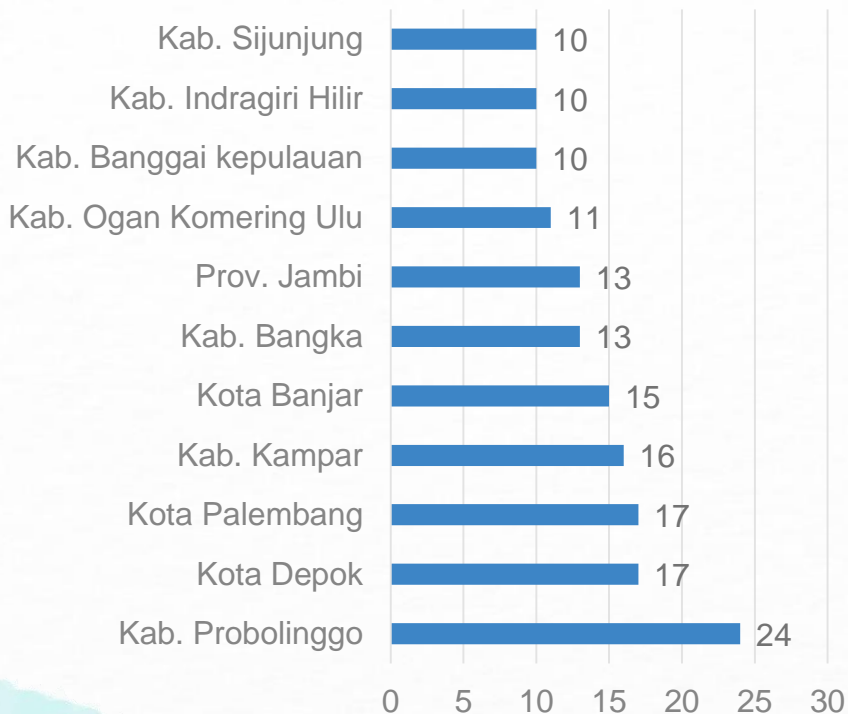
Lainnya

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





Pemda Pengguna Terbanyak



Pemda dengan frekuensi konsultasi terbanyak:

1. **Kab. Probolinggo** sebanyak 24 kali dengan topik konsultasi terbanyak terkait SHSR, DAU, dan aplikasi SIRETRA.
2. **Kota Depok** sebanyak 17 kali dengan topik konsultasi terbanyak terkait DBH, Insentif Fiskal dan keperluan penyampaian surat.
3. **Kota Palembang** sebanyak 17 kali dengan topik konsultasi SHSR dan PDRD serta koordinasi konsultasi tatap muka.
4. **Kab. Kampar** sebanyak 16 kali dengan topik konsultasi DBH dan DAU serta keperluan penyampaian surat.
5. **Kota Banjar** sebanyak 15 kali dengan topik konsultasi DBH dan transfer serta koordinasi video conference.



Rincian Tiket Pemda

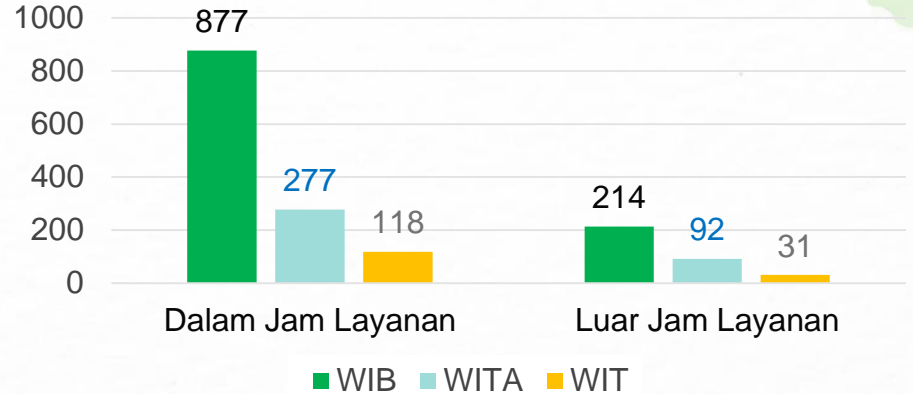
Selama bulan Agustus dari **1.686** tiket layanan, **1609** tiket layanan dapat diidentifikasi zona waktunya, **1.272** pengguna layanan yang menghubungi DJPK di dalam jam layanan, sedangkan **337** sisanya menghubungi DJPK di luar jam layanan yang terdiri dari **214 (63,5%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Barat**, **92 (27,3%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Tengah**, dan **31 (9,2%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Timur**.

