



# LAPORAN LAYANAN INFORMASI DJPK

JUNI 2023





# Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi



**9** PUBLIKASI WEBSITE



**42** PUBLIKASI KONTEN  
MEDIA SOSIAL\*



**4** WHATSAPP BLAST



**9** LAYANAN PPID



**1.315** TIKET KONSULTASI



**3** VIDEO CONFERENCE



**26** KONSULTASI TATAP MUKA



**8** 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



12 Juni 2023	S-61/PK/2023 tentang Permintaan Penyampaian LKPD TA 2022, Laporan Realisasi APBD Semester I TA 2023 dan Perubahan APBD TA 2023
13 Juni 2023	Laporan Layanan Informasi DJPK Maret 2023
14 Juni 2023	S-46/MK.7/2023 tentang Pedoman Penyusunan dan Penyampaian Usulan Dana Alokasi Khusus Fisik (DAK Fisik) oleh Pemerintah Daerah sebagai Dasar Pengalokasian DAK Fisik TA 2024
14 Juni 2023	Keputusan Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan Nomor KEP-27/PK/2023 Tentang Pembentukan Tim Layanan Informasi Publik DJPK Tahun 2023
20 Juni 2023	Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
26 Juni 2023	S-65/PK.3/2023 tentang Permohonan Pengisian Kuesioner dalam Rangka Percepatan Penyaluran DAK Fisik Tahap I Tahun 2023
28 Juni 2023	LHKPN Pejabat DJPK
30 Juni 2023	Laporan Layanan Informasi DJPK April 2023
30 Juni 2023	Laporan Layanan Informasi DJPK Mei 2023



# Rincian Publikasi Webinar DJPK



13 Juni 2023	Workshop Pemberdayaan Desa dan BUMDes - Univ. Sebelas Maret
13 Juni 2023	Seminar Keterbukaan Informasi Publik
15 Juni 2023	Bedah Data APBD 2023 - Yuk Belajar APBN dan APBD di SMAN 1 Jakarta
21 Juni 2023	Pelatihan Pengelolaan dan Pemanfaatan Potensi Desa - Univ. Tanjungpura
23 Juni 2023	MILEA X - Lomba Bedah Data
23 Juni 2023	Bincang Pagi <i>Chronic Degenaritive Desease: The Silent Killer That Haunts Office Workers</i>
26 Juni 2023	Workshop Pemberdayaan Desa dan BUMDes - Univ. Andalas
27 Juni 2023	Bimtek Level Eksekutif - Pembiayaan Pembangunan Daerah melalui Pemanfaatan Creative Financing



# Rincian Layanan **Whatsapp Blast**



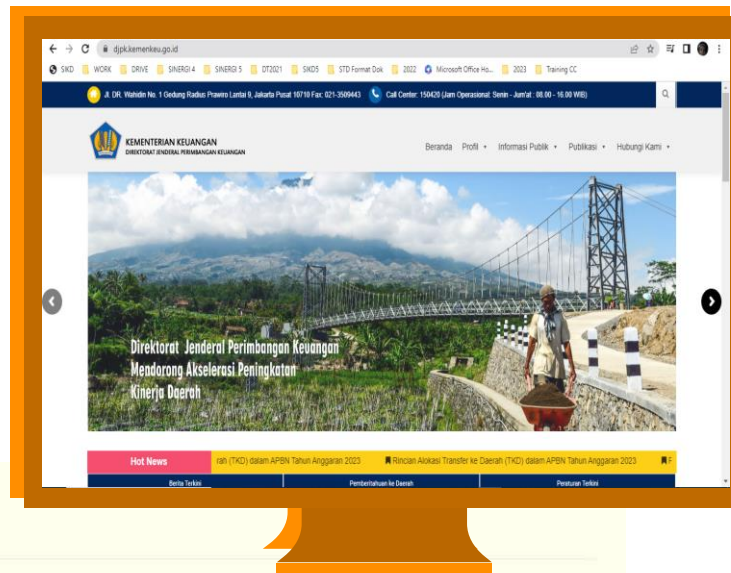
5 Juni 2023	Penyampaian informasi terkait FGD Kebijakan Pengelolaan Hibah ke Daerah Sektor Pertanian
15 Juni 2023	Penyampaian Surat Nomor S-46/MK.7/2023 tentang Pedoman Penyusunan dan Penyampaian Usulan DAK Fisik oleh Pemda sebagai Dasar Pengalokasian DAK Fisik TA 2024
16 Juni 2023	Penyampaian Surat Nomor S-133/PK.2/2023
27 Juni 2023	Penyampaian Surat Nomor S-65/PK.3/2023 tentang Permohonan Pengisian Kuesioner DAK Fisik



# Kunjungan Website DJPK

Jumlah pengunjung Website DJPK selama bulan Juni sebanyak 88.792, menurun 25% dibandingkan bulan Mei 2023 (118.393).

