

LAPORAN LAYANAN INFORMASI DJPK

November 2023



Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi



10 PUBLIKASI
WEBSITE



51 PUBLIKASI
KONTEN MEDIA
SOSIAL*



3 WHATSAPP BLAST



21 LAYANAN PPID



1.271 TIKET
KONSULTASI



10 VIDEO CONFERENCE



30 KONSULTASI
TATAP MUKA



10 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**



 Call Center DJPK

Media Sosial



 @ditjenpk  @DitjenPK

 Direktorat Jenderal
Perimbangan Keuangan

 DitjenPK Kemenkeu RI

Email

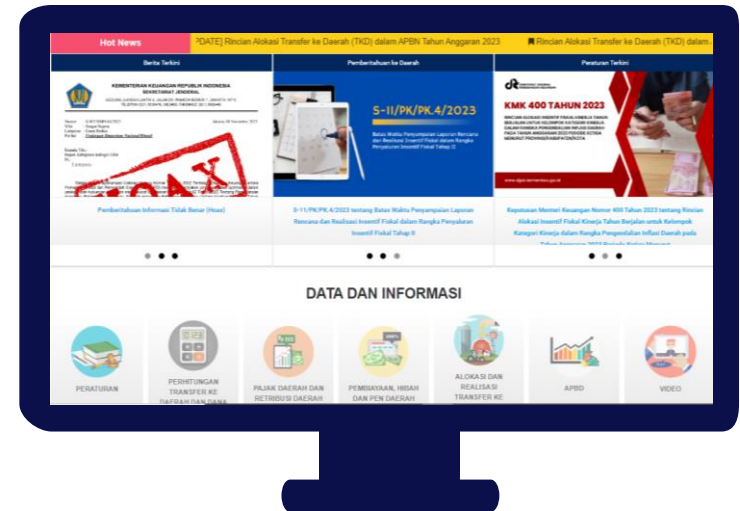


callcenter.djpk@kemenkeu.go.id
lapor.djpk@kemenkeu.go.id

Publikasi Website DJPK

Sampai dengan bulan November 2023, terdapat **111** publikasi pada Website DJPK yang terdiri atas peraturan, pemberitahuan ke daerah, berita, laporan, video tutorial, serta data.

Jumlah publikasi website bulan November **turun 41,2%** dibandingkan bulan sebelumnya (17) dan bulan November 2022 (17).



Rincian Publikasi Website DJPK



Peraturan

6 November	KMK Nomor 400 Tahun 2023 tentang Rincian Alokasi Insentif Fiskal Kinerja Tahun Berjalan untuk Kelompok Kategori Kinerja dalam Rangka Pengendalian Inflasi Daerah pada Tahun Anggaran 2023 Periode Ketiga Menurut Provinsi/Kabupaten/Kota
10 November	KEP-58/PK/2023 tentang Proporsi dan Estimasi Penerimaan Pajak Rokok untuk Masing-Masing Provinsi Tahun Anggaran 2024



Pemberitahuan ke Daerah

3 November	S-146/PK/2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Penyaluran Transfer ke Daerah (TKD) pada Akhir Tahun Anggaran (TA) 2023
30 November	S-157/PK/2023 tentang Percepatan Penyampaian Rancangan Peraturan Daerah Mengenai Pajak Daerah dan Retribusi Daerah



Rincian Publikasi Website DJPK

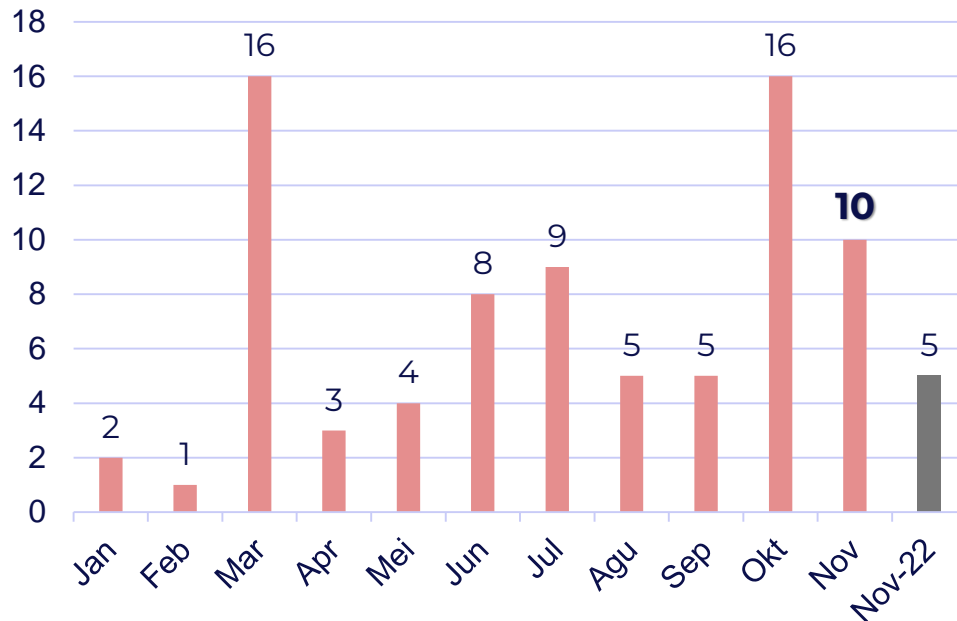
Data	2 November 2023 Data Realisasi Belanja Fungsi 2022
Siaran Pers	6 November 2023 Kemenkeu Berikan Insentif Fiskal Periode Ketiga untuk Daerah Berkinerja Baik
Profil Pejabat	20 November 2023 Profil Pejabat DJPK Setelah Mutasi
Laporan	20 November 2023 LHKPN Pejabat DJPK
Buku	29 November 2023 Buku Alokasi TKD (38 Provinsi)
Berita	29 November 2023 Penyerahan Daftar Alokasi Transfer ke Daerah Tahun Anggaran 2024