Dari total tiket yang masuk di luar jam layanan, terdapat **63 tiket atau 17,07% memerlukan eskalasi lebih lanjut (3,74% dari total tiket keseluruhan).**

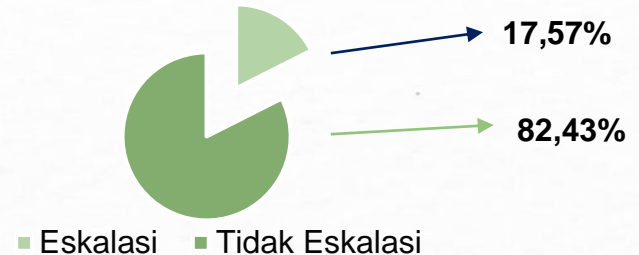
Topik terbanyak dari tiket yang masuk di luar jam layanan adalah:

- Konsultasi Teknis;
- Spam;
- Surat Masuk; dan
- Reservasi

Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Persentase Eskalasi Tiket di Luar Jam Layanan





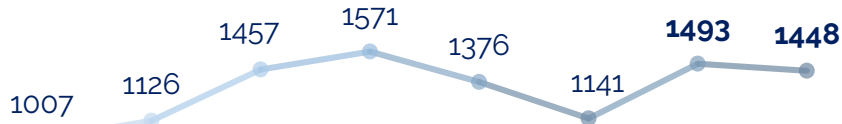
Konsultasi WhatsApp DJPK



0811-150420-7

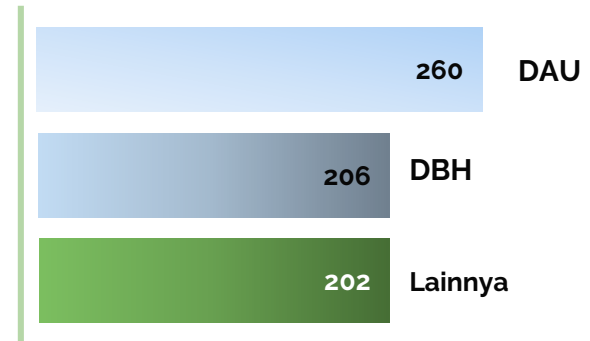
Jumlah konsultasi pada bulan Agustus 2023 melalui WhatsApp Contact Center DJPK **turun sebesar 3,014%** dibandingkan bulan sebelumnya.

Jumlah Pengguna WhatsApp 2023



Jan-23 Feb-23 Mar-23 Apr-23 May-23 Jun-23 Jul-23 Aug-23

Top 3 Topik Teknis melalui WhatsApp

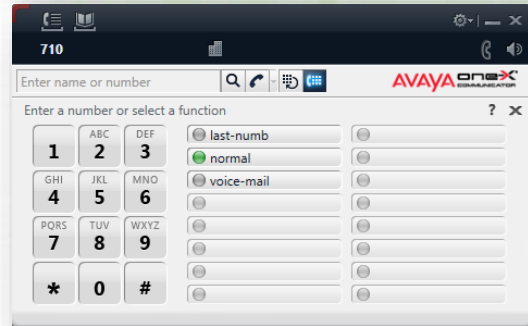
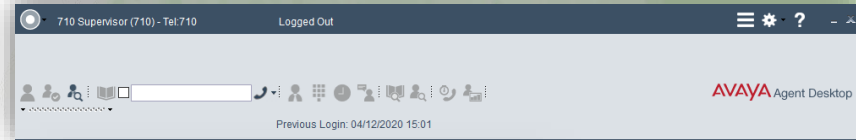


WhatsApp selalu menjadi media konsultasi yang **paling diminati** oleh pengguna layanan informasi DJPK. Layanan yang diberikan melalui WhatsApp meliputi konsultasi/pengaduan dan pesan siaran (WA Blast).



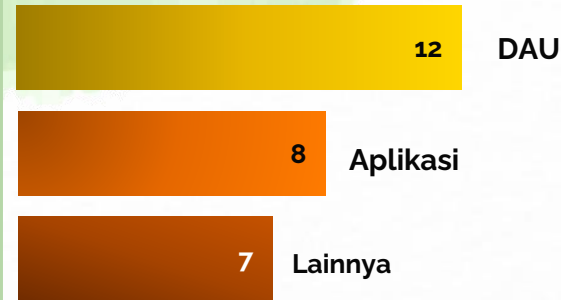
Konsultasi Telepon Dering DJPK

150420

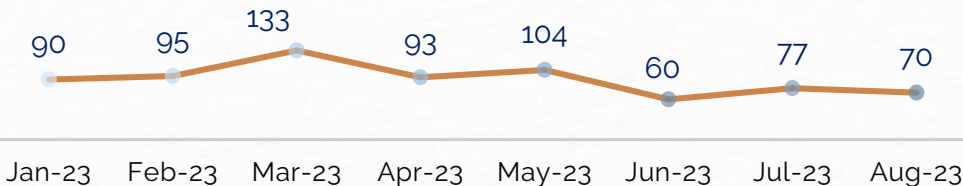


Agan Contact Center menggunakan aplikasi **Avaya Agent Desktop** dan **Avaya One-X Communicator**.

Top 3 Topik Teknis melalui Dering DJPK



Jumlah Pengguna Dering DJPK 2023



Pada bulan Agustus 2023, sebanyak **4,15% pengguna (70 konsultasi)** menggunakan **layanan telepon** sebagai media konsultasi.