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

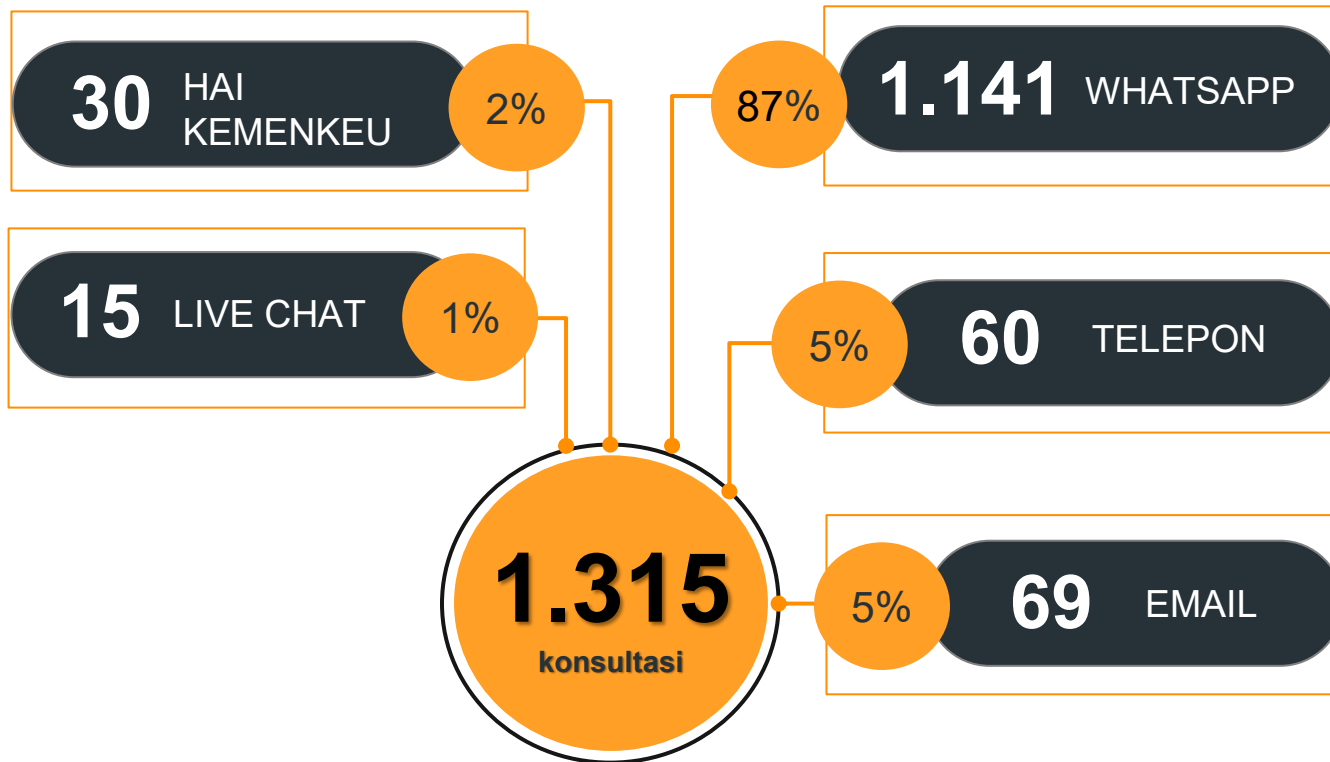


1 Jun 2023 - 30 Jun 2023: ● Pengguna  
1 Mei 2023 - 31 Mei 2023: ● Pengguna





# Tiket Konsultasi



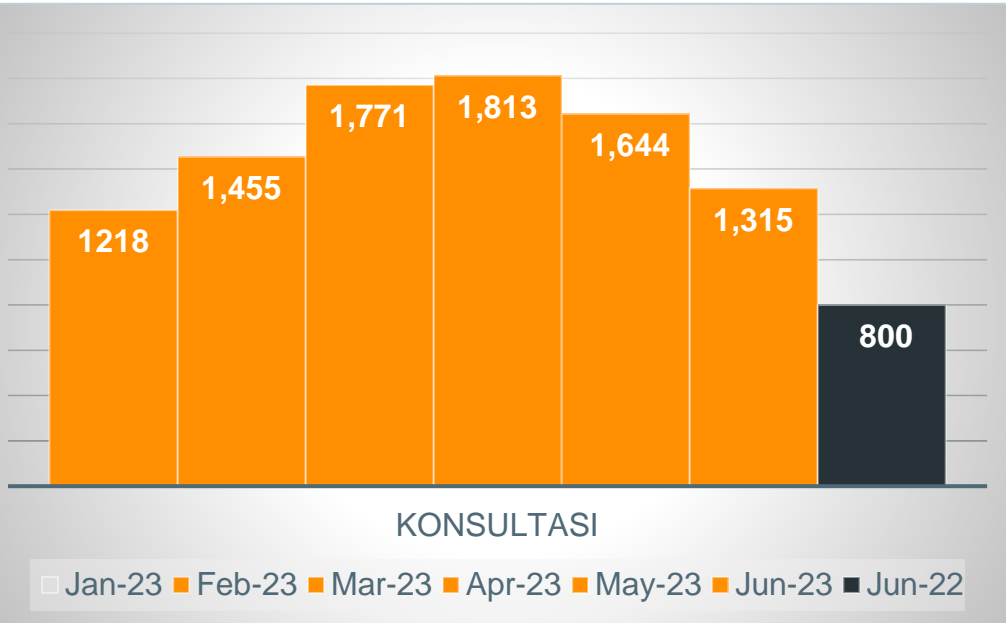
## Layanan Lainnya:







# Perkembangan Jumlah Konsultasi



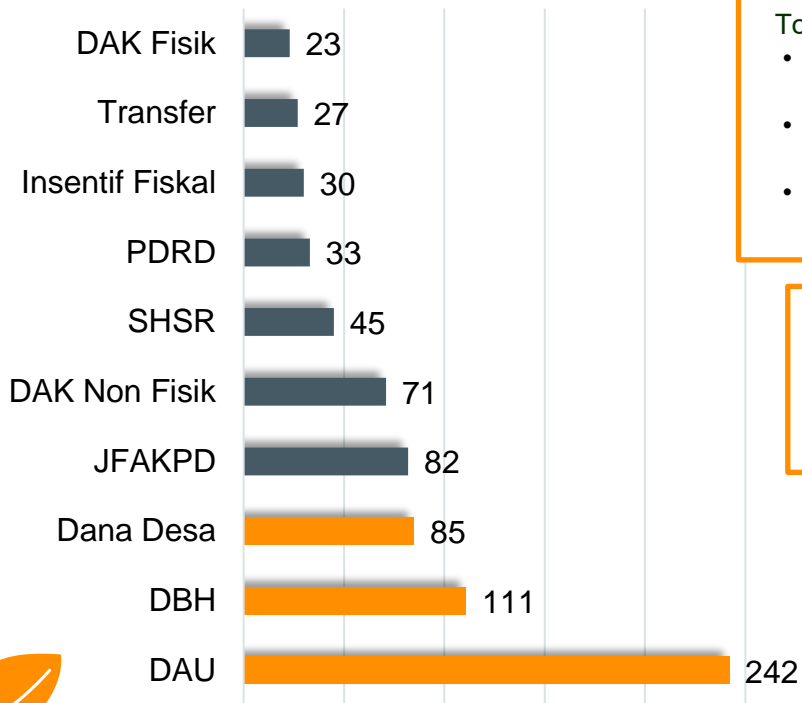
Jumlah konsultasi di bulan Juni 2023 **turun 18,53%** dibandingkan bulan Mei 2023 (1.644 konsultasi).

Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di **bulan Juni 2022** (800 konsultasi), jumlah konsultasi **meningkat 64,38%**.

**Selama Semester I Tahun 2023** (Januari s.d. Juni), jumlah konsultasi yang dilayani Contact Center Dering DJPK adalah sebanyak **9.216 konsultasi** melalui berbagai media (WhatsApp, Telepon, Email, Hai Kemenkeu, dan Live Chat).



# Topik Konsultasi Teknis



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

- Konfirmasi penyampaian syarat salur dan perkiraan salur DAU yang Tidak Ditentukan Penggunaannya Tahap II
- Konfirmasi penyaluran dan penundaan DAU yang Tidak Ditentukan Penggunaannya bulan Juni 2023
- Tata cara penyampaian Laporan DAU yang Ditentukan Penggunaannya

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

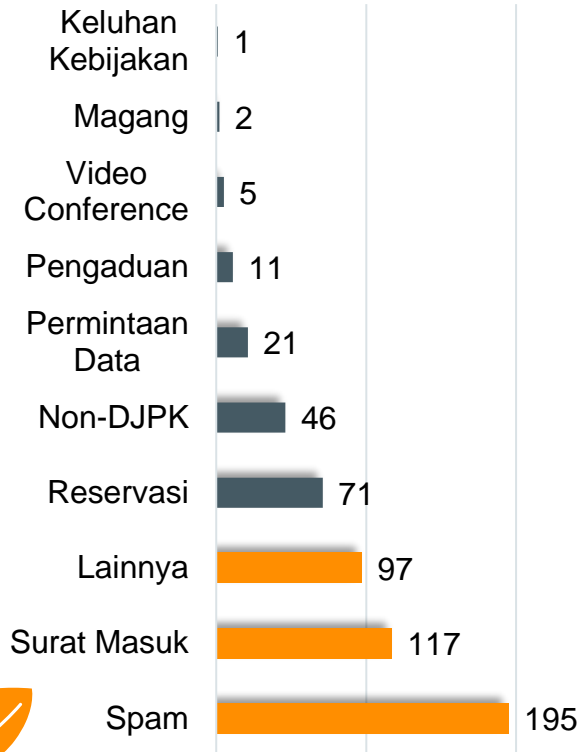
- Ketentuan pencatatan Saldo TDF dan Remunerasi dalam LKPD
- Rincian TDF dan mekanisme penarikan TDF
- Informasi Penyaluran DBH

Topik **Dana Desa** terkait:

- Penyampaian data keuangan desa dalam rangka perhitungan dana desa yang dialokasikan pada tahun berjalan



# Topik Konsultasi Lainnya



## Spam

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

## Surat Masuk

Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi proses surat masuk.

## Lainnya

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



# Pengaduan dan Keluhan



## Pengaduan

8

Undangan palsu kegiatan *Capacity Building* JF AKPD yang mengatasnamakan DJPK (diterima oleh Prov. DIY, Prov. Gorontalo, Prov. Kalimantan Selatan, Kab. Sarolangun, Kab. Lombok Barat, Kab. Limapuluh Kota, Kab. Pesawaran)

1

Surat Palsu Nomor S-188/PK/2023 terkait Bantuan Presiden untuk Desa (diterima oleh Kab. Mandailing Natal)

2

Pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan proyek DAK Pembangunan Jembatan Wae Maras di Kabupaten Manggarai Provinsi NTT karena 1 Kontraktor Pelaksana melakukan penggusuran tanah untuk jalan alternatif proyek jembatan tanpa izin pengelola lahan yang menyebabkan tanah dan tanaman warga rusak (Kab. Manggarai)

## Keluhan Kebijakan

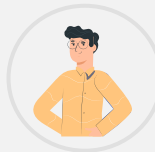
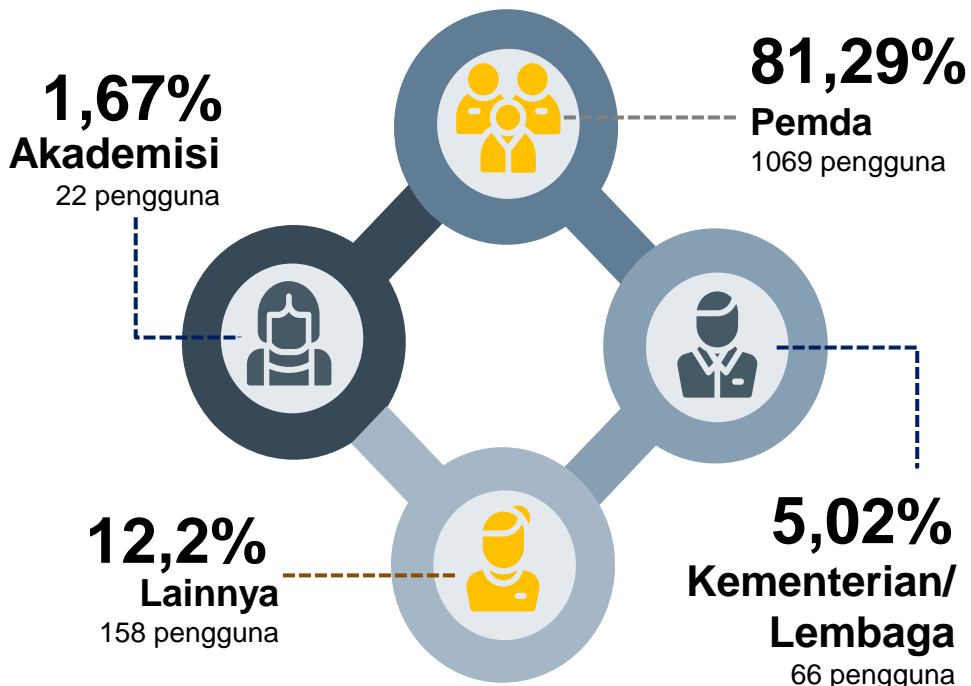
1

Keluhan disampaikan oleh Guru dari Kab. Timor Tengah Selatan terkait dengan pembayaran THR dan Gaji ketigabelas bagi ASN Guru yang dinilai kurang tepat kebijakannya, antara lain dinilai prosesnya lama dan pembayarannya terlambat.