Publikasi Webinar DJPK



Sampai dengan bulan November 2023, DJPK telah melaksanakan **79** webinar/FGD.

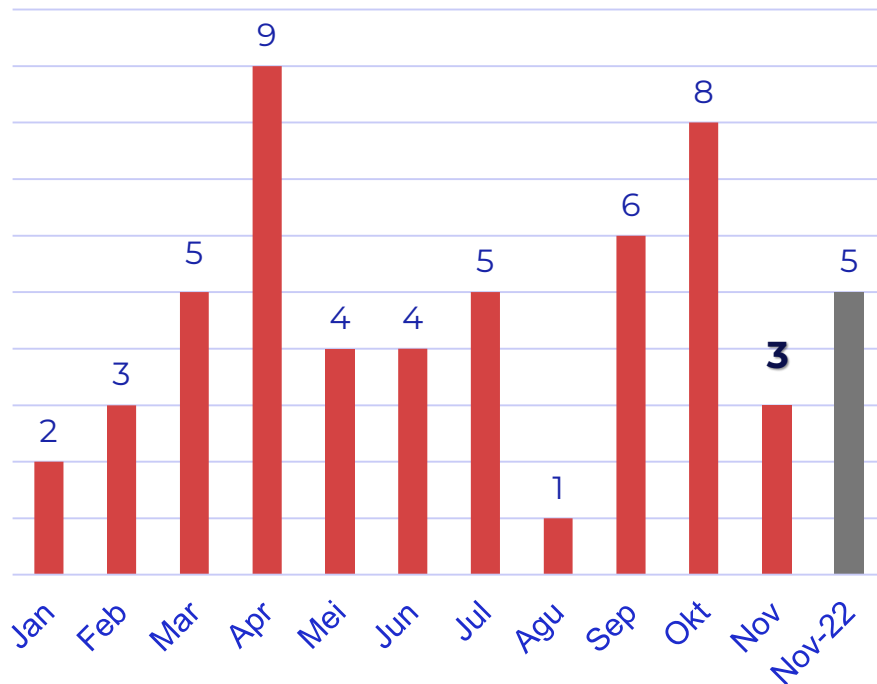
Publikasi webinar bulan November 2023 **turun 37,5%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (16) dan **naik 50%** jika dibandingkan bulan November 2022 (5).



Rincian Publikasi Webinar DJPK

6 November	Penyerahan Insentif Fiskal Kategori Kinerja Pengendalian Inflasi di Daerah Periode III Tahun 2023
7 November	RKP Dana Bagi Hasil
16 November	<i>Capacity Building</i> Pengelolaan BMD
17 November	Lomba Cerdas Cermat (Hakordia)
21 November	Ceramah Agama DWP
22 November	Acara Bulanan DWP
23 November	Hakordia DJPK
23 November	<i>Talkshow</i> Anti Korupsi 2023
28 November	Bincang Pagi DJPK
30 November	Rapat Kerja DJPK 2023

Layanan WhatsApp Blast



Sampai dengan Bulan November 2023, telah dilaksanakan **50** penyampaian informasi melalui layanan Whatsapp *Blast* kepada Pengguna Layanan yang terdaftar dalam *database* Contact Center Dering DJPK.

Layanan Whatsapp *Blast* bulan November **turun 62,5%** dibandingkan bulan sebelumnya (8) dan **turun 40%** dibandingkan bulan November 2022 (5).