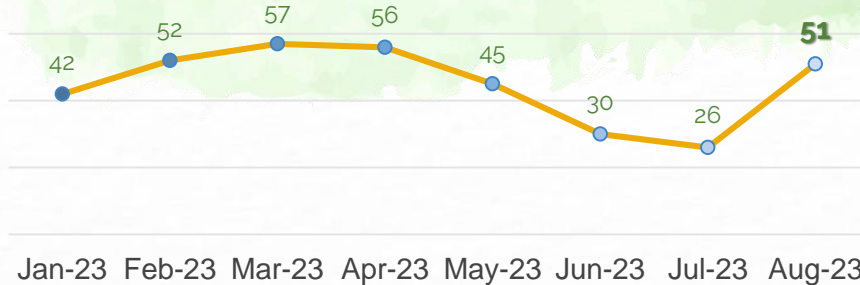


Konsultasi HAI Kemenkeu

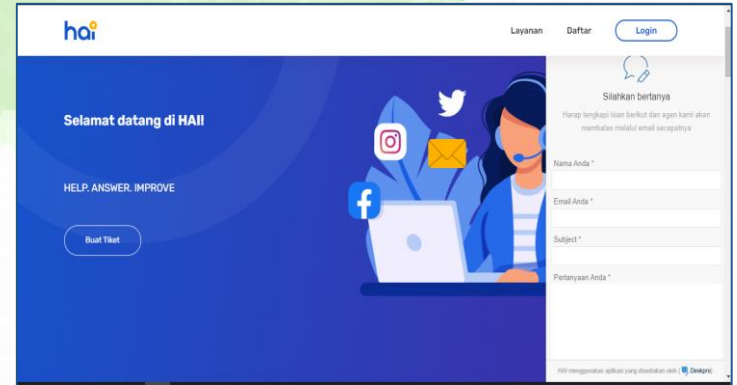


hai.kemenkeu.go.id

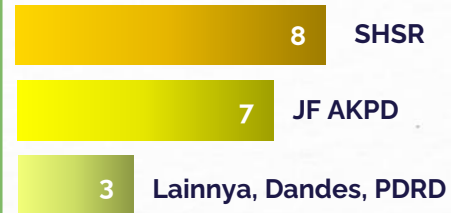
Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu 2023



Pada bulan Maret 2023, sebanyak **3,02%** (51 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

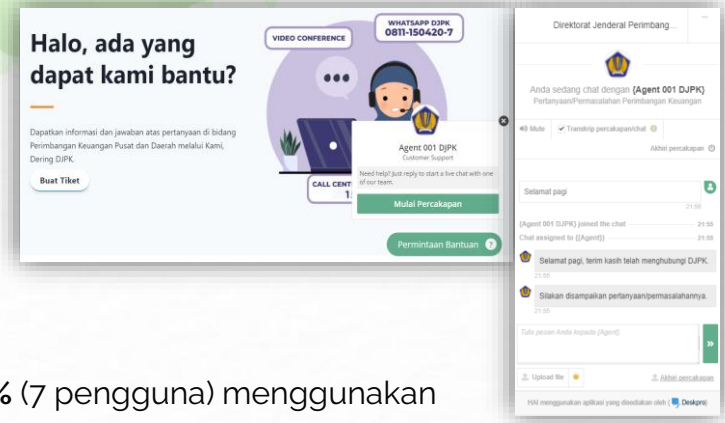
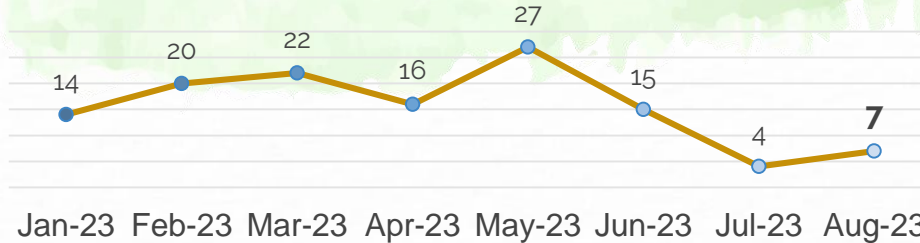




Konsultasi Live Chat



Jumlah Pengguna Live Chat 2023



Pada bulan Agustus 2023, sebanyak **0,42%** (7 pengguna) menggunakan **layanan Live Chat** sebagai media konsultasi dengan Topik beragam antara lain, **DAU, SHSR, DKD, Surat Masuk, Permintaan Data, dan Spam**



