



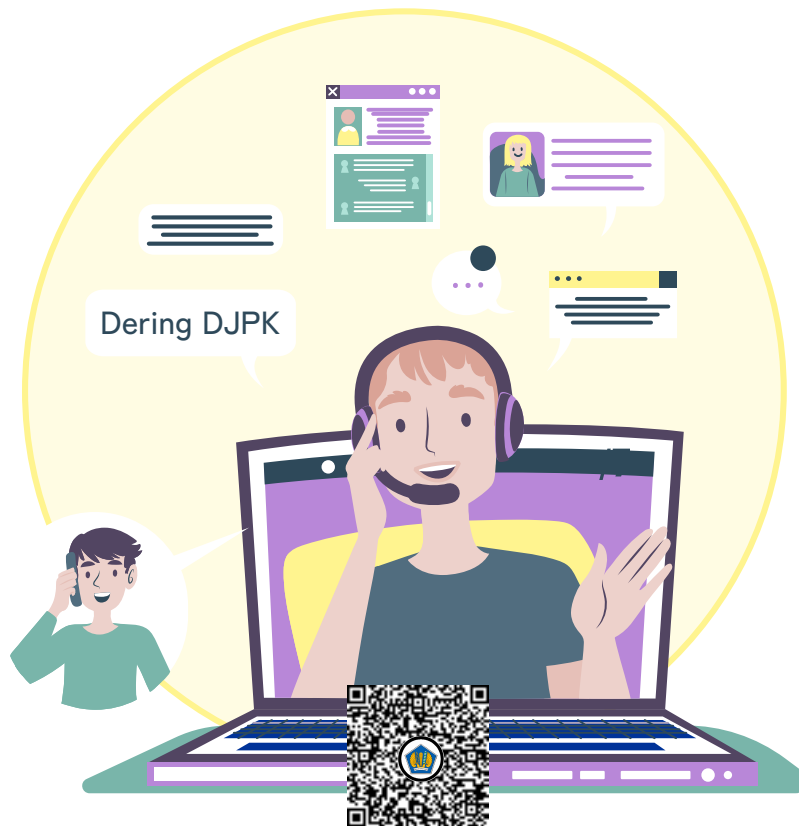
DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA



# Laporan Layanan Informasi DJPK

Januari 2024





## Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

7

**Publikasi Website**

39

**Publikasi Konten  
Media Sosial\***

\*rata-rata publikasi media sosial

1

**WhatsApp Blast**

17

**Layanan PPID**

1.304

**Tiket Konsultasi**

2

**Video Conference**

25

**Konsultasi Tatap Muka**

9

**Webinar/FGD**



# Media Layanan Informasi DJPK

**Telepon**



Dering DJPK  
**150420**

**WhatsApp**



**0811-150420-7**

**Live Chat**



**contact-  
djpk.kemenkeu.go.id**

**Video  
Conference**



**Call Center DJPK**

**Media Sosial**



**@ditjenpk**



**@DitjenPK**



**Direktorat Jenderal  
Perimbangan Keuangan**



**DitjenPK Kemenkeu RI**

**Email**



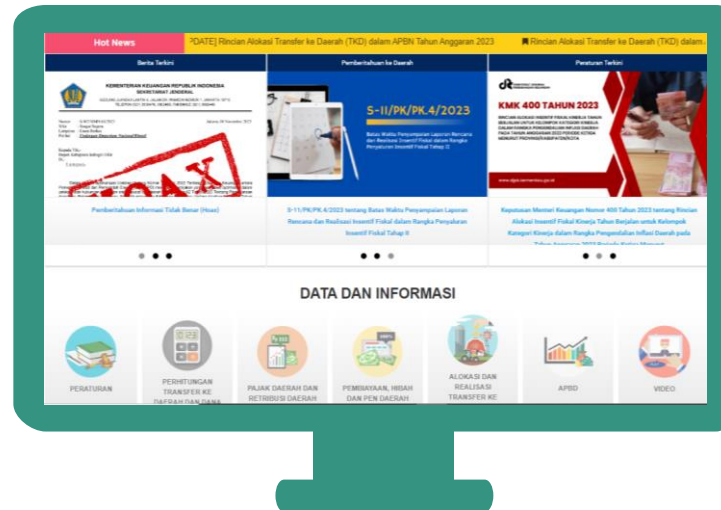
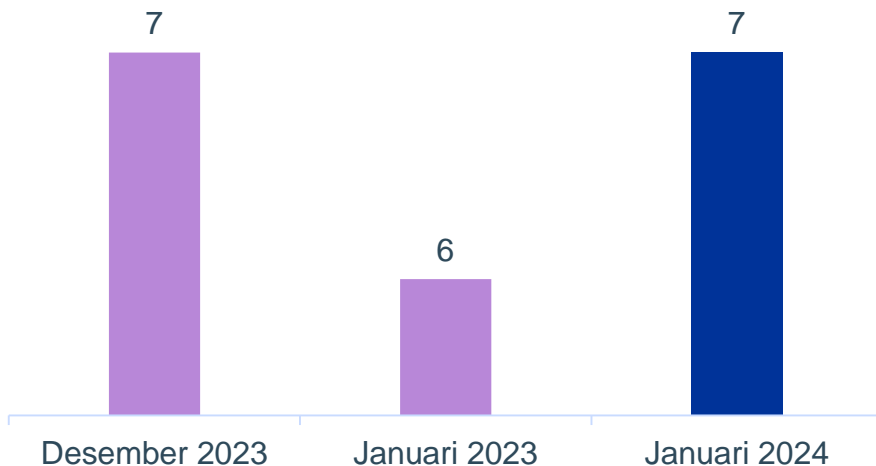
**callcenter.djpk@kemenkeu.go.id  
lapor.djpk@kemenkeu.go.id**



# Publikasi Website DJPK

Pada bulan Januari, terdapat 7 publikasi pada Website DJPK yang terdiri atas peraturan, jurnal Defis, LPEFD, dan APBD.

Jumlah publikasi website bulan Januari **sama** dibandingkan bulan sebelumnya (7) dan **meningkat** dibandingkan bulan Januari 2023 (6).





# Rincian Publikasi Website DJPK

## Peraturan

4 Januari 2024	Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Harmonisasi Kebijakan Fiskal Nasional
----------------	---

## Jurnal Defis

2 Januari 2024	Jurnal Defis Edisi 13
----------------	-----------------------

## LPEFD

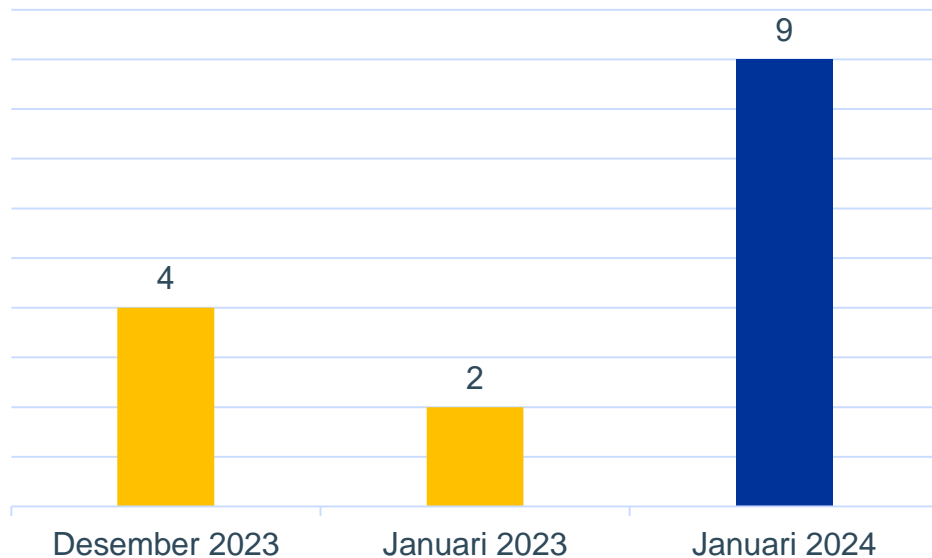
2 Januari 2024	Laporan Perkembangan Ekonomi dan Fiskal Daerah Edisi September - Oktober
----------------	--

## APBD

10 Januari 2024	Data Realisasi APBD 2022
12 Januari 2024	Data Realisasi Pajak Daerah 2022
	Data Realisasi Retribusi Daerah 2022
	Data Realisasi Belanja Fungsi Daerah 2022



# Publikasi Webinar DJPK



Pada bulan Januari, DJPK telah melaksanakan 9 webinar/FGD. Publikasi webinar bulan Januari **meningkat** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (4) dan bulan Januari 2023 (2).



DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA



# Rincian Publikasi FGD/Workshop/Sosialisasi DJPK

03/01/2024	Kickoff HUT DJPK
03/01/2024	Deep Talk with Dirjen PK (DTK & DTU)
04/01/2024	Deep Talk with Dirjen PK (SIPT & P2D)
05/01/2024	Deep Talk with Dirjen PK (Sekre)
09/01/2024	Baksos DWP ke Panti Wredha
11/01/2024	Acara Puncak HUT ke-23 DJPK
12/01/2024	Sosialisasi PMK 145 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Dana Desa
26/01/2024	Kunjungan Delegasi Multilateral Investment Guarantee Agency
31/01/2024	THM-Penandatanganan Kontrak Kinerja
03/01/2024	Kickoff HUT DJPK



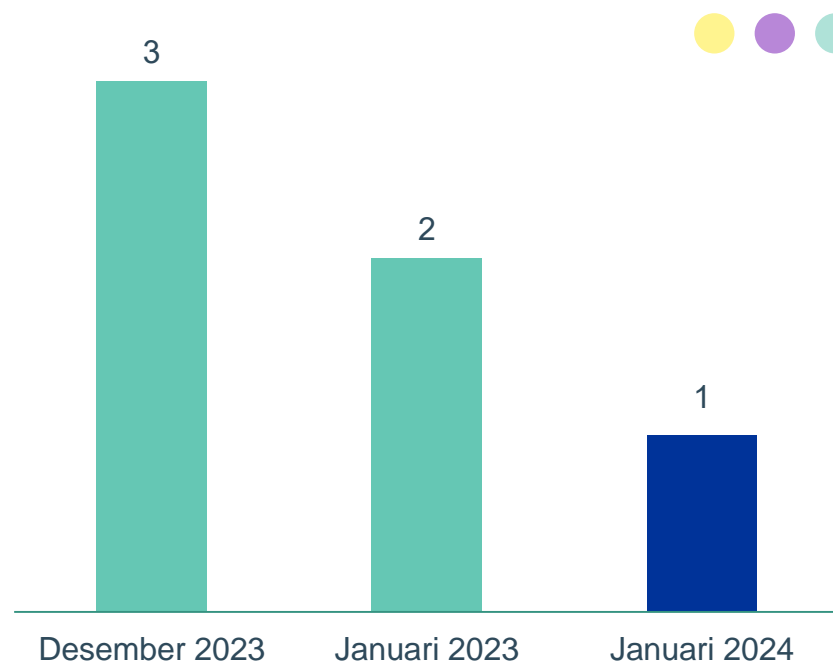


# Layanan WhatsApp Blast



Pada bulan Januari, telah dilaksanakan 1 penyampaian informasi melalui layanan Whatsapp *Blast* kepada Pengguna Layanan yang terdaftar dalam *database* Contact Center Dering DJPK.

Layanan Whatsapp Blast bulan Januari **menurun** dibandingkan bulan sebelumnya (3) dan bulan Januari 2023 (2).

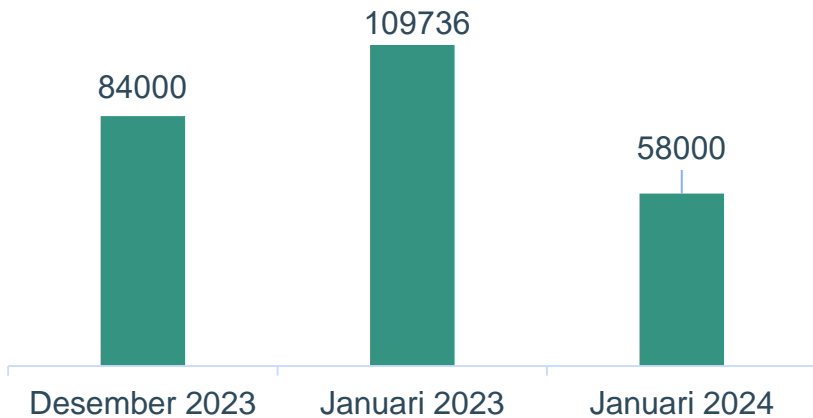


**Rincian Layanan WhatsApp Blast :**  
**6 Januari 2024**  
**Majalah Media Defis Edisi XXXVI dengan**  
**tema “Transfer ke Daerah 2024**





# Kunjungan Website DJPK



Jumlah pengunjung Website DJPK selama bulan Januari sekitar 58.000 pengunjung, **turun** sekitar 31% dibandingkan bulan sebelumnya (84.000) dan 47% dibandingkan bulan Januari 2023 (109.736).

Halaman yang paling banyak diakses antara lain

1. Portal Data;
2. Halaman Utama;
3. Peraturan mengenai Dana Desa TA 2024;



# Tiket Konsultasi Januari



**10** HAI  
KEMENKEU

3%

**22** LIVE CHAT

1%



**1.304**  
konsultasi

75%

**1.028** WHATSAPP

10%

**63** TELEPON

8%

**181** EMAIL

**577**  
Chatbot

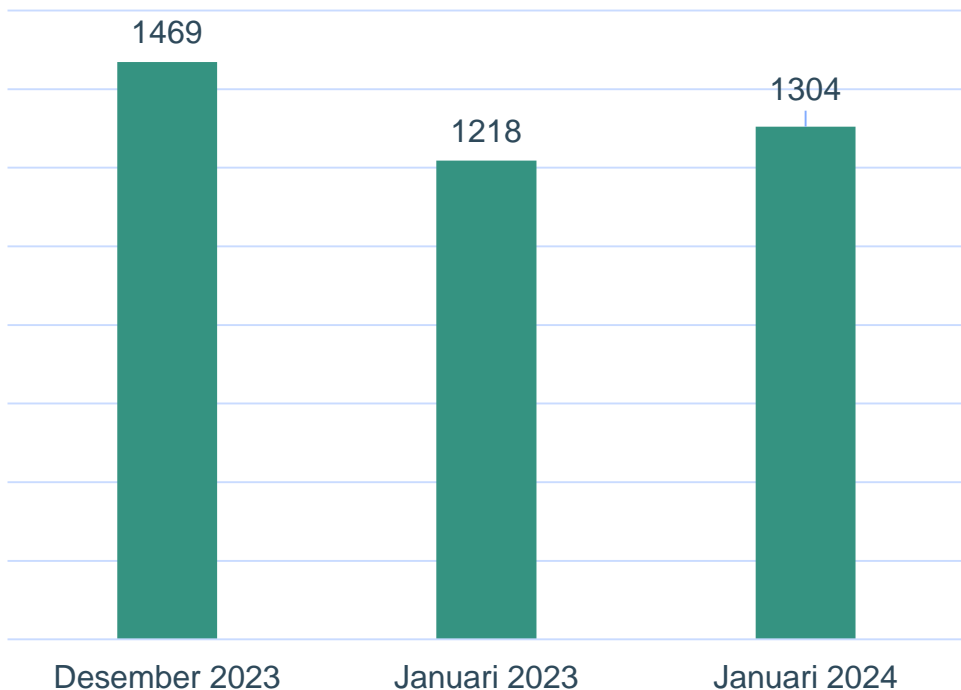
**198**  
Email Lapor

**2**  
Video Conference

**25**  
Tatap Muka



# Perkembangan Jumlah Konsultasi



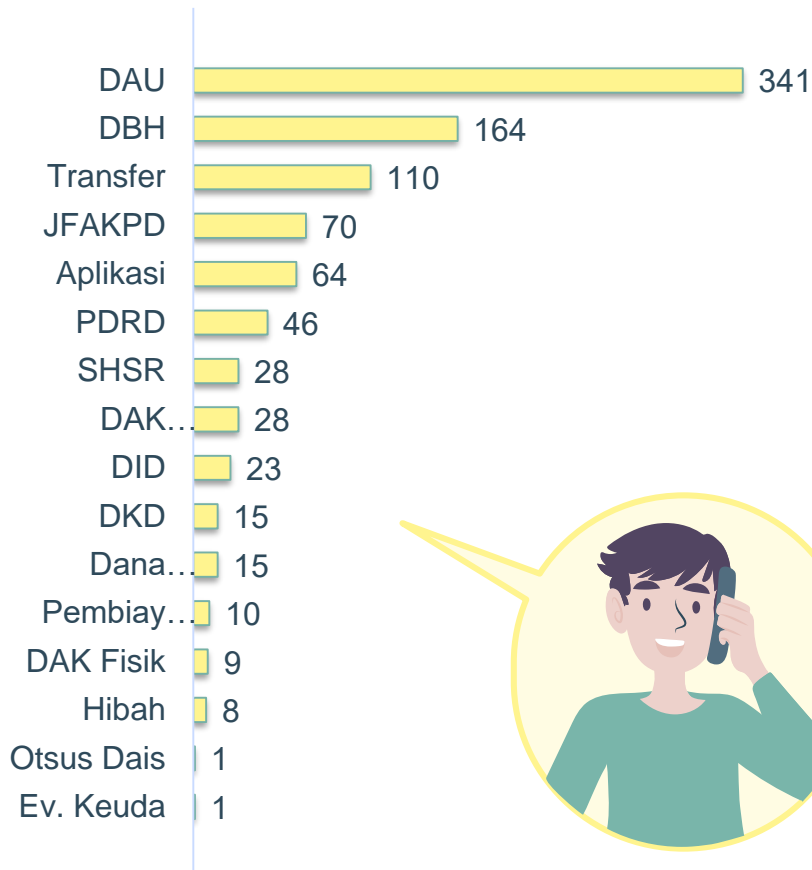
Jumlah konsultasi di bulan Januari **meningkat** 7% dibandingkan bulan Januari 2023 (1.218 konsultasi).



Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan Desember 2023 (1.468 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan Januari **menurun** 11%.



# Topik Konsultasi Teknis



## Topik DAU

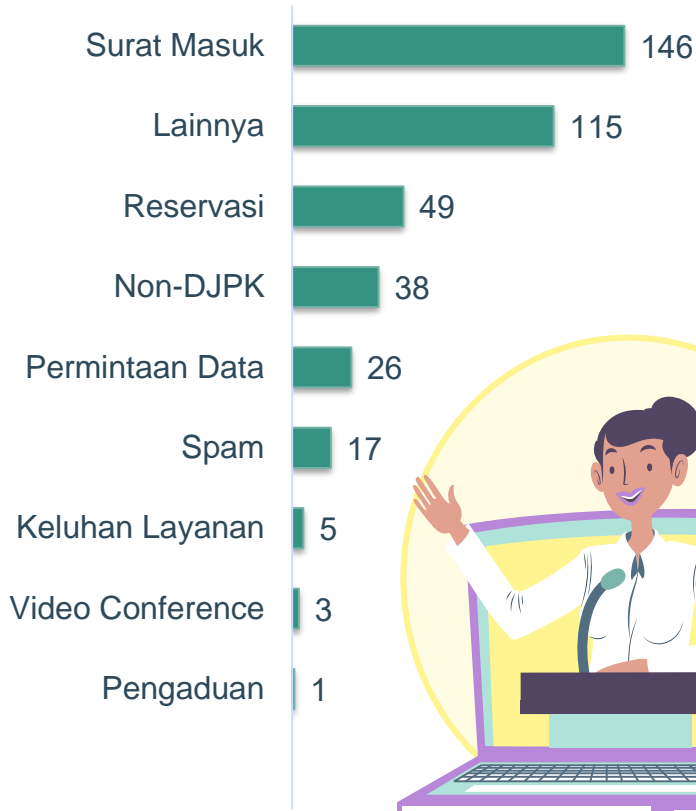
1. Informasi penyaluran alokasi Tambahan DAU 2023 yang digunakan untuk dukungan pendanaan pembayaran THR dan Gaji ke-13 bagi ASN Guru yang gaji pokoknya bersumber dari APBD, tetapi tidak menerima TPP TA 2023.
2. Informasi penyampaian laporan syaat salur DAU yang ditentukan penggunaannya melalui aplikasi SIKD-DAU
3. Informasi penyampaian laporan syarat salur DAU yang tidak ditentukan penggunaannya bulan Februari sesuai PMK 134/PMK.07/2023

## Topik DBH

1. Penyaluran Kurang Bayar dan penyelesaian Lebih Bayar DBH yang ditetapkan dalam KMK Nomor 38/KM.7/2023
2. Konfirmasi penyaluran Tambahan DBH 2023 atas Perubahan Rincian Dana Bagi Hasil Tahun Anggaran 2023 yang ditetapkan dalam PMK 159/PMK.07/2023

## Topik Transfer

Informasi penerimaan dana transfer ke daerah di RKUD



# Topik Konsultasi Lainnya

## Surat Masuk

Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi proses surat masuk.

## Lainnya

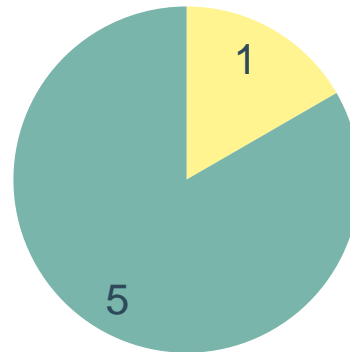
Mencakup pertanyaan lainnya terkait dengan DJPK, tetapi tidak termasuk dalam kategori topik yang telah ada.

## Reservasi

Mencakup tiket yang terkait dengan rencana konsultasi tatap muka Pengguna Layanan ke DJPK.



# Pengaduan dan Keluhan Januari

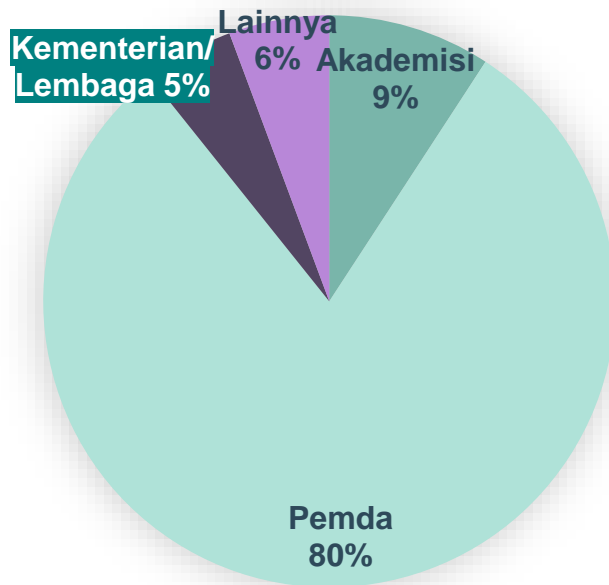


■ Pengaduan ■ Keluhan Layanan

Pengaduan	Konfirmasi SPM palsu
Keluhan Layanan April	Keterlambatan informasi salur pada aplikasi SIMTRADA (Kab. Kotawaringin Barat, Kab. Mesuji) Aplikasi SIMTRADA tidak dapat diakses (Kab. Lima Puluh Kota, Kab. Indragiri Hilir, Kab. Kepulauan Yapen)



# Pengguna Layanan Januari



Akademisi	Pemda	Kementerian /Lembaga	Lainnya
Guru, mahasiswa dan siswa sekolah	Termasuk Anggota/ Pimpinan DPRD dan Perangkat Daerah/Desa	Kementerian Teknis dan Lembaga di dalam dan luar Kemenkeu	Masyarakat, Pendamping Desa, Wartawan/ Media, Swasta, dan Pengguna Tanpa Identitas
120 pengguna	1044 pengguna	66 pengguna	74 pengguna



# Pemda Pengguna Terbanyak Januari

## • Kota Batam (11)

DAU, DAK Fisik, dan koordinasi konsultasi tatap muka

## • Prov. Sulawesi Utara (17)

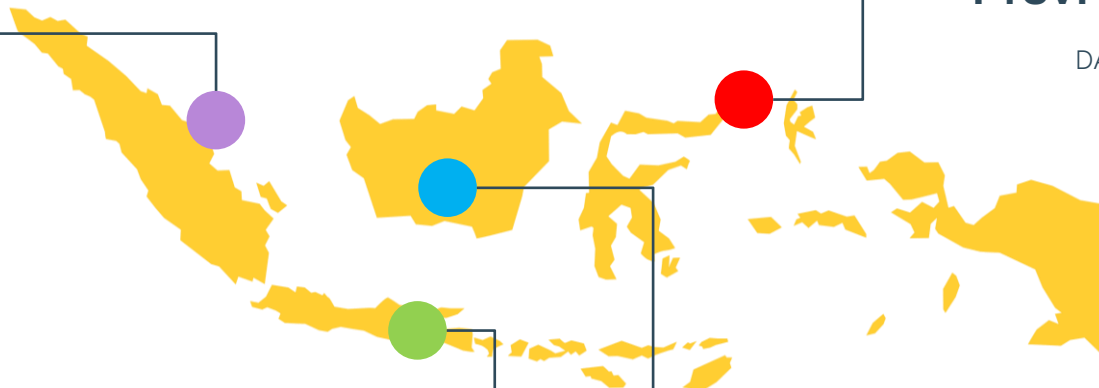
DAU, SHSR dan DID

## • Kab. Banyumas (16)

DAU, Koordinasi konsultasi langsung dan video conference

## • Kab. Gunung Mas (13)

DBH, SHSR dan Aplikasi







## Rincian Tiket Konsultasi

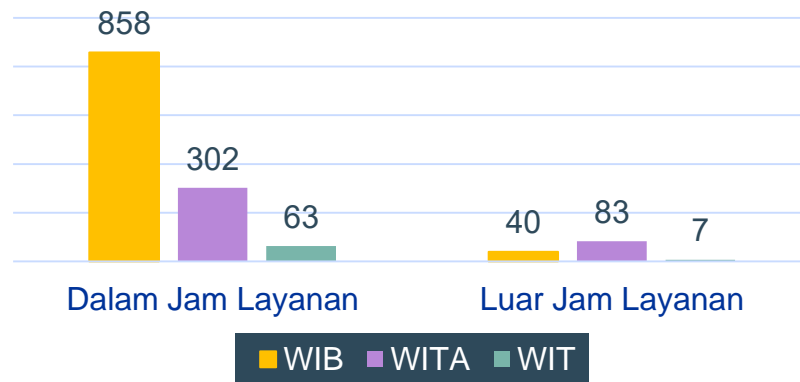
Selama bulan Januari, dari total 1.304 tiket konsultasi, sebanyak 1.251 tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 218 tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari 1.274 tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, 1.223 pengguna layanan menghubungi DJPK di dalam jam layanan, sedangkan 51 sisanya menghubungi DJPK di luar jam layanan yang terdiri dari

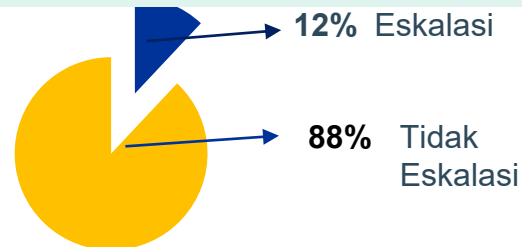
- 40 (78%) dari bagian barat (WIB),
- 8 (16%) dari bagian tengah (WITA), dan
- 3 (6%) dari bagian timur (WIT).