Rincian Layanan WhatsApp Blast



1 November

Monitoring dan Evaluasi
Implementasi JF AKPD



21 November

Sosialisasi Pembiayaan
Kreatif Daerah



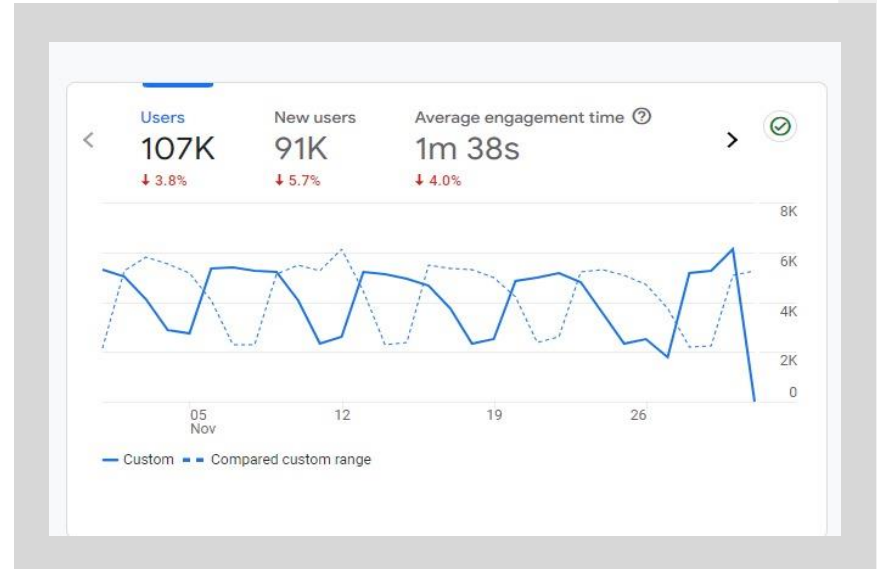
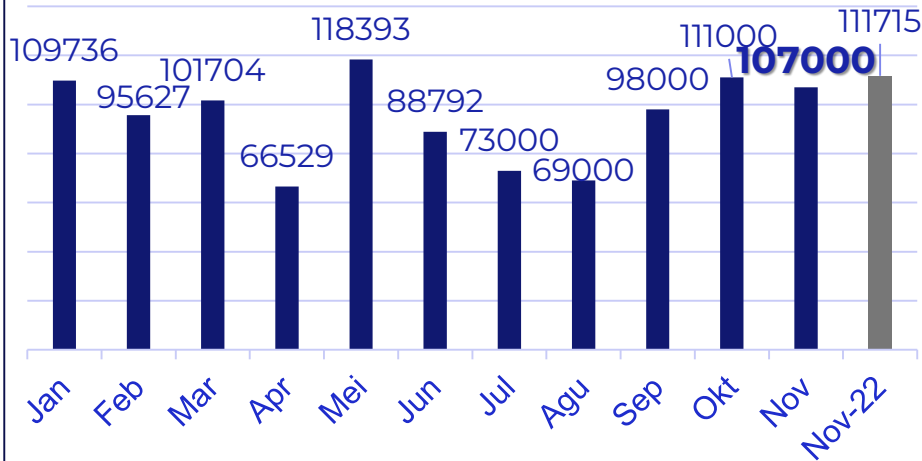
24 November

Kemenkeu Corpu *Open Class*
dengan tema “Implementasi
PMK 91 Tahun 2023: Penggunaan
DBH Sawit untuk Mendukung
Pembangunan Daerah”



Kunjungan Website DJPK

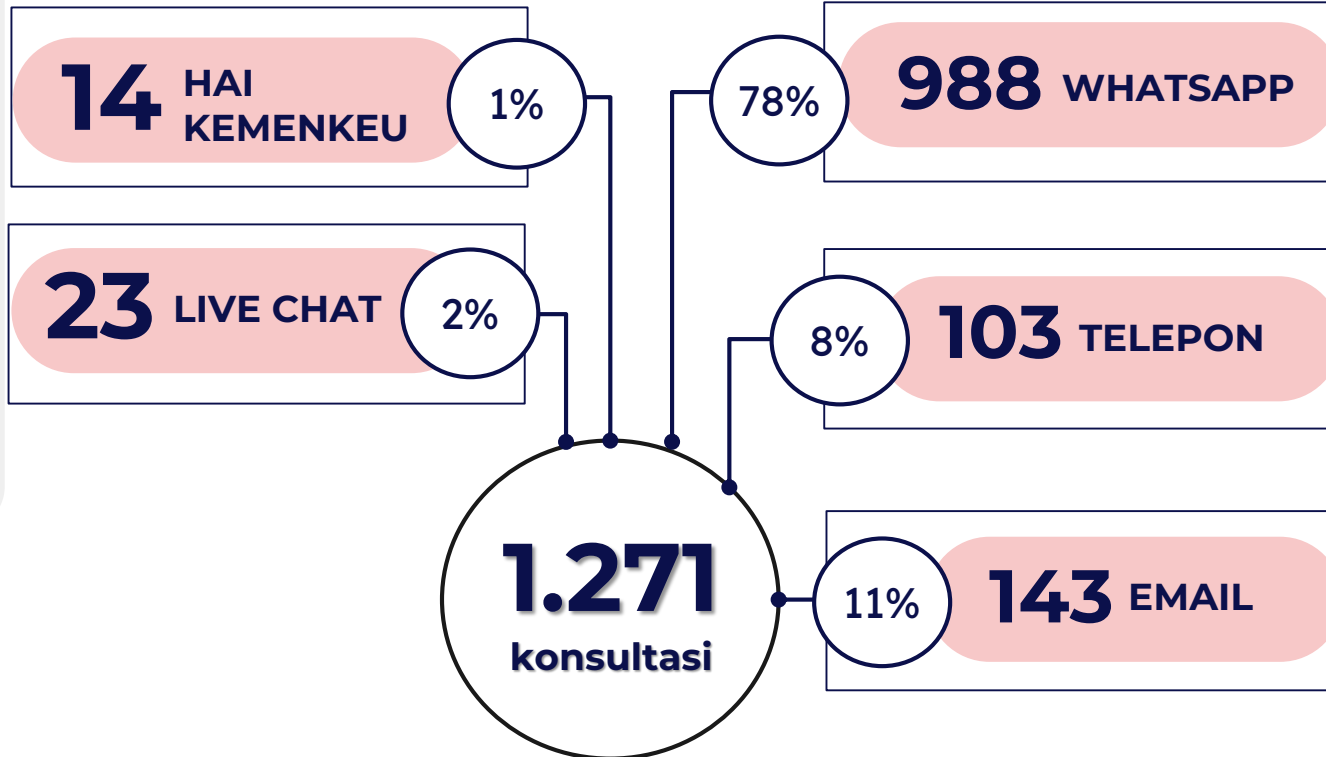
Jumlah pengunjung Website DJPK selama bulan November 2023 sekitar **107.000** pengunjung, **turun sekitar 4%** dibandingkan bulan sebelumnya (111.000) dan bulan November 2022 (111.715).