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

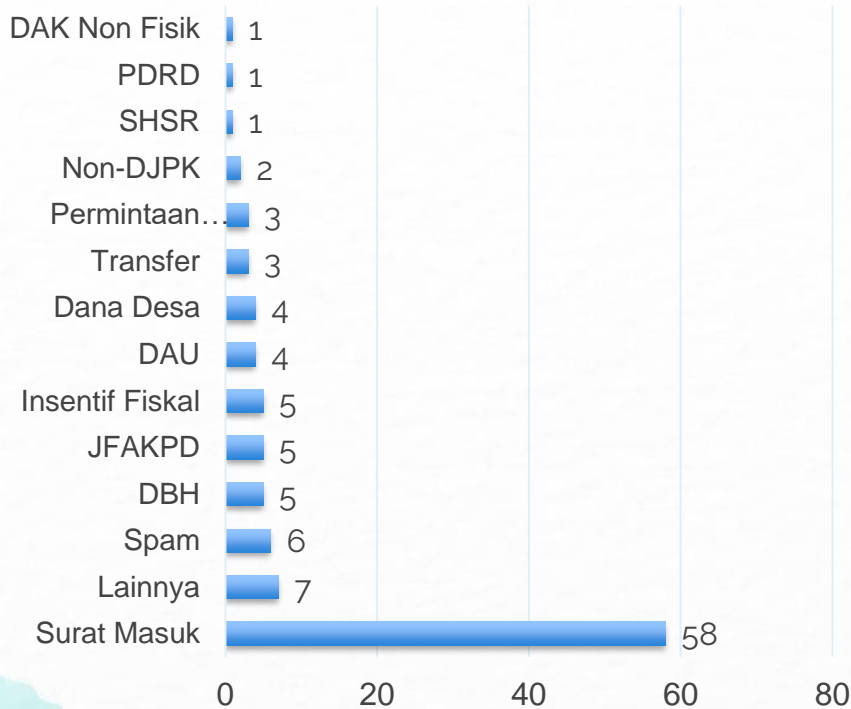
Bertujuan untuk menampung **pengiriman dokumen/surat kepada DJPK yang bersifat rutin** (setiap periode) seperti Laporan Syarat Penyaluran DAU, DAK Non Fisik, DBH, APBD, dan lain sebagainya.

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





Konsultasi Email Call Center



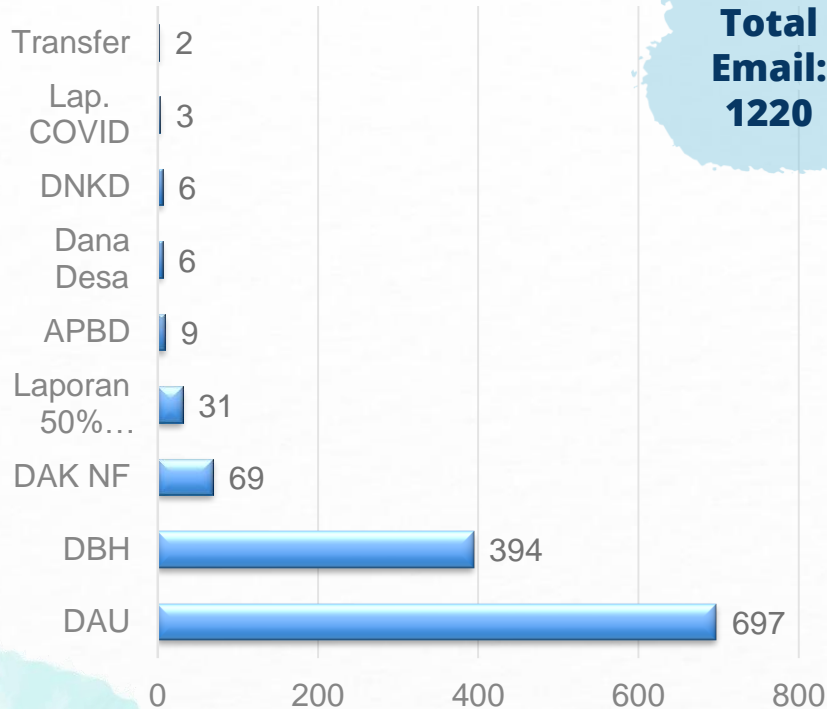
Sebanyak **6,52%** atau **110** pengguna layanan informasi DJPK menggunakan **Layanan Email** di bulan Agustus 2023.

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** (605 email)
- **Syarat Salur DBH** (394 email)
- **Syarat Salur DAU PPPK** (263 email)

Total email yang masuk melalui email Lapor DJPK selama bulan Agustus 2023 **meningkat 64,42%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya yang sebanyak 742 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.kemenkeu.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:

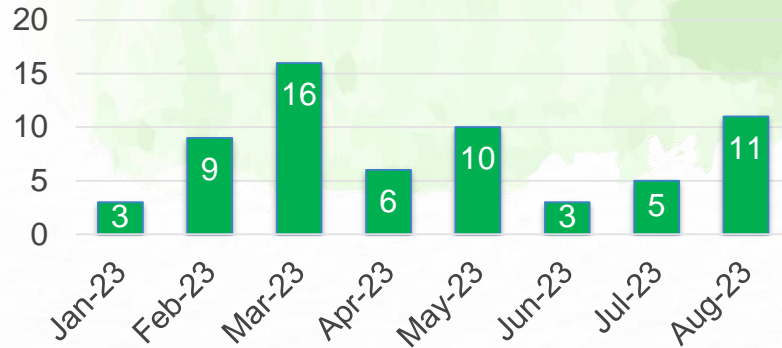
1. Kami menyediakan layanan informasi berbasis teknologi dan informasi melalui *Contact Center* DJPK dan *website* DJPK guna mendukung pengelolaan dana Transfer ke Daerah, pengelolaan keuangan daerah, maupun penyusunan kebijakan dan/atau bahan lainnya yang diperlukan.
2. Kami juga menyediakan layanan 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 2023