Dari 1.304 tiket konsultasi, terdapat 154 tiket atau 12% memerlukan eskalasi lebih lanjut dengan topik terkait DAU, Aplikasi, dan DBH.

### Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



### Persentase Eskalasi Tiket





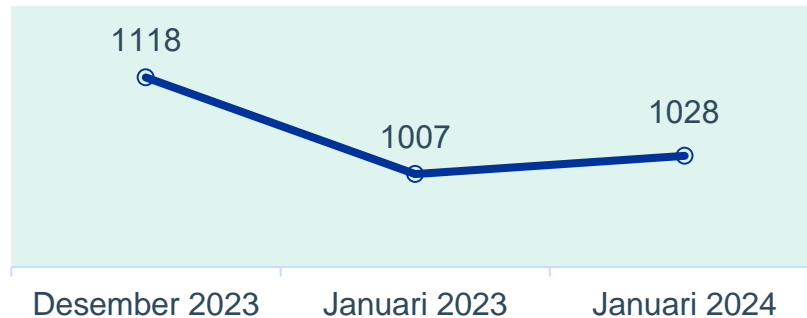
# Layanan WhatsApp DJPK



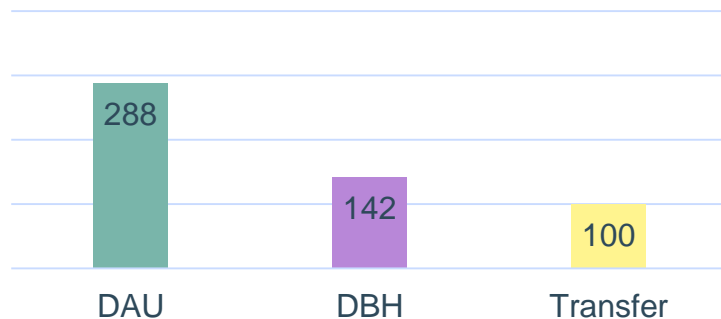
WhatsApp selalu menjadi media konsultasi yang **paling diminati** oleh pengguna layanan informasi DJPK. Layanan yang diberikan melalui WhatsApp meliputi konsultasi/pengaduan dan pesan siaran (WhatsApp Blast).

Jumlah konsultasi pada bulan Januari melalui WhatsApp DJPK sebanyak 1.028 atau **menurun** 8% dibandingkan bulan sebelumnya (1.118 layanan). Jika dibandingkan dengan Januari 2023 (1.007 layanan), jumlah konsultasi melalui Whatsapp **meningkat** sebesar 2%.

## Jumlah Pengguna WhatsApp Januari

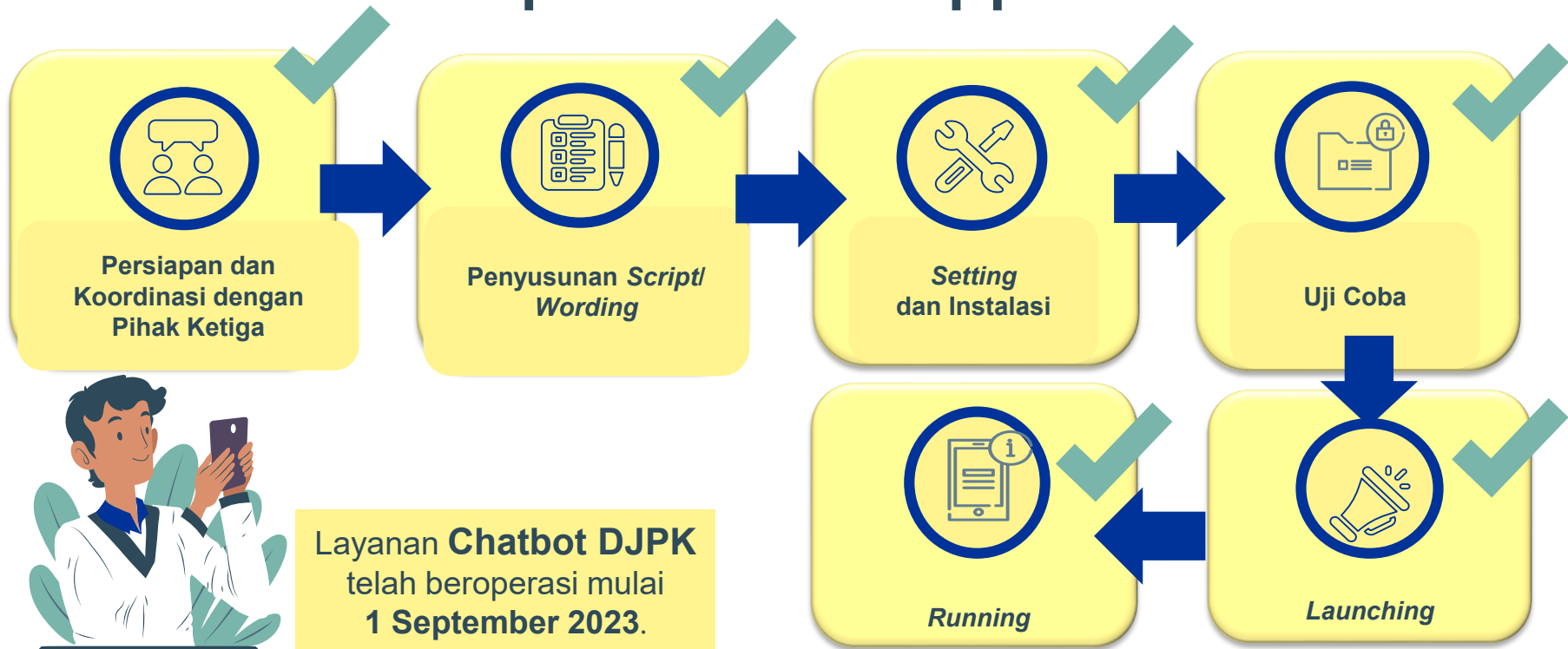


## Top 3 Topik Konsultasi





# Progress Implementasi Chatbot pada WhatsApp DJPK





# Layanan Chatbot DJPK (1/2)

Dalam rangka peningkatan kecepatan layanan informasi, DJPK mengimplementasikan Chatbot pada WhatsApp DJPK di nomor 0811-150420-7.

Dengan adanya Chatbot, langkah konsultasi melalui WhatsApp DJPK adalah sebagai berikut:

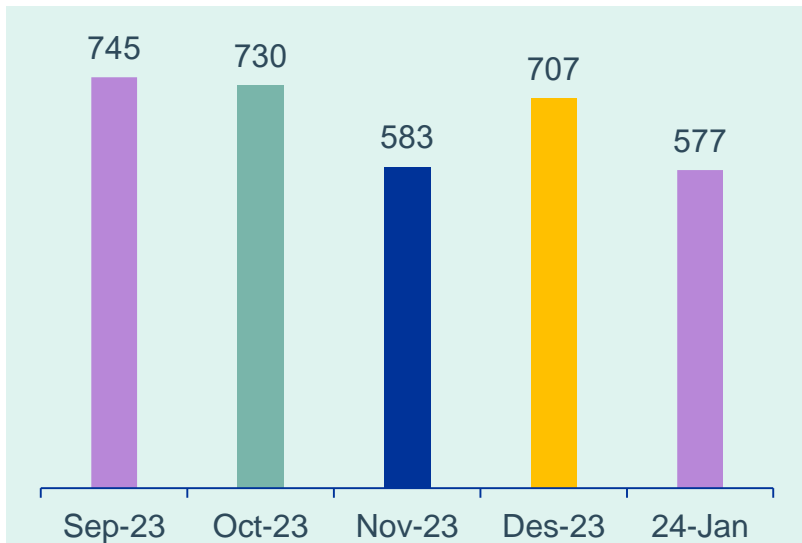
1. Pengguna layanan wajib mengisi data diri (nama, daerah, instansi/SKPD, email dan pertanyaan) secara **lengkap** dan **sesuai dengan format yang diminta**.
2. Pengguna layanan dapat memilih informasi yang dibutuhkan pada menu dan submenu yang disediakan.
3. Jika pengguna layanan ingin terhubung dengan agen atau informasi yang dibutuhkan tidak tersedia dalam menu dan submenu Chatbot, maka pengguna layanan dapat memilih opsi “**Chat Agent**”.