Halaman yang paling banyak diakses antara lain

- Portal Data SIKD,
- Rincian alokasi TKD TA 2024, dan
- Rincian alokasi tambahan Dana Desa TA 2023.

Tiket Konsultasi



Layanan Lainnya:

583

Chatbot

409

Email Laporan

10

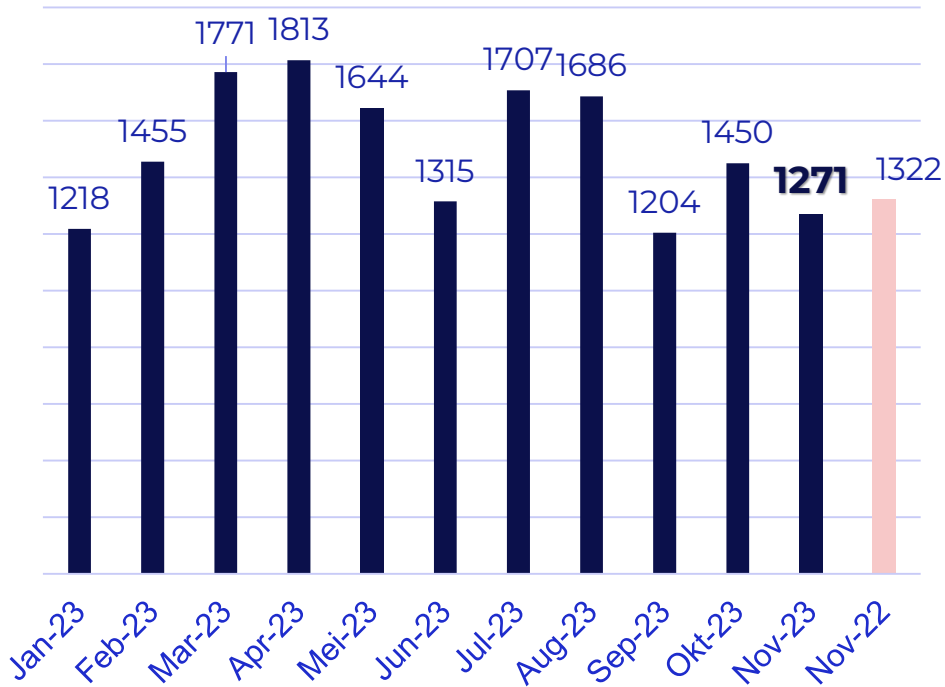
Video Conference

29

Tatap Muka



Perkembangan Jumlah Konsultasi

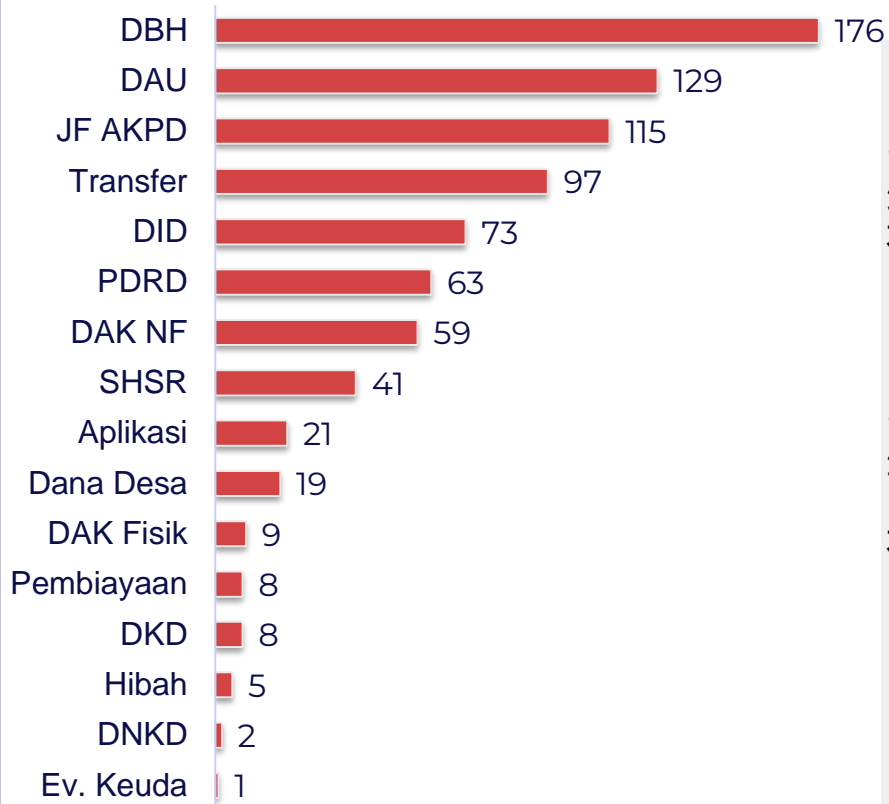


Jumlah konsultasi di bulan November 2023 **turun 4%** dibandingkan bulan November 2022 (1.322 konsultasi).

Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan Oktober 2023 (1.450 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan November 2023 **turun 12%**.