Pengguna Layanan dimaksud juga menyampaikan keluhan terkait kebijakan pembayaran TPG yang dirasa perlu untuk ditinjau kembali terkait periode pembayarannya karena memberatkan terutama bagi ASND di daerah tertinggal.

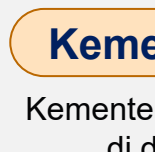


# Pengguna Layanan



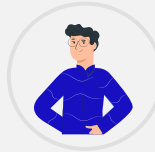
## Pemerintah Daerah

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

**Kota Tangerang**  
(SHSR, Surat Masuk,  
DBH, DAU, JF AKPD)

**11**

**Kab. Batu Bara**  
(Reservasi, DAK Non  
Fisik)

**10**

**Kab. Probolinggo**  
(DAU, SHSR)

**9**

**11**

**Prov. Lampung**  
(JF AKPD, DAU)

**9**

**Kab. Aceh Tenggara**  
(DAU)

**9**

**Kota Banjar**  
(DBH)



[www.idingraft.com](http://www.idingraft.com)



# Rincian Tiket Konsultasi

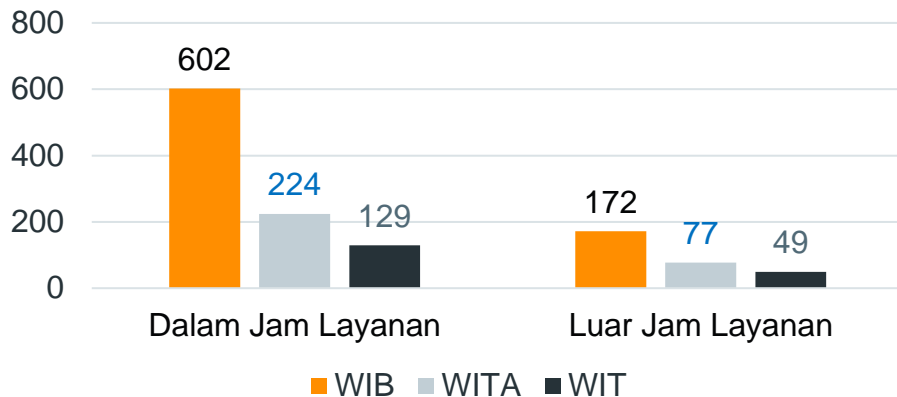
Selama bulan Juni, dari total **1.315** tiket layanan, sebanyak **1.253** tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan **62** tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi. Dari total tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **955** pengguna layanan yang menghubungi DJPK di dalam jam layanan, sedangkan **298** sisanya menghubungi DJPK di luar jam layanan yang terdiri dari **172 (57,72%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Barat**, **77 (25,84%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Tengah**, dan **49 (16,44%)** pengguna layanan berasal dari bagian **Timur**.

Dari total tiket yang masuk di luar jam layanan, terdapat **45 tiket atau 14,1% memerlukan eskalasi lebih lanjut (3,42% dari total tiket keseluruhan).**

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

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

Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Persentase Eskalasi Tiket di Luar Jam Layanan



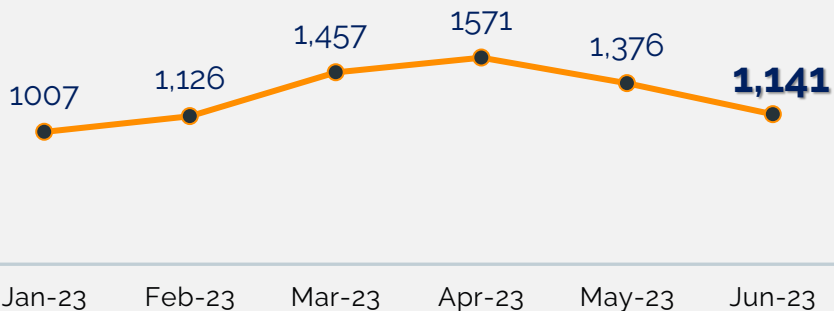


# Konsultasi WhatsApp DJPK

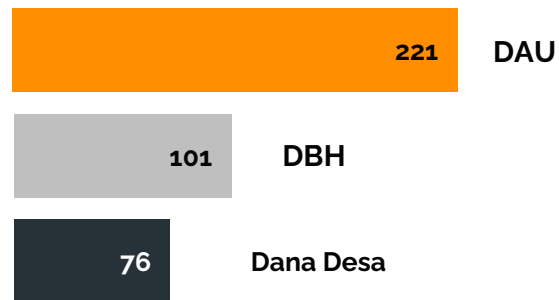
 0811-150420-7

Jumlah konsultasi pada bulan Juni 2023 melalui WhatsApp Contact Center DJPK **turun sebesar 17%** 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).