Tanggal	Daerah	Topik
4 Agustus 2023	PT. Krakatau Posco	PDRD
7 Agustus 2023	Kab. Belitung	DBH
8 Agustus 2023	Kab. Kuningan	DBH
15 Agustus 2023	Kab. Lebak	DAU
16 Agustus 2023	Kab. Lampung Timur	Insentif Fiskal
18 Agustus 2023	Kab. Pesawaran	DBH, Insentif Fiskal
22 Agustus 2023	Kab. Batang	PDRD
25 Agustus 2023	Kota Banjar	DBH dan DAU
29 Agustus 2023	Kab. Lampung Barat	Insentif Fiskal
28 Agustus 2023	Kab. OKU	DAU
31 Agustus 2023	Kota Depok	DAK Fisik

Selama bulan Agustus 2023, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak **11 kali** dimana topik terbanyak adalah DBH, DAU, dan Insentif Fiskal.



Tanggal	Daerah	Topik	Jumlah Tamu
1-Aug-23	Kota Tangerang Selatan	PDRD	3
2-Aug-23	Kab. Sumedang	DAU, DBH, DID	3
3-Aug-23	Kota Balikpapan	PDRD, DAK Fisik	2
3-Aug-23	Kota Palembang	PDRD	5
4-Aug-23	Kab. Pulau Pisau	TDF (DBH non SDA)	2
4-Aug-23	Kab. Pematang	Dana Desa	2
4-Aug-23	Kab. Nabire	DAU, DBH, DAK NF, Dana Desa	5
4-Aug-23	Kab. Siak	DBH	7
7-Aug-23	Kab. Pacitan	TI, DKD	4
10-Aug-23	Kab. OKU Selatan (DPRD)	PDRD	7
10-Aug-23	Kab. Pasuruan	JF AKPD	2
11-Aug-23	Prov. Papua Barat Daya	Otsus	2
11-Aug-23	Kota Bima	PDRD	6
15-Aug-23	Kab. Bandung	PDRD, DAU, Keuangan Daerah	10
15-Aug-23	Kab. Sumedang	DTU, DTK, DDISOK	5
15-Aug-23	Kab. Sumba Barat	DAU dan DAK Fisik	2
16-Aug-23	Prov. Lampung	PDRD	3
16-Aug-23	Kab. Kudus	DBH, DAU, PDRD	4
22-Aug-23	Kab. Pangkajene dan Kepulauan	PDRD	5
29-Aug-23	Kab. Karangasem	DBH	4
30-Aug-24	Kab. Sarmi	Dana Desa	2
31-Aug-23	Prov. Gorontalo	DAU, DAK Fisik, DAK Nonfisik, Insentif Fiskal	1
31-Aug-23	Kab. Agam	PDRD	5

Konsultasi Tatap Muka

Selama bulan Agustus, telah dilaksanakan 23 kali konsultasi tatap muka dengan topik konsultasi terbanyak adalah mengenai DAU, DBH, PDRD.

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 (yang bertanda kuning) **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.

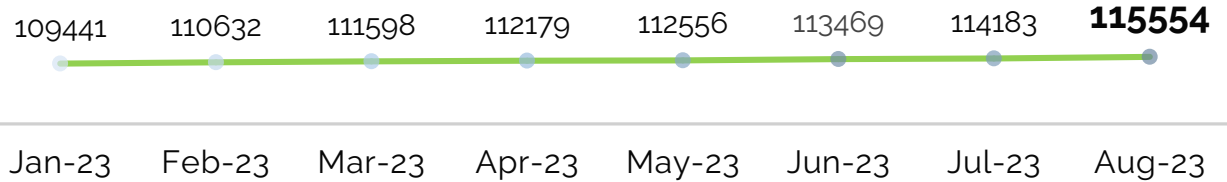


Performa Instagram

@ditjenpk



Grafik peningkatan pengikut Instagram 2023



32

story

29

Feed

Followers (per 31 Agustus) 115.554

Reach (total) 104.060

Reach (rata-rata) 3.588

Di bulan Agustus 2023, terdapat **8 akun Pemerintah Desa** yang mulai mengikuti DJPK sehingga total akun desa yang mengikuti instagram @ditjenpk sebanyak **1.859 akun**.

Hal ini menunjukkan bahwa media informasi DJPK semakin menjangkau lapisan pemerintahan di daerah yang semakin luas lagi.