Selama Januari s.d. November 2023, jumlah konsultasi yang dilayani Contact Center Dering DJPK adalah sebanyak **16.534 konsultasi** melalui berbagai media (WhatsApp, Telepon, Email, Hai Kemenkeu, dan Live Chat)

Topik Konsultasi Teknis



Topik DBH

1. DBH Perkebunan Sawit
2. Informasi syarat salur dan penyaluran DBH tw III
3. Informasi rincian penyaluran remunerasi Dana TDF tw III

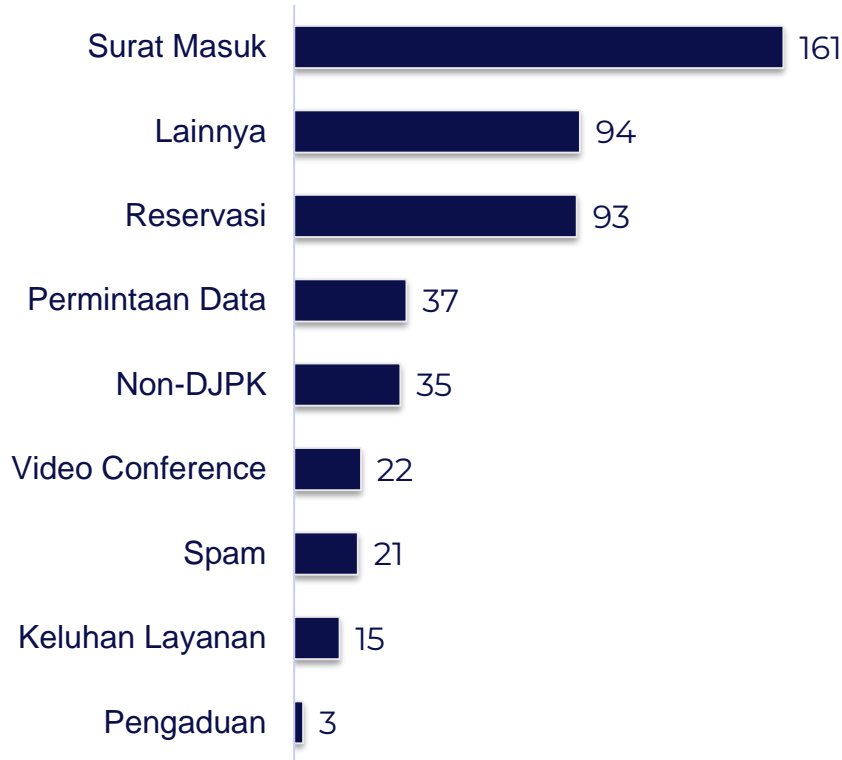
Topik DAU

1. Penyaluran DAU
2. Penyampaian syarat penyaluran DAU Penggajian Formasi PPPK
3. Informasi penundaan dan/atau pemotongan DAU

Topik JF AKPD

1. Jadwal pelaksanaan Uji Kompetensi JF AKPD
2. Penilaian Kinerja JF AKPD
3. FGD Implementasi JF AKPD

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, seperti pembayaran komponen THR dan Gaji Ke-13 sebesar 50% TPG/Tamsil bagi ASN Guru.