## Layanan Chatbot DJPK (2/2)

Pada bulan Januari, jumlah pengguna layanan Chatbot (tanpa Chat Agent) adalah sebanyak 577 pengguna.

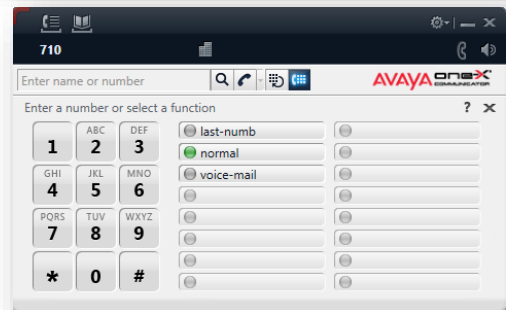
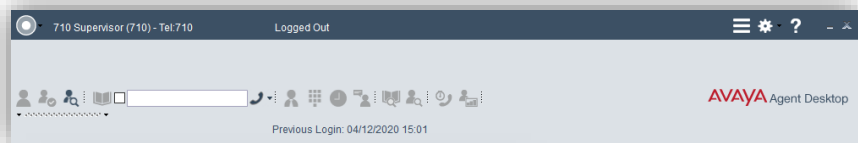


Menu yang diakses adalah sebagai berikut:

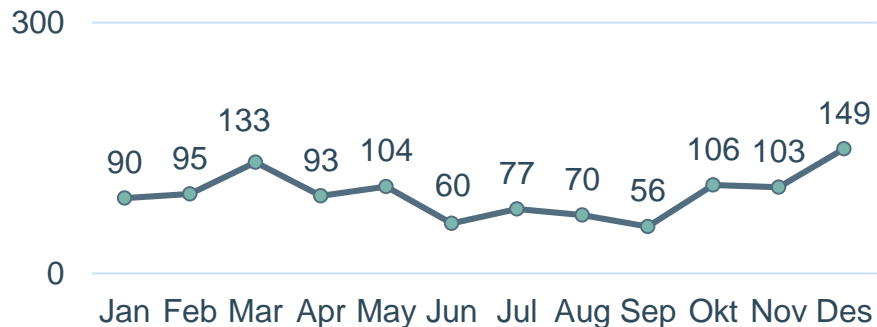
Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	355
Informasi Kunjungan ke DJPK	29
Informasi Permohonan Data	23
Informasi Fungsional AKPD	32
Informasi Pajak dan Retribusi Daerah	9
Informasi Pembiayaan Daerah	22
Informasi Aplikasi SIKD-Core	26
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SHSR)	6
<b>Grand Total</b>	<b>502</b>



# Layanan Telepon Dering DJPK



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



## Top 3 Topik Konsultasi



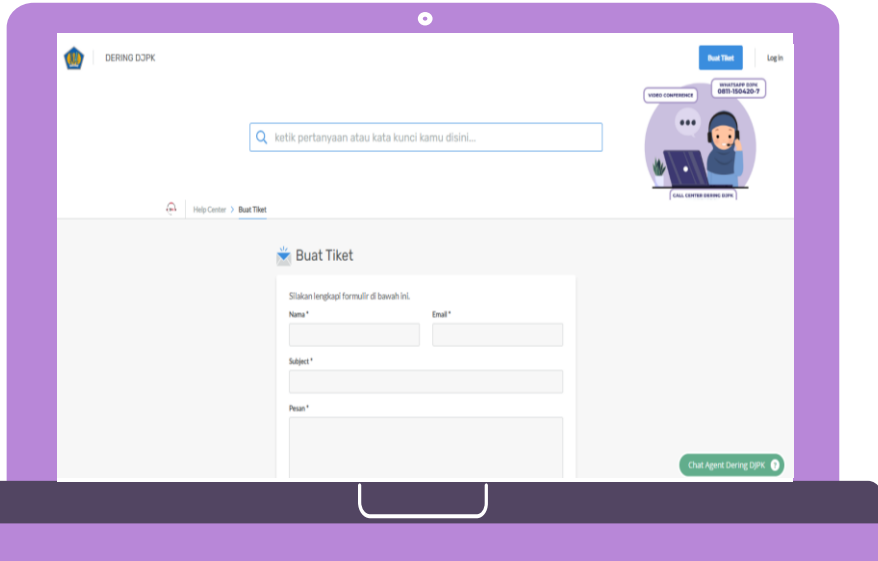
Jumlah konsultasi pada bulan Januari melalui telepon Dering DJPK sebanyak 63 atau **menurun 57%** dibandingkan bulan sebelumnya (149 layanan).

Jika dibandingkan dengan Januari 2023 (90 layanan), jumlah konsultasi melalui telepon **menurun 30%**.



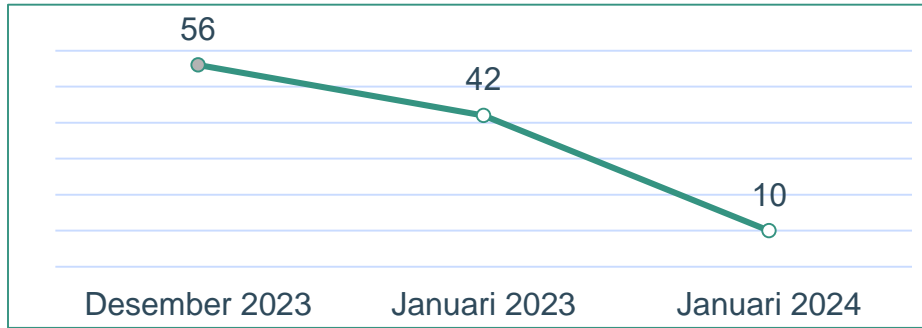


# Layanan HAI Kemenkeu



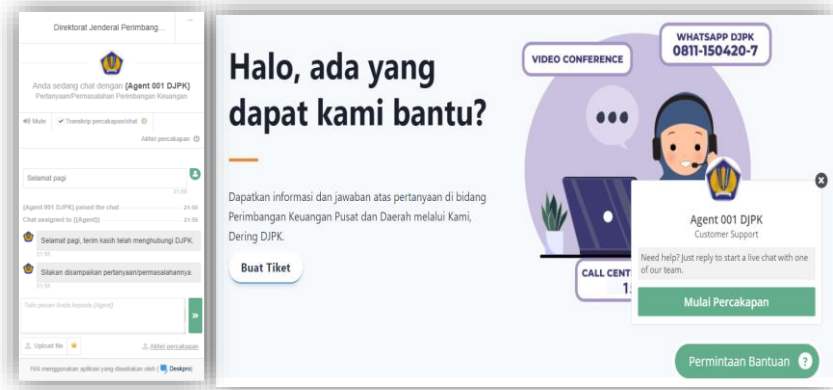
Pada bulan Januari, sebanyak 10 pengguna menggunakan layanan HAI Kemenkeu sebagai layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs [contact-djpk.kemenkeu.go.id](https://contact-djpk.kemenkeu.go.id).

## Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu Januari

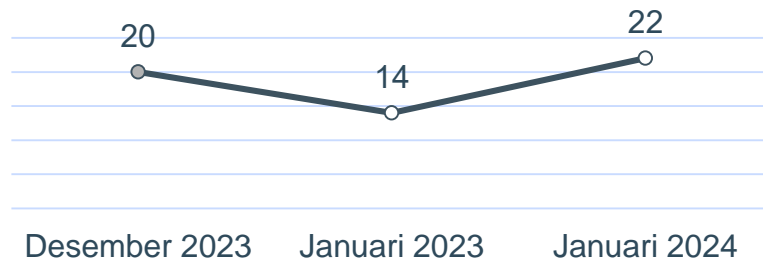


Jumlah layanan pada bulan Januari **menurun** dibandingkan bulan sebelumnya (56 layanan), begitu pula jika dibandingkan dengan Januari 2023 (42 layanan), **menurun** 76%.

Topik Konsultasi terbanyak melalui HAI Kemenkeu adalah DAU dan Permintaan Data.



## Jumlah Pengguna Live Chat Januari



# Layanan Live Chat DJPK

Pada bulan Januari, sebanyak 2% (22 pengguna) menggunakan layanan Live Chat yang dapat diakses melalui situs [contact-djpk.kemenkeu.go.id](https://contact-djpk.kemenkeu.go.id). Jumlah tersebut **meningkat** 9% dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (20 layanan). Jika dibandingkan dengan Januari 2023 (14 layanan), jumlah tersebut **meningkat** signifikan.

Topik Konsultasi terbanyak melalui Live Chat adalah DBH, JFAKPD, PDRD, dan Surat Masuk.