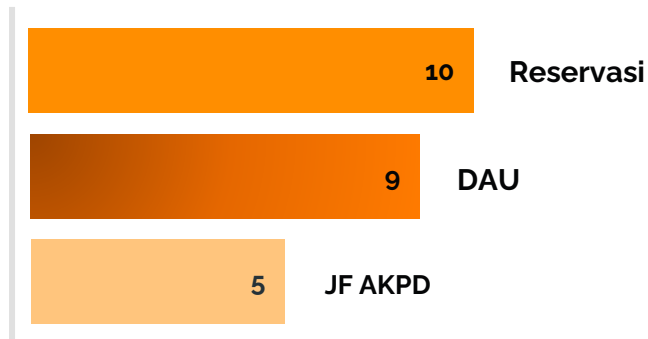




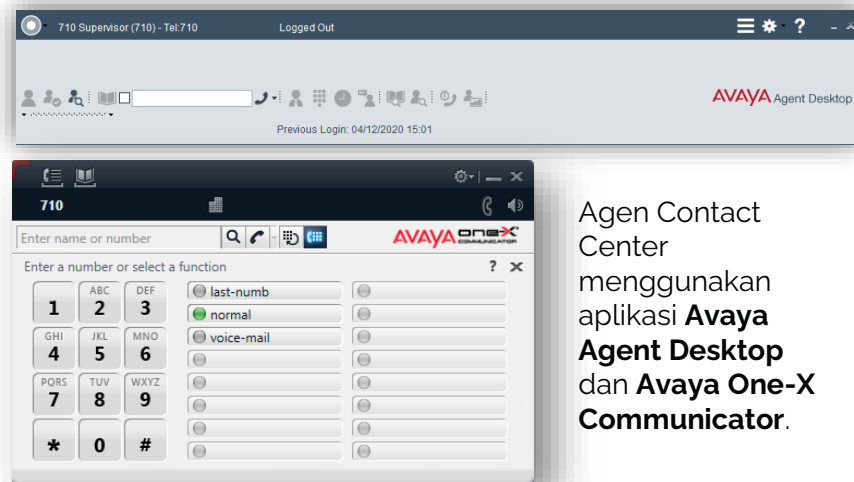
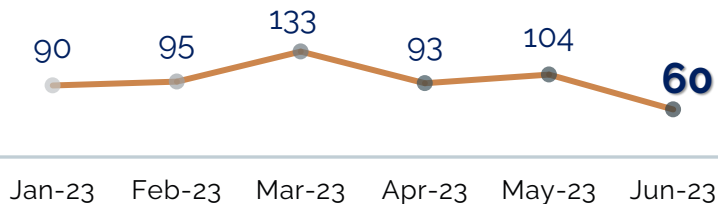
# Konsultasi Telepon Dering DJPK

 150420

## Top 3 Topik Konsultasi 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 Juni 2023, sebanyak **4,56% pengguna (60 konsultasi)** menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi.

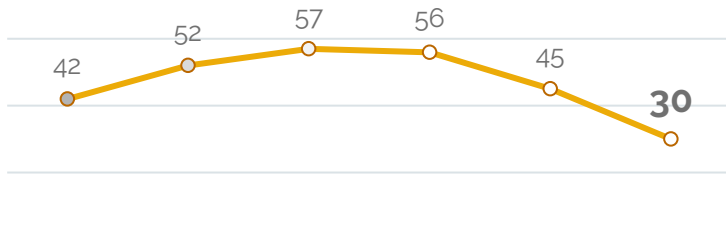


# Konsultasi HAI Kemenkeu



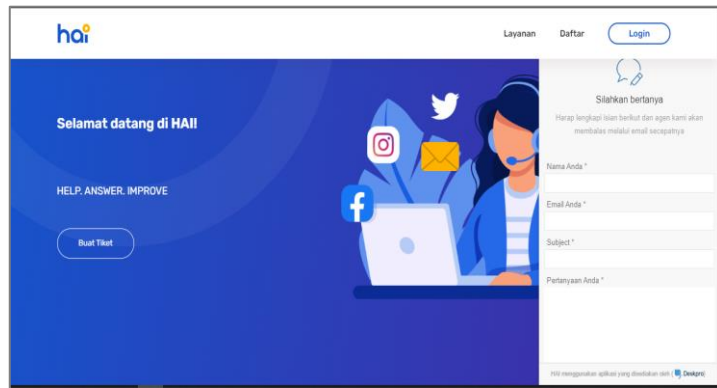
[hai.kemenkeu.go.id](https://hai.kemenkeu.go.id)

## Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu 6 Bulan terakhir



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

Pada bulan Juni 2023, sebanyak **2,28%** (30 pengguna) menggunakan **layanan HAI Kemenkeu** sebagai layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs [hai.kemenkeu.go.id](https://hai.kemenkeu.go.id).



## Top 2 Topik melalui Hai Kemenkeu

5

SHSR

4

JF AKPD



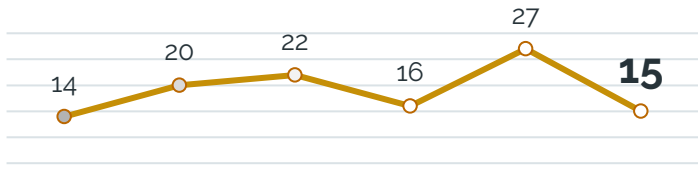
# Konsultasi **Live Chat**



[contact-djpk.kemenkeu.go.id](https://contact-djpk.kemenkeu.go.id)