Reservasi

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



Pengaduan dan Keluhan

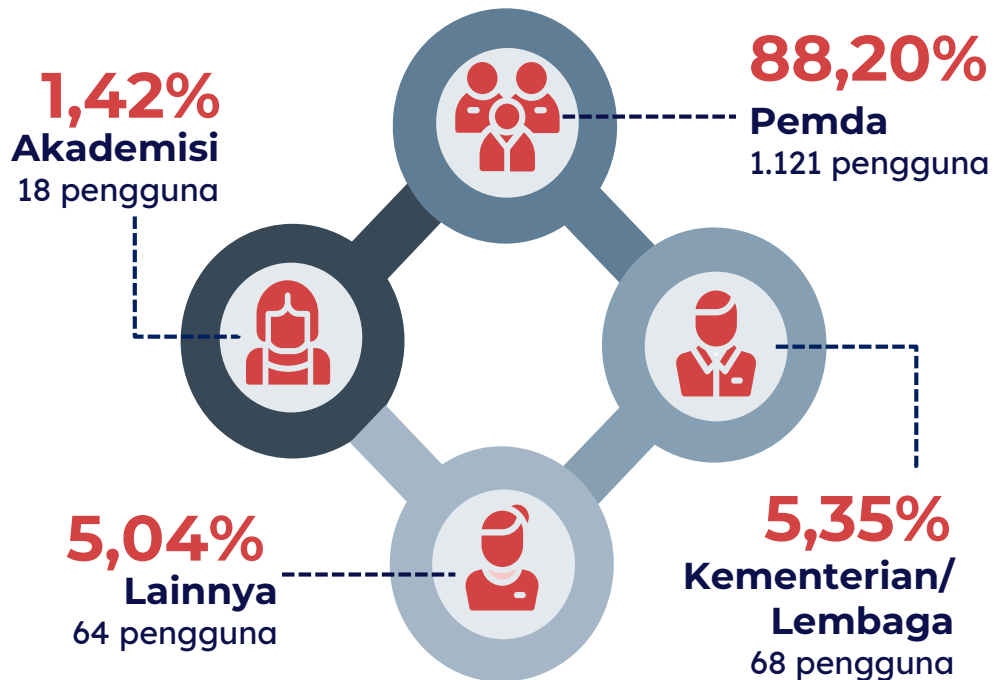
3 Pengaduan

- Surat palsu undangan Simposium Nasional/Bimtek terkait UU HKPD (Kab. Limapuluh Kota dan Kota Dumai)
- Dokumen palsu penyaluran dana pengelolaan infrastruktur desa (Kab. Cianjur)

12 Keluhan Layanan

- Keterlambatan informasi penyaluran TKD pada aplikasi SIMTRAD4 (Kab. Kediri, Kab. Lampung Utara, Kota Kediri, Kota Kendari, Kab. Kotawaringin Barat, Kab. Seram Bagian Barat, Prov. Sumatera Utara, Kab. Minahasa, Kab. Barito Utara, Kab. Mamberamo Raya, Kab. Demak, Kab. Pasaman)

Pengguna Layanan



Pemerintah Daerah

Termasuk Anggota/ Pimpinan DPRD dan Perangkat Daerah/Desa

Kementerian/Lembaga

Kementerian Teknis dan Lembaga di dalam dan luar Kemenkeu



Akademisi

Guru, mahasiswa dan siswa sekolah

Lainnya

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





Pemda Pengguna Terbanyak

17

Kab. Ogan Ilir

(JF AKPD, SHSR, surat masuk)

Prov. Riau

(JF AKPD, Reservasi, DBH)

15



12

Kab. Gorontalo Utara

(JF AKPD, DAU, PDRD)

Prov. Sumatera Selatan

(DBH, Video Conference, surat masuk)

12

Rincian Tiket Konsultasi

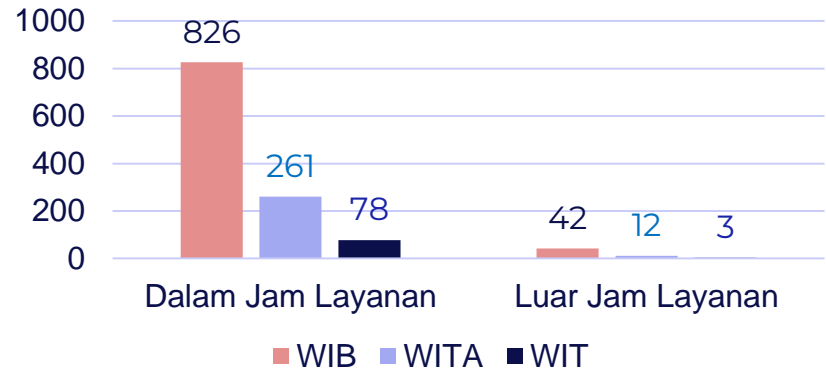
Selama bulan November 2023, dari total **1.271** tiket konsultasi, sebanyak **1.222** tiket **dapat diidentifikasi asal zona waktu**, sedangkan **49** tiket sisanya **tidak dapat diidentifikasi**.