Performa Twitter

 @DitjenPK

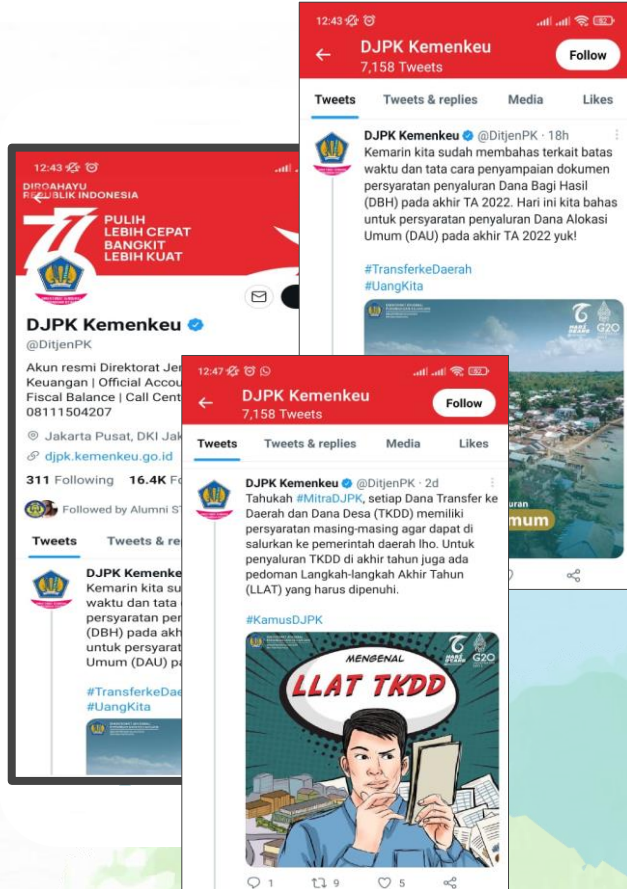
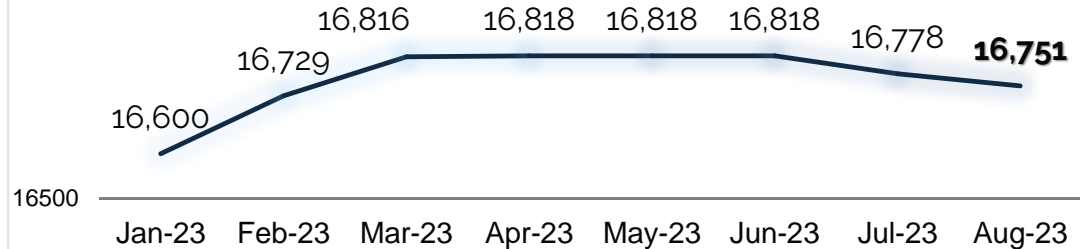
48