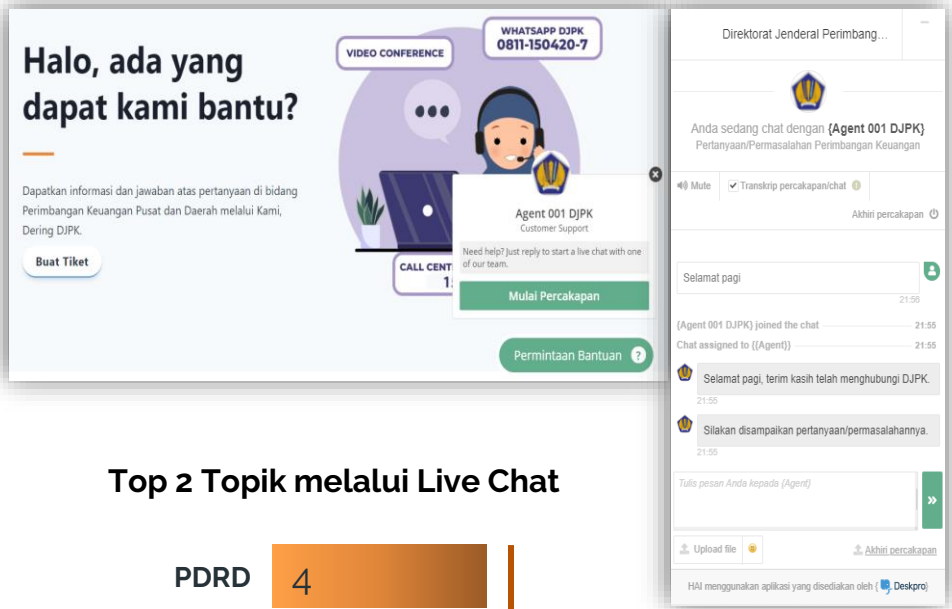


## Jumlah Pengguna Live Chat 6 Bulan terakhir

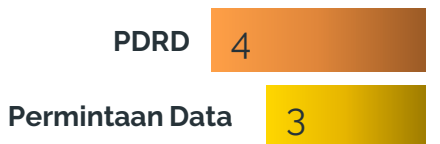


Jan-23 Feb-23 Mar-23 Apr-23 May-23 Jun-23

Pada bulan Juni 2023, sebanyak **1,14%** (15 pengguna) menggunakan **layanan Live Chat** sebagai media konsultasi



## Top 2 Topik melalui Live Chat





# 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

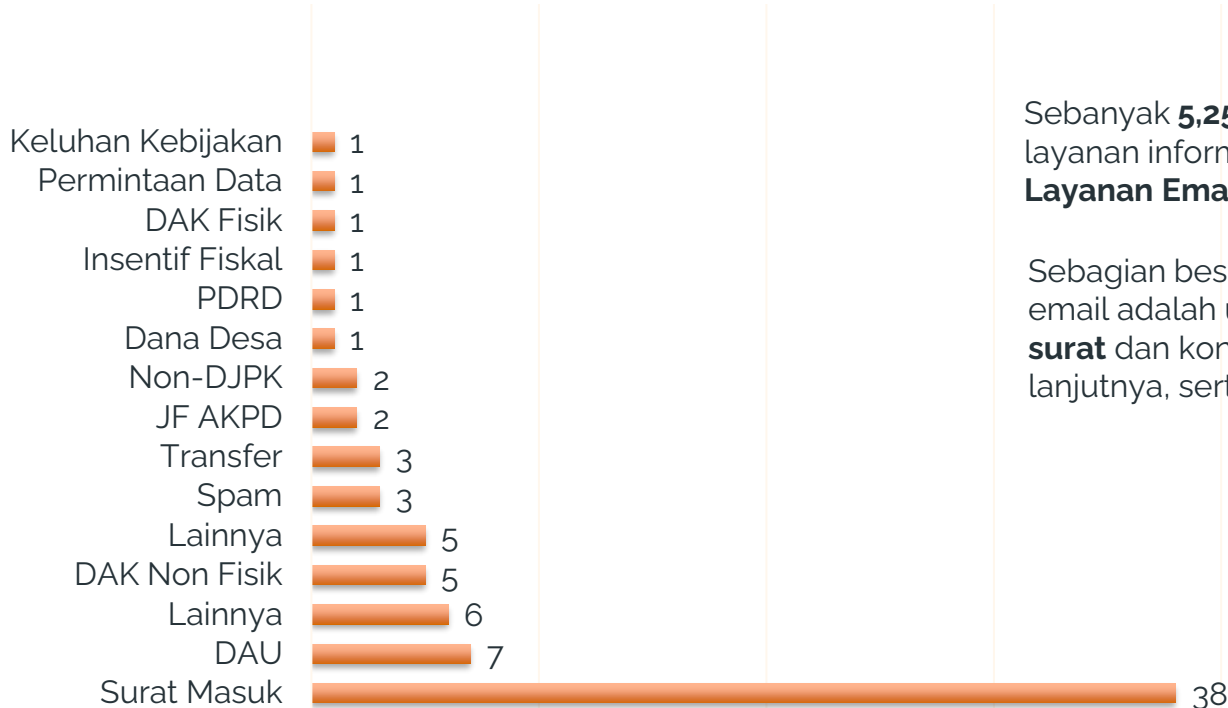
Bertujuan untuk menampung **pengiriman dokumen/surat kepada DJPK yang bersifat rutin** (setiap periode) seperti Laporan Syarat Penyaluran DAU, DAK Non Fisik, DBH, APBD, dan lain sebagainya.

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





# Konsultasi Email Call Center



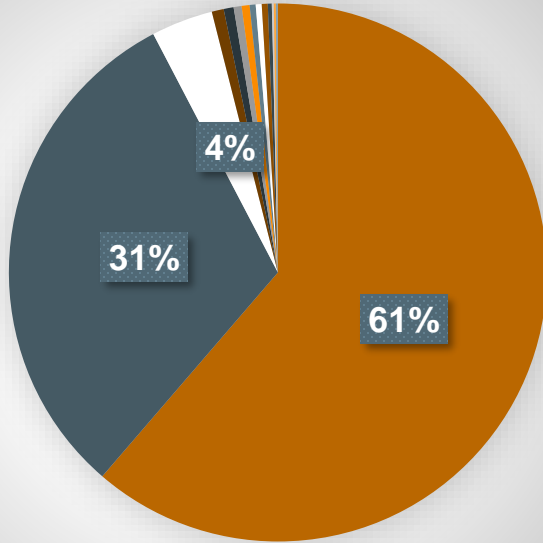
Sebanyak **5,25%** atau **69** pengguna layanan informasi DJPK menggunakan **Layanan Email** di bulan Juni 2023.

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





# Email Laporan DJPK



Total Email:  
835

Total email yang masuk melalui email Laporan DJPK selama bulan Juni 2023 **meningkat 73,60%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya yang sebanyak 481 email.