Dari **1.222** tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **1.165** pengguna layanan menghubungi DJPK **di dalam jam layanan**, sedangkan **57** sisanya menghubungi DJPK **di luar jam layanan** yang terdiri dari

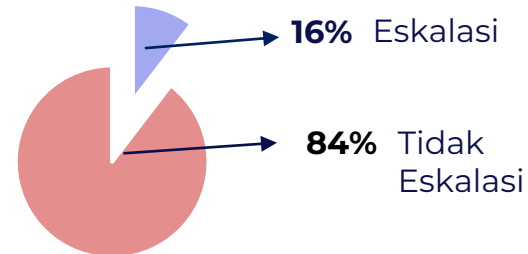
- 42 (74%) dari bagian barat (WIB),
- 12 (21%) dari bagian tengah (WITA), dan
- 3 (5%) dari bagian timur (WIT).

Dari **1.271** tiket konsultasi, terdapat **198** tiket atau **16%** **memerlukan eskalasi** lebih lanjut dengan topik terkait PDRD, DBH dan upaya konsultasi tatap muka.

Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Persentase Eskalasi Tiket

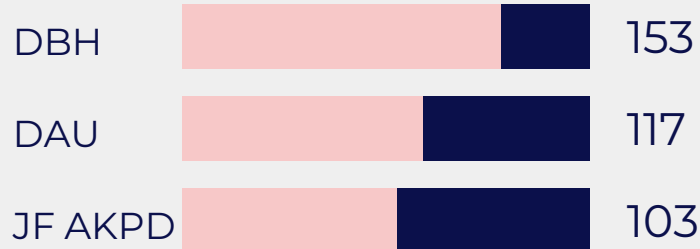


Layanan WhatsApp DJPK

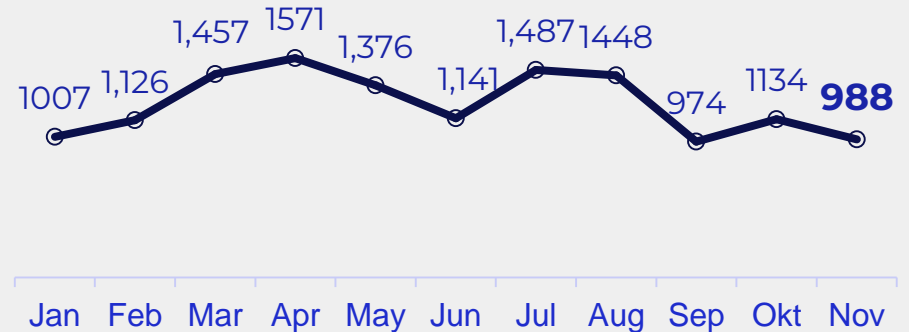


WhatsApp selalu menjadi media konsultasi yang **paling diminati** oleh pengguna layanan informasi DJPK. Layanan yang diberikan melalui WhatsApp meliputi **konsultasi/pengaduan** dan **pesan siaran** (WhatsApp Blast).