# Layanan E-mail DJPK

## Email Call Center

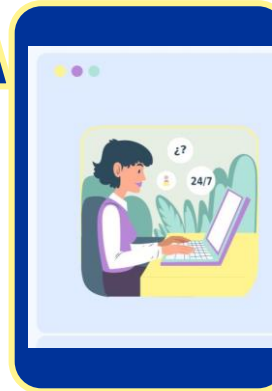
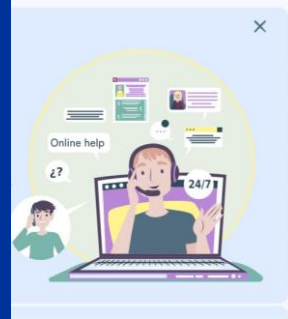
[callcenter.djpk@kemenkeu.go.id](mailto:callcenter.djpk@kemenkeu.go.id)

Bertujuan untuk menampung:

- ✓ Konsultasi yang dikirim pengguna melalui Email atau Website DJPK (Hai Kemenkeu dan Live Chat),
- ✓ Pengiriman Dokumen/Surat kepada DJPK yang bersifat tidak rutin (sewaktu-waktu)

Dikelola oleh Agen menggunakan aplikasi Deskpro yang terintegrasi dengan Layanan Hai Kemenkeu

## Dering DJPK



## 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.

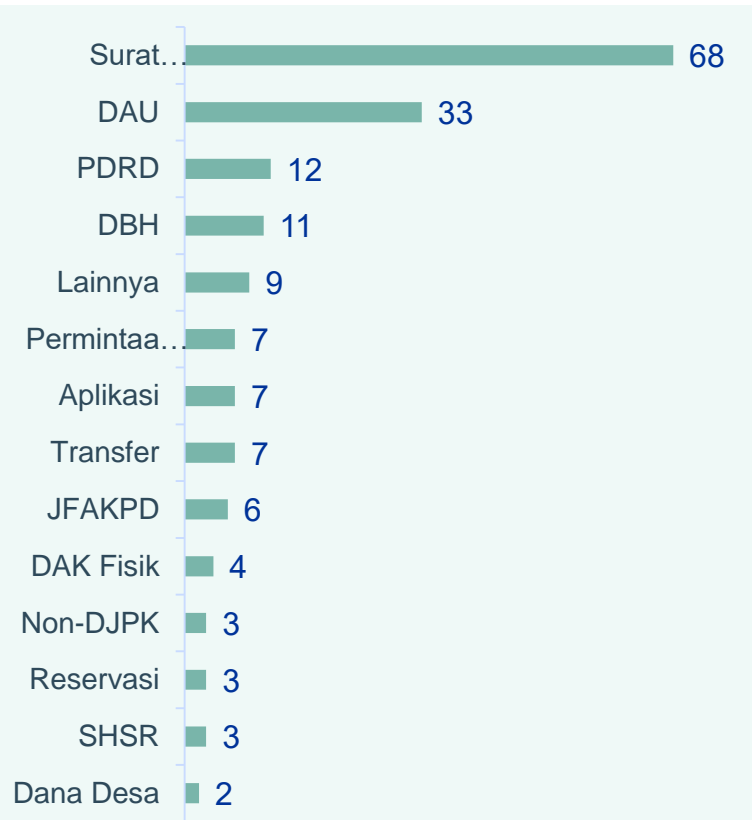
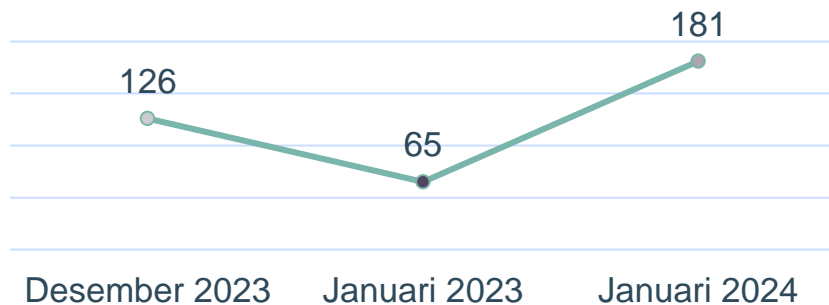


# Layanan E-mail Call Center DJPK

Sebanyak 13% atau 181 pengguna layanan informasi DJPK menggunakan Layanan Email di bulan Januari. Jumlah tersebut **meningkat** 43% dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (126 layanan). Jika dibandingkan dengan Januari 2022 (65 layanan), jumlah tersebut **naik** signifikan.

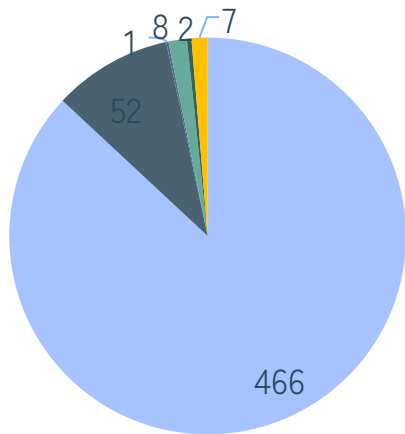
Sebagian besar keperluan melalui email adalah untuk penyampaian surat dan konfirmasi tindak lanjutnya, serta konsultasi.

### Jumlah Pengguna Email Call Center Januari

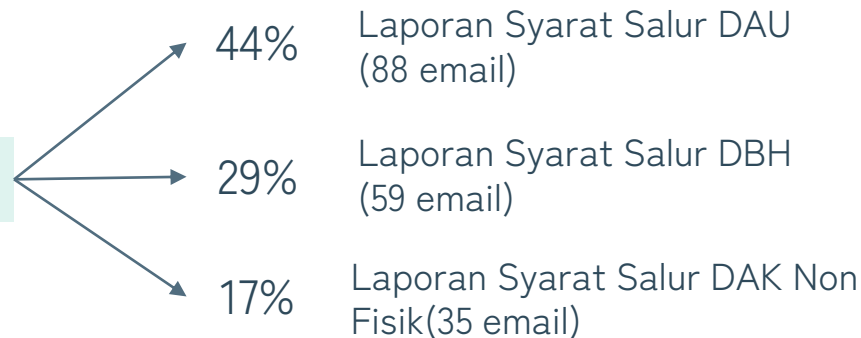




# Layanan Email Lapor DJPK

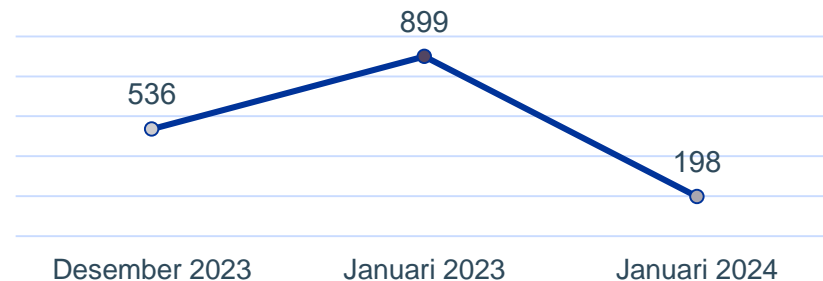


Total Email: 198



- Pada bulan Januari, telah diterima sebanyak 198 email.
- Total email yang masuk selama bulan Januari **menurun** 63% dibandingkan dengan bulan sebelumnya (536 email).
- Jika dibandingkan dengan Januari 2023 ( 899 email), total email **turun** signifikan.

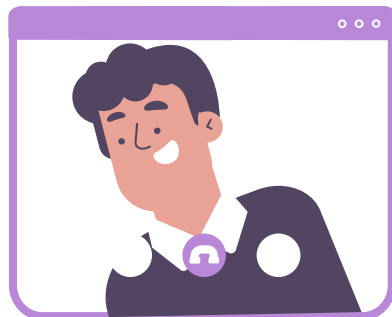
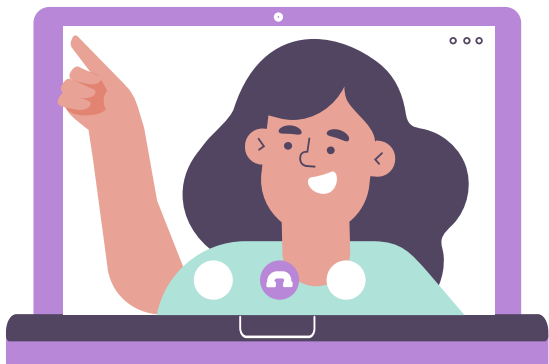
Jumlah Email Lapor Januari





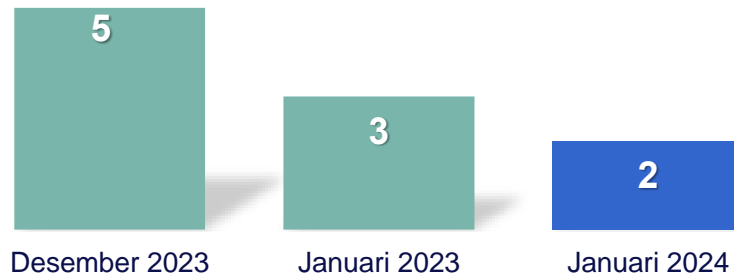
# Layanan Video Conference DJPK

Selama bulan Januari, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak **2** kali. Jumlah tersebut **menurun** 60% dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (5 layanan). Jika dibandingkan dengan Januari 2023 (3 layanan), jumlah tersebut **menurun** 30%.