Dokumen yang paling banyak disampaikan:

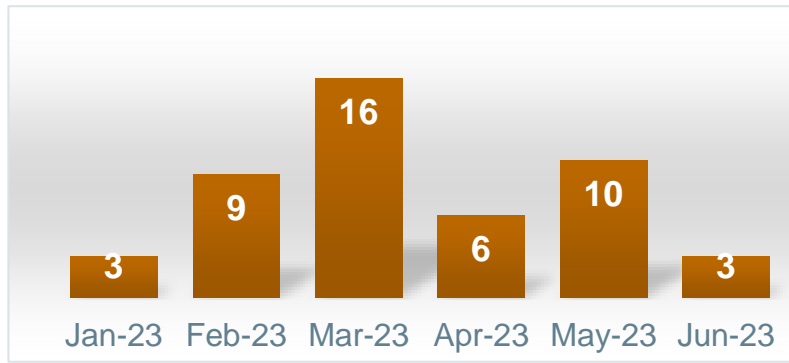
61%	Laporan Syarat Salur DAU (512 email)
31%	Data THR dan Gaji Ke-13 (259 email)
4%	DBH (31 email)
1%	Desa (6 email)



# Layanan Video Conference



Grafik Jumlah Video Conference 6 bulan terakhir



Selama bulan Juni, dilaksanakan 3x Layanan Konsultasi Pemda melalui Video Conference dengan Aplikasi MS Teams.

Tanggal	Pengguna Layanan	Topik
5 Juni 2023	Kab. Sidoarjo	Insentif Fiskal
12 Juni 2023	Kab. Batang	DAU
14 Juni 2023	Kab. Nias Selatan	DBH





# Pedoman Pelaksanaan Konsultasi Tatap Muka



**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](http://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.





# Konsultasi Tatap Muka

No	Tanggal	Pengguna Layanan	Jumlah Tamu	Topik
1	5 Juni 2023	Kab. Ende	2	Dana Desa, DAU, DBH
2	6 Juni 2023	Kab. Mojokerto	2	DAU
3	7 Juni 2023	Kota Batu	2	SIKD, DKD
4	7 Juni 2023	Kab. Padang Pariaman	10	DAU
5	8 Juni 2023	Kab. Lombok Barat	4	PDRD
6	12 Juni 2023	Kota Banjar	4	DAU
7	13 Juni 2023	Kab. OKU Timur	4	PDRD
8	13 Juni 2023	Kota Palu	4	PDRD
9	13 Juni 2023	Kab. Seruyan	3	DAU
10	14 Juni 2023	Kab. Subang	3	DAU
11	14 Juni 2023	Kab. Lahat	6	PDRD
12	15 Juni 2023	Kab. Bondowoso	4	DAU
13	15 Juni 2023	Kab. Labuhanbatu Selatan	5	DBH
14	15 Juni 2023	Kab. Mamuju Tengah	2	Kapasitas Fiskal
15	16 Juni 2023	Kab. Situbondo	2	Insentif Fiskal
16	16 Juni 2023	Forum Guru Honorar Kab. Serang	4	DAU
17	19 Juni 2023	DPRD Kab. Sabu Raijua	7	TKD
18	20 Juni 2023	Kab. Alor	2	PDRD
19	20 Juni 2023	Kab. Kolaka Utara	2	DBH
20	20 Juni 2023	Kab. Banyuwangi	2	DAU
21	21 Juni 2023	Kab. Buton Utara	2	DID
22	22 Juni 2023	Prov. Lampung	2	JF AKPD
23	23 Juni 2023	Kab. Batu Bara	4	DAU
24	26 Juni 2023	DPRD Kab. Kutai Kartanegara	7	PDRD
25	27 Juni 2023	Prov. Papua	2	Pajak Rokok
26	27 Juni 2023	Kab. Nabire	3	DAU

Selama bulan Juni, telah dilaksanakan 26 kali konsultasi tatap muka dengan topik konsultasi terbanyak adalah mengenai DAU.

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.

## Grafik Jumlah Konsultasi Tatap Muka 6 bulan terakhir





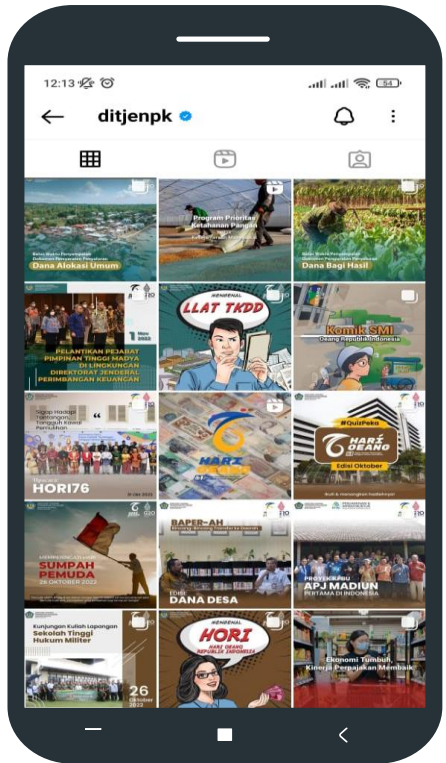
# Performa Instagram

@ditjenpk

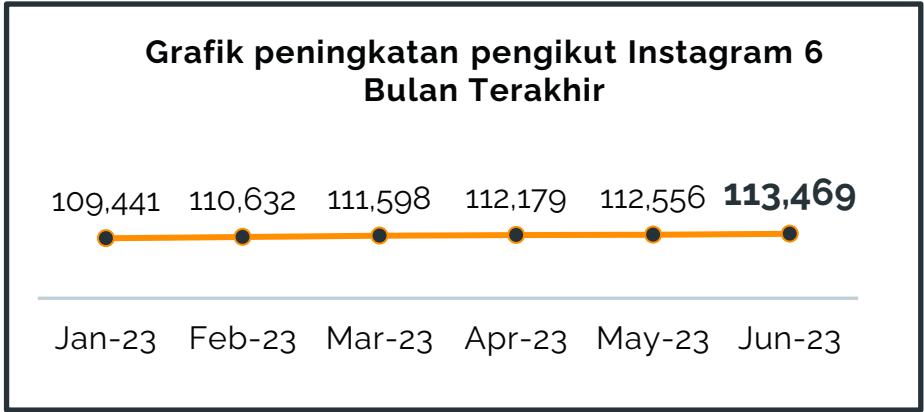
Jumlah Unggahan

**29** feeds

**37** story



Grafik peningkatan pengikut Instagram 6 Bulan Terakhir



<b>Followers (per 30 Juni)</b>	<b>113.469</b>
<b>Reach (total)</b>	<b>92.238</b>
<b>Reach (rata-rata)</b>	<b>3.294</b>