konten

Followers (per 31 Maret) **16.751**

Profile Visits **1.615**

Grafik peningkatan pengikut Twitter 2023



Performa Facebook

 Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

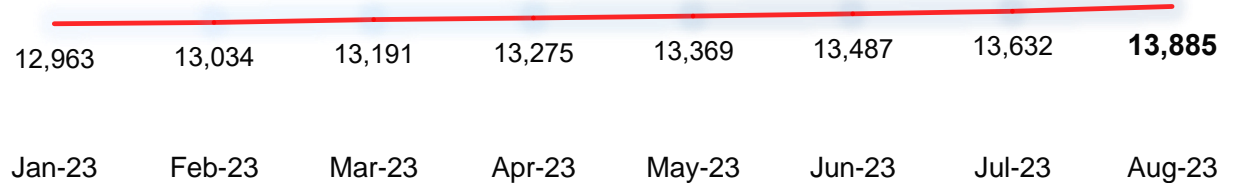


Jumlah Unggahan

48

Followers (per 31 Maret)	13.885
Jangkauan Postingan	4523

Grafik pengikut Facebook 2023





Realisasi Jumlah Pegawai

14,047



Jumlah Aktivasi

14,733



Jumlah Media Sosial

15,716

Persentase Realisasi

337.10%

dari Target Pegawai Q3 4,167

Persentase Realisasi

17.84%

dari Jumlah Seluruh Pegawai 78,754

Konten Tersedia

2,979

20.22%

Like/ Comment/ Share

12K

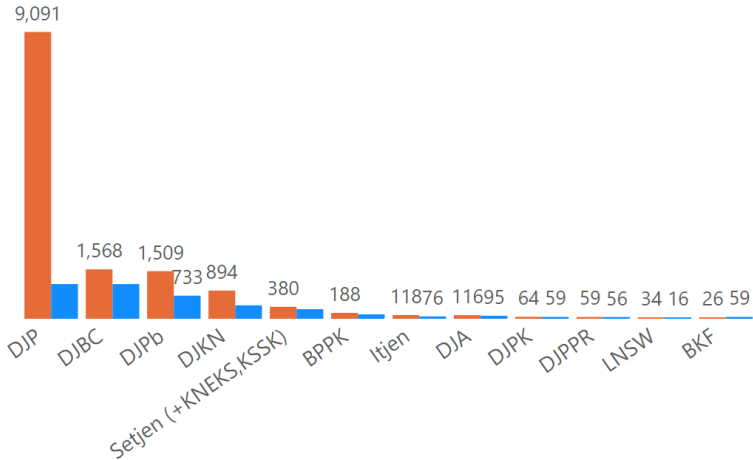
79.20%

Kreasi Konten Mandiri

85

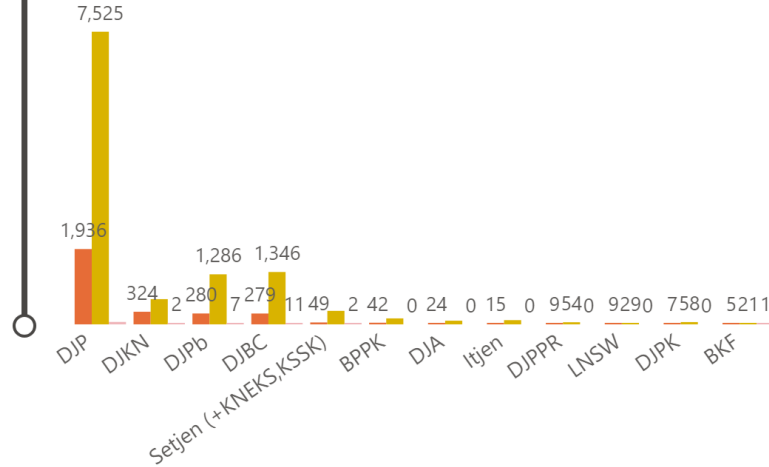
0.58%

● Jumlah Pegawai ● Target Q3



Filter by UE1

● EA konten tersedia ● EA like/komen/share ● EA kreasi konten mandiri



Filter by UE1

9164

Instagram

2430

Twitter

1765

Facebook

1817

WhatsApp

430

LinkedIn

72

Youtube

38

TikTok



Realisasi Jumlah Pegawai

14,516



Jumlah Aktivasi

15,182



Jumlah Media Sosial

16,190

Persentase Realisasi

348.36%

dari Target Pegawai Q3 4,167

Persentase Realisasi

18.43%

dari Jumlah Seluruh Pegawai 78,754

Konten Tersedia

3,000

19.76%

Like/ Comment/ Share

12K

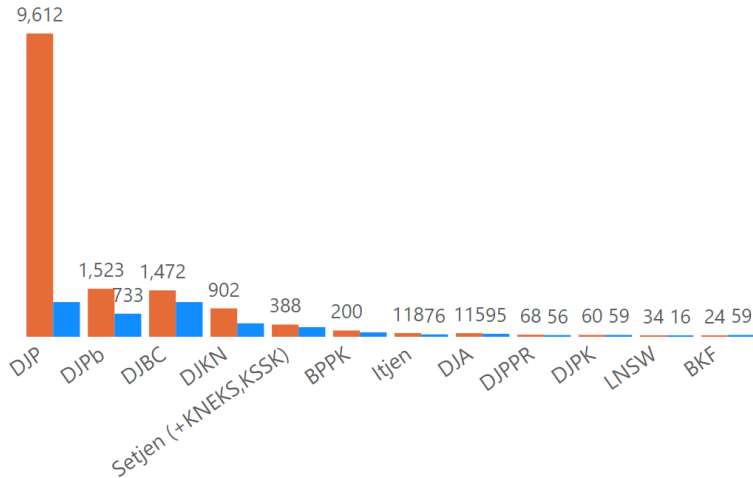
79.61%

Kreasi Konten Mandiri

96

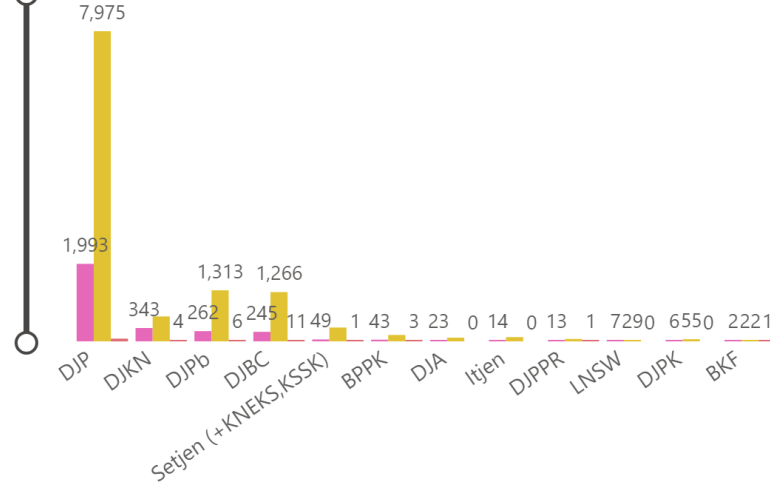
0.63%

● Jumlah Pegawai ● Target Q3



Filter by UE1

● EA konten tersedia ● EA like/komen/share ● EA kreasi konten mandiri



Filter by UE1

9,436

Instagram

2,476

Twitter

1,782

Facebook

1,950

WhatsApp

432

LinkedIn

80

Youtube

34

TikTok



Realisasi Jumlah Pegawai

12,470



Jumlah Aktivasi

13,006



Jumlah Media Sosial

13,901

Persentase Realisasi

299.26%

dari Target Pegawai Q3 4,167