Tanggal	Daerah	Topik
12 Januari 2024	Kab. Banyumas	PDRD
25 Januari 2024	Kota Yogyakarta	SHSR

Grafik Jumlah Video Conference Januari





# Layanan Konsultasi Tatap Muka DJPK

Selama bulan Januari, telah dilaksanakan 25 kali konsultasi tatap muka sehingga jumlah konsultasi tatap muka yang telah dilaksanakan sejak 2023 sebanyak 249.



Namun, dalam pelaksanaannya beberapa Pemerintah Daerah belum mematuhi ketentuan pelaksanaan konsultasi tatap muka, seperti jumlah tamu yang hadir melebihi ketentuan.



**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 18 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



**DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN**

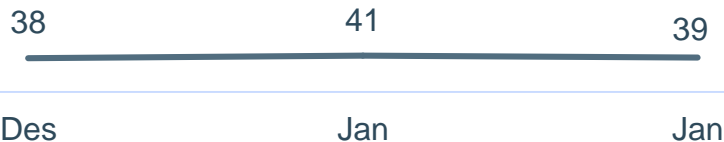
KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

No	Daerah	Tanggal	Topik	Jumlah Tamu
1	Kab. Pangandaran, Kab. Ciamis dan BJB	3 Januari 2024	DSCR	15
2	Kab. Sumbawa	9 Januari 2024	PDRD	8
3	Kab. Dompu	10 Januari 2024	DAU, DBH, TDF	2
4	Kab. Pulang Pisau	10 Januari 2024	DAK Fisik	2
5	Kab. Sumba Timur	10 Januari 2024	PDRD	3
6	Prov. Papua Selatan	10 Januari 2024	Otsus	8
7	Kota. Lubuklinggau	15 Januari 2024	DBH	3
8	Kab. Halmahera Utara	15 Januari 2024	DBH	3
9	Prov. Jambi	17 Januari 2024	DBH	3
10	Kab. Pohuwato	17 Januari 2024	Pembiayaan	3
11	Kab. Pulang Pisau	18 Januari 2024	DBH	1
12	Kota Kotamobagu	19 Januari 2024	SHSR	2
13	Kota Makassar	22 Januari 2024	DID, DTK,DAU	3
14	Kab. Badung	23 Januari 2024	JF AKPD	2
15	Kab. Indramayu	23 Januari 2024	DAU,Pembiayaan	2
16	Kab. Subang	24 Januari 2024	DAU	7
17	AKVINDO	24 Januari 2024	PDRD	4
18	Kab. Banyuasin	26 Januari 2024	DTU	11
19	Kota Batam	26 Januari 2024	PDRD	3
20	Kab. Dhamasraya	26 Januari 2024	PDRD	7
21	Kab. Banggai	26 Januari 2024	TPP ASN	6
22	Kab. Way Kanan	29 Januari 2024	DAU	1
23	Kab. Langkat	29 Januari 2024	JF AKPD, SHSR	4
24	Kab. Banyumas	30 Januari 2024	JFAKPD	6
25	PT AKR Corporindo Tb	30 Januari 2024	PDRD	3



# Publikasi Konten Media Sosial DJPK

## Rata-rata Publikasi Konten Medsos Bulanan



Media Sosial DJPK terdiri dari Instagram (@ditjenpk), Twitter (@DitjenPK), dan Facebook.

Rata-rata publikasi konten media sosial DJPK pada bulan Januari adalah 39. Jika dibandingkan dengan Januari 2023 (41), rata-rata publikasi konten **turun** 4%.



# Performa Instagram DJPK

Di bulan Januari, terdapat **3 akun Pemerintah Desa** yang mulai mengikuti DJPK. Total akun desa pengikut @ditjenpk adalah 1.875 akun.

Followers (per 31 Jan)	117.069
Reach (total)	198.798
Reach (rata-rata)	6.413

## Jumlah Unggahan

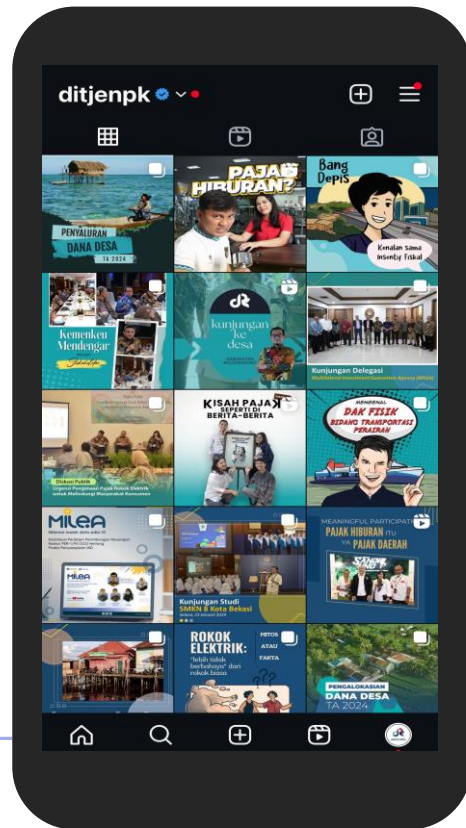
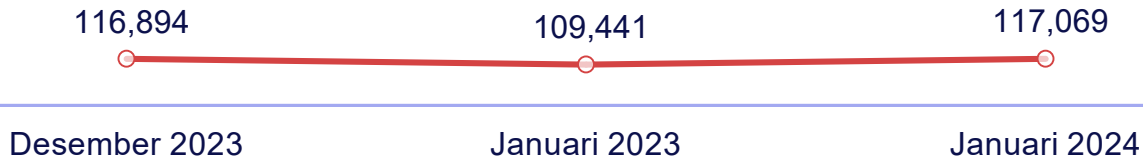
31

feeds

17

story

## Grafik peningkatan pengikut Instagram Januari

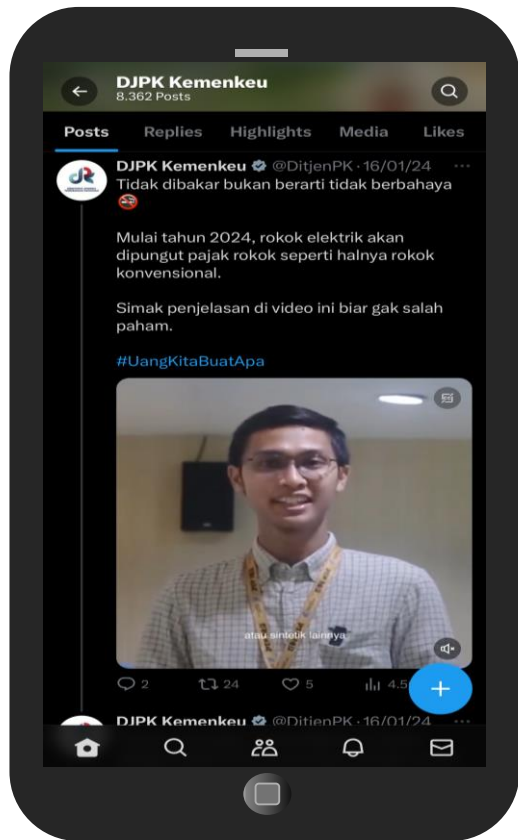






DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN  
KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

# Performa Twitter DJPK



Jumlah Konten

**35** konten

Followers (per 31 Jan)