Di bulan Juni 2023, terdapat **7 akun Pemerintah Desa** yang mulai mengikuti DJPK sehingga total akun desa yang mengikuti instagram @ditjenpk sebanyak **1844 akun**. Hal ini menunjukkan bahwa media informasi DJPK semakin menjangkau lapisan pemerintahan di daerah yang semakin luas lagi.



# Performa Twitter

 @DitjenPK

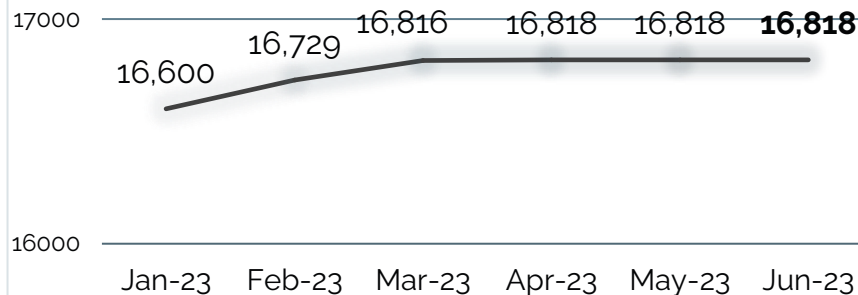


Followers (per 30 Juni) **16.818**

Profile Visits **1.607**

**51** konten

Grafik peningkatan pengikut Twitter  
6 bulan terakhir





# Performa Facebook



Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

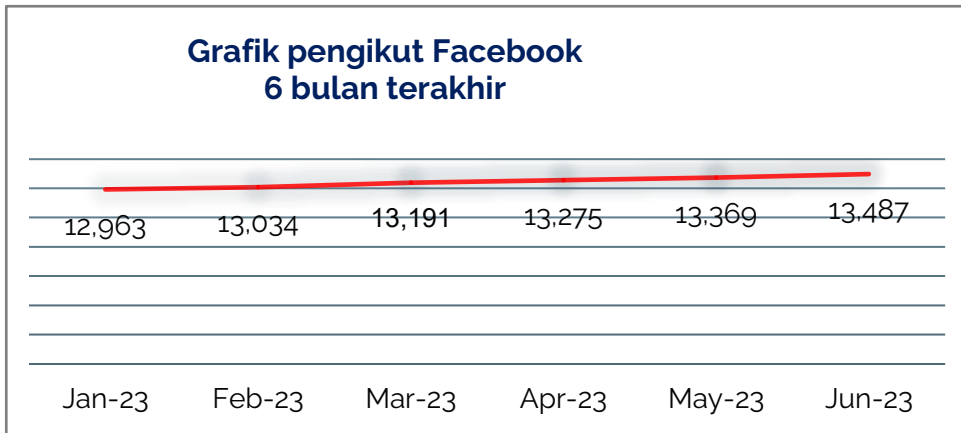


## Jumlah Unggahan

51

Followers (per 30 Juni)	13.487
Profile Visits	3.714

## Grafik pengikut Facebook 6 bulan terakhir

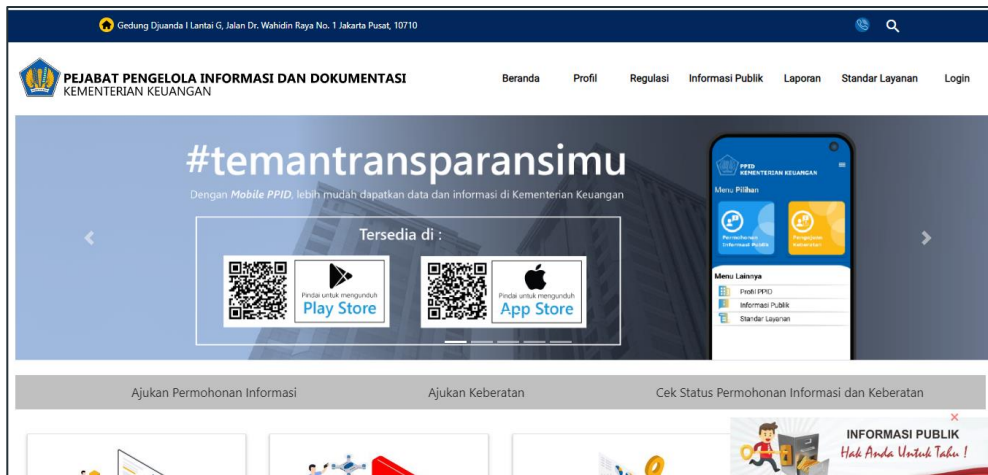




# Layanan PPID

9 permohonan

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



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

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





# Kepuasan Pengguna

## Contact Center Dering DJPK



Nuryani



Anas



Linna



Dian



Hanna

# 4.92

Rata-rata nilai kepuasan  
Juni 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 Konsultasi Tatap Muka

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.

Dengan semakin meningkatnya permohonan konsultasi tatap muka dan untuk menjaga kepuasan pengguna layanan serta reputasi DJPK, **kiranya konsultasi tatap muka dapat dibuka secara luas tanpa adanya pembatasan.**





# Evaluasi dan **Saran**



## Akses Aplikasi dan Penyediaan Dashboard Penyaluran

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.

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.







# Terima Kasih



**Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan**

Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1

Jakarta Pusat 10710

Gedung Radius Prawiro