Persentase Realisasi

15.83%

dari Jumlah Seluruh Pegawai 78,754

Konten Tersedia

2,428

18.67%

Like/ Comment/ Share

11K

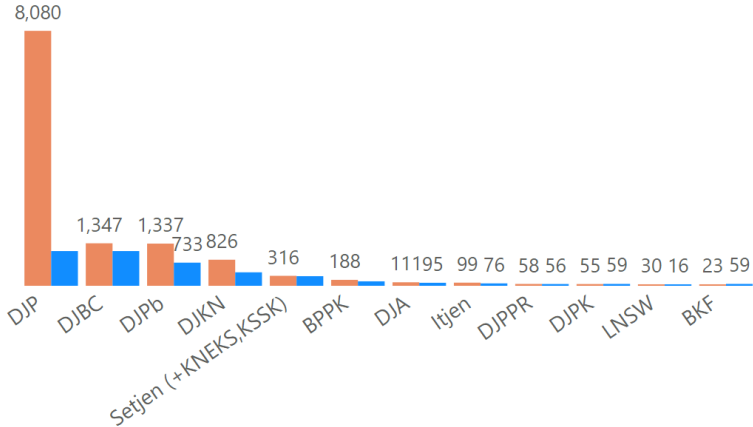
80.81%

Kreasi Konten Mandiri

68

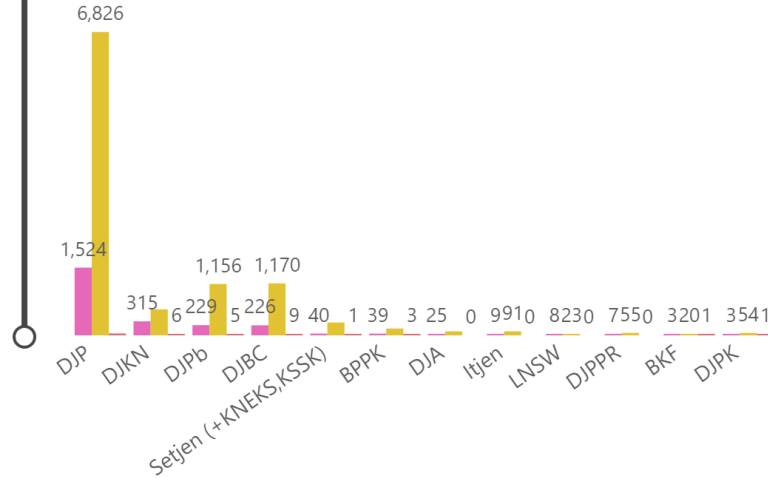
0.52%

● Jumlah Pegawai ● Target Q3



Filter by UE1

● EA konten tersedia ● EA like/komen/share ● EA kreasi konten mandiri



Filter by UE1

8,152
Instagram

2,212
Twitter

1,566
Facebook

1,492
WhatsApp

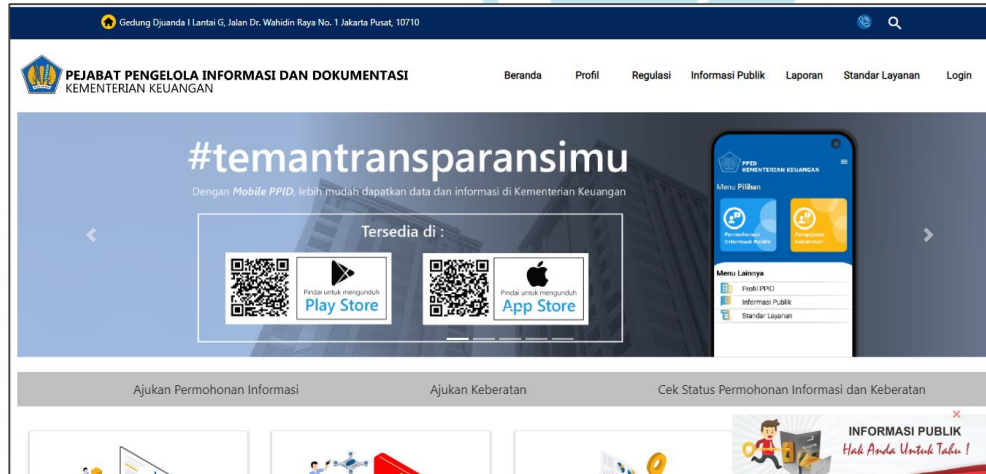
386
LinkedIn

61
Youtube

32
TikTok



Layanan PPID



13 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

Kebijakan Kunjungan Tatap Muka

Evaluasi

Dalam pelaksanaannya, layanan konsultasi tatap muka yang dilaksanakan secara terbatas menemui beberapa kendala diantaranya ketidakpatuhan pengguna layanan terhadap jumlah tamu yang hadir, telah hadir fisik tanpa penyampaian surat terlebih dahulu, dan adanya pertimbangan khusus lainnya untuk menerima tamu yang datang langsung ke DJPK tanpa adanya penjadwalan.

Saran

Dengan semakin meningkatnya permohonan konsultasi tatap muka DJPK perlu memberi keputusan yang tegas untuk menolak kunjungan yang tidak sesuai dengan prosedur.



Evaluasi dan Saran

Akses Aplikasi dan Penyediaan Dashboard Penyaluran

Evaluasi

Dengan dialihkannya kewenangan penyaluran TKD kepada KPPN yang mengakibatkan terlambatnya informasi penyaluran tersaji pada aplikasi SIMTRADA, Pemda mengajukan pertanyaan mengenai rincian jenis dana yang masuk ke RKUD.

Saran

Untuk mendukung pemberian layanan informasi, kiranya agen Contact Center diberikan **akses terhadap aplikasi pelaporan existing** serta diperlukan **Dashboard status penyaluran yang memuat informasi rekomendasi penyaluran untuk setiap jenis TKD.**



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