16.752

Post Impressions

16.800



## Grafik peningkatan pengikut Januari



Desember 2023

Januari 2023

Januari 2024

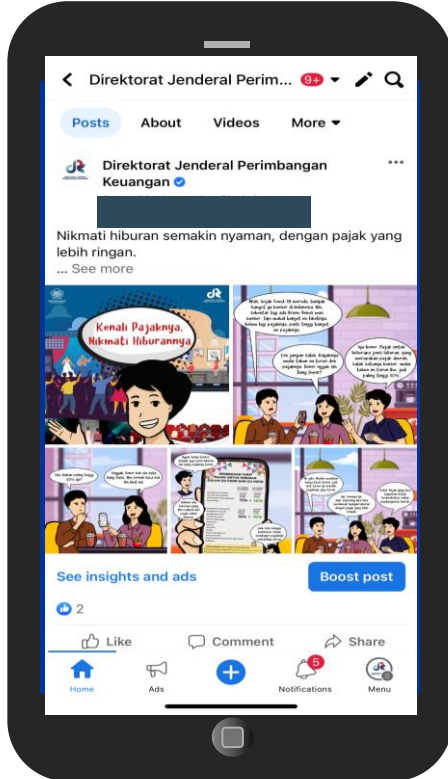


DIREKTORAT JENDERAL  
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA



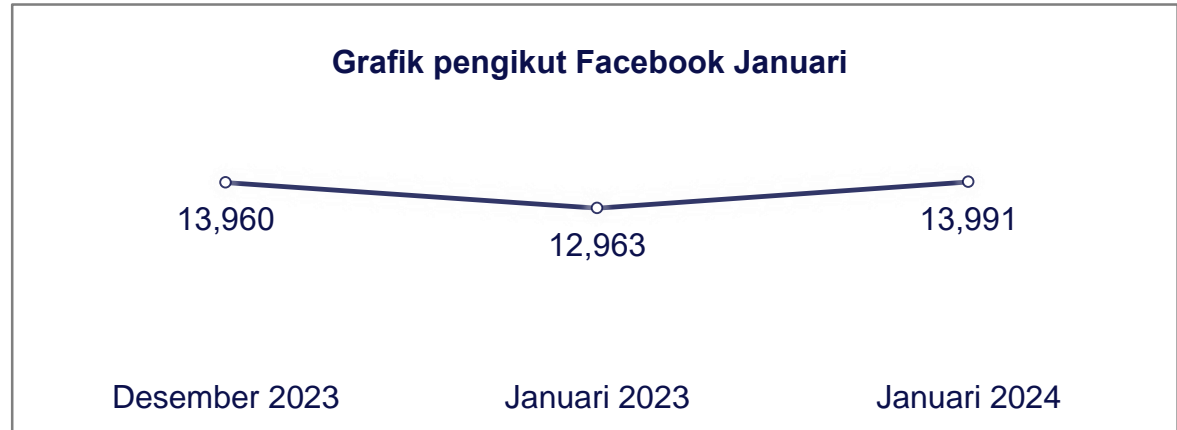
# Performa Facebook



## Jumlah Konten

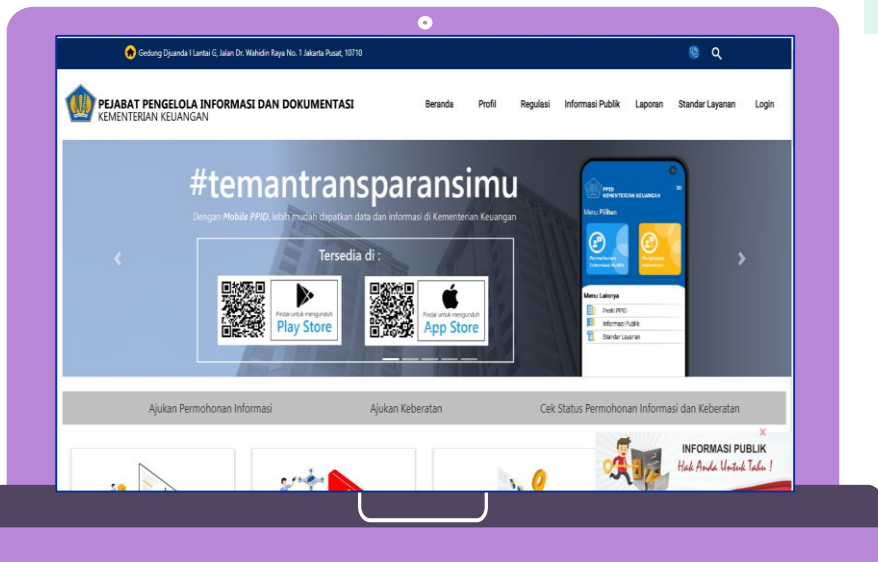
**35** konten

Followers (per 31 Jan)	13.991
Reach (rata-rata)	2.765



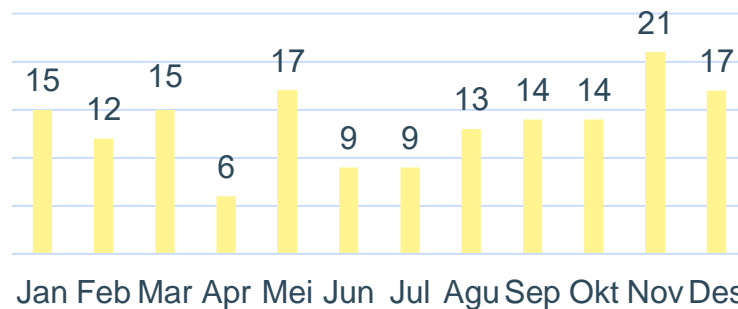


# Layanan PPID



Selain mempublikasikan data dan informasi melalui website dan media lainnya, DJPK juga melayani permohonan informasi/data terkait anggaran dan realisasi APBD dan TKD melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DJPK.

## Jumlah Permohonan Data melalui PPID Januari



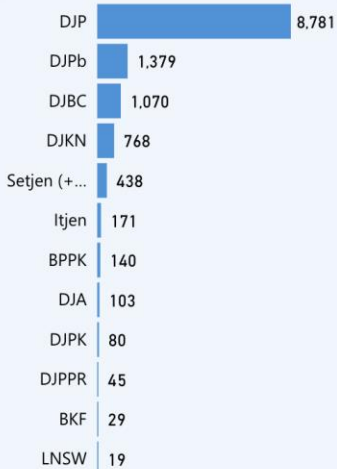
- Jumlah permohonan data melalui PPID DJPK pada bulan Januari berjumlah 17 permohonan.
- Permohonan pada bulan Januari **sama** dibandingkan dengan bulan sebelumnya (17 permohonan). Jika dibandingkan dengan Januari 2023(15 permohonan), jumlah tersebut **meningkat 13%**



# Employee Advocacy

Jumlah Pegawai

### 13,023

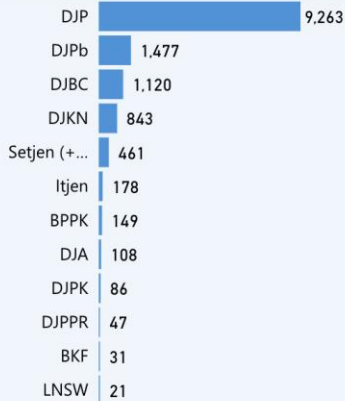


Jumlah Aktivasi

### 13,784



Konten tersedia **2,314 (16.79%)**  
 Like/Comment/Share **11,338 (82.25%)**  
 Kreasi konten mandiri **132 (0.96%)**

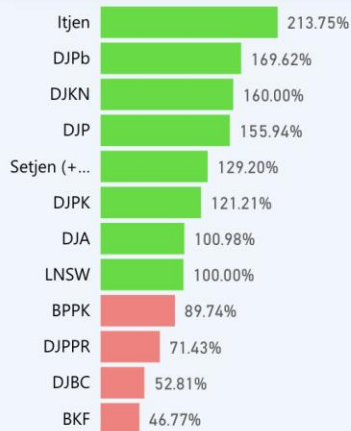


Persentase Target

### 132.39%



terhadap *target*  
*jumlah pegawai* Q1:9,837

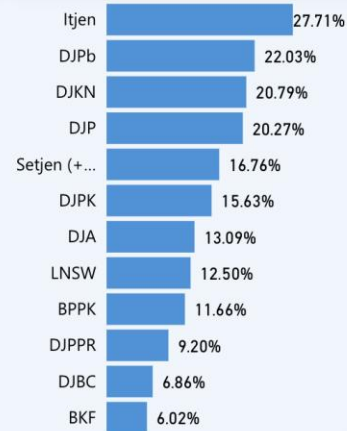


Persentase Pegawai

### 17.20%



terhadap *keseluruhan*  
*jumlah pegawai* 75,711



Jumlah Medsos

### 14,081



9,889

328

1,847

1,333

609

43

32

Target DJPK 66



# Kepuasan Pengguna Contact Center DJPK

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.



Rata-rata nilai kepuasan  
**Januari**

# 5.0



Nuryani



Anas



Linna



Hanna



Dian



# Evaluasi dan Saran

## Manajemen Informasi

Koordinasi antara unit teknis dan agen Contact Center terkait dengan informasi atau kebijakan terbaru perlu untuk terus ditingkatkan, khususnya sehubungan dengan kebijakan baru yang diterbitkan setelah APBN TA 2024 ditetapkan.

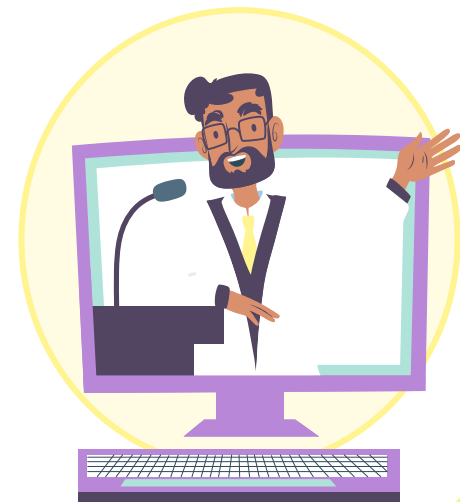
## Tim Contact Center

Dengan telah ditetapkannya KMK Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan, diperlukan Tim Contact Center, yang paling sedikit terdiri atas:

- Penanggung Jawab Pusat Kontak Layanan;
- Penanggung Jawab Departemen Layanan;
- Koordinator Pusat Kontak Layanan;
- Koordinator Operasional;
- Koordinator Dukungan Layanan;
- Koordinator Agen Tingkat II;
- Ketua Kelompok Layanan;
- Petugas Penjamin Kualitas Layanan;
- Petugas Dukungan Pengetahuan;
- Agen Tingkat I; dan
- Agen Tingkat II

, yang paling sedikit terdiri atas:

- Penanggung Jawab Pusat Kontak Layanan;
- Penanggung Jawab Departemen Layanan;





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