Top 3 Topik Konsultasi



Jumlah Pengguna WhatsApp 2023

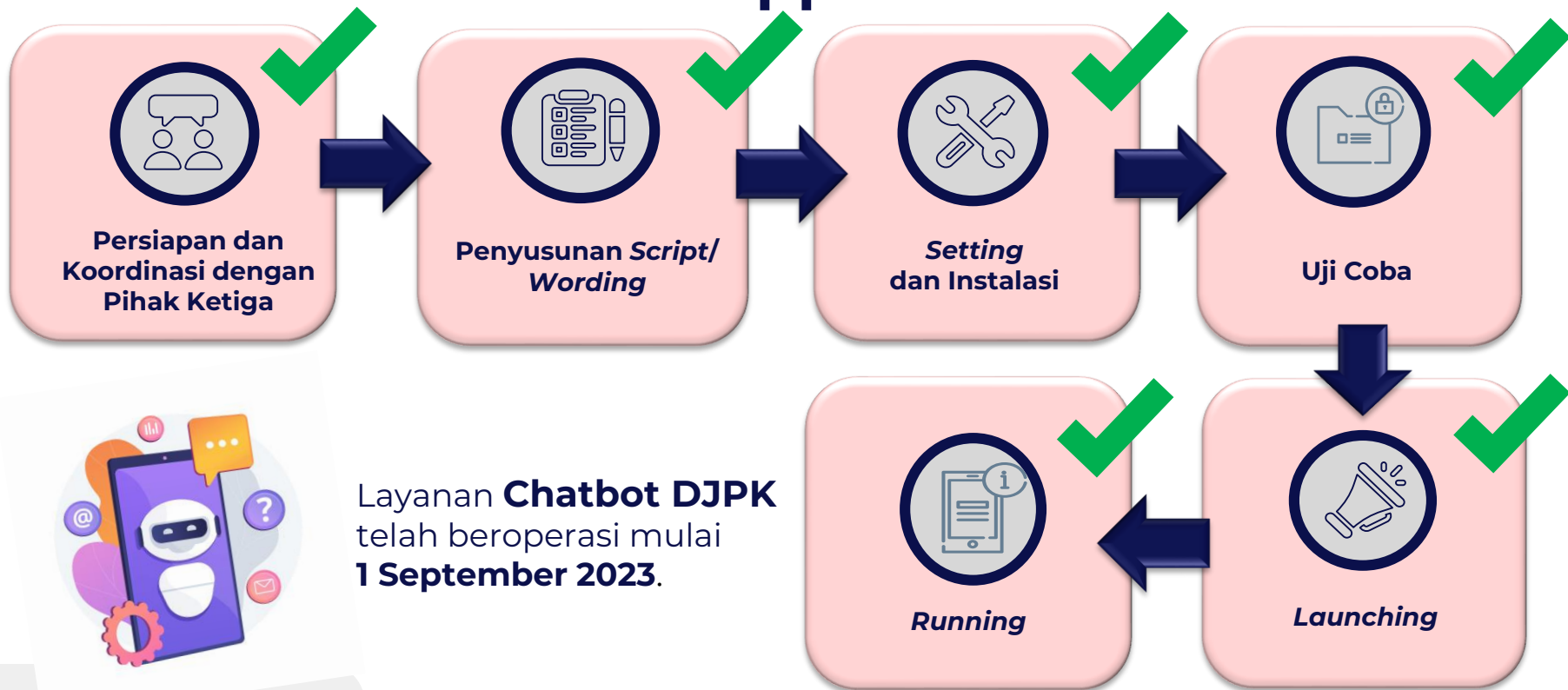


Jumlah konsultasi pada bulan November 2023 melalui WhatsApp DJPK sebanyak **988** atau **turun 12,9%** dibandingkan bulan sebelumnya (1.134 layanan).

Jika dibandingkan dengan November 2022 (1.099 layanan), jumlah konsultasi melalui Whatsapp **turun sebesar 10,1%**.



Progres Implementasi Chatbot pada WhatsApp DJPK

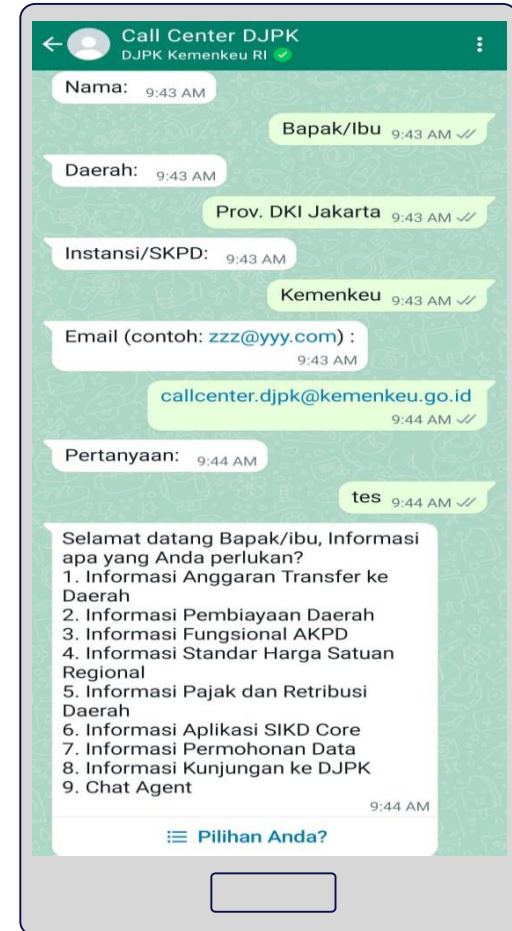


Layanan Chatbot DJPK

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

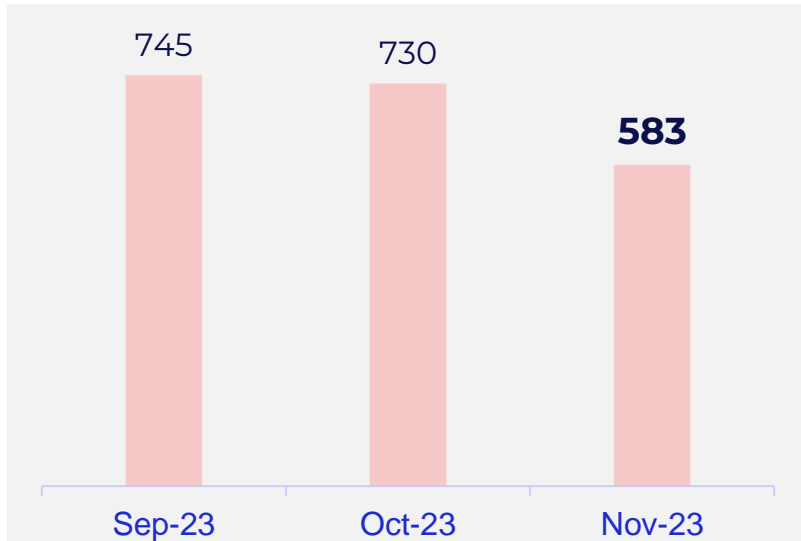
Dengan adanya Chatbot, langkah konsultasi melalui WhatsApp DJPK adalah sebagai berikut:

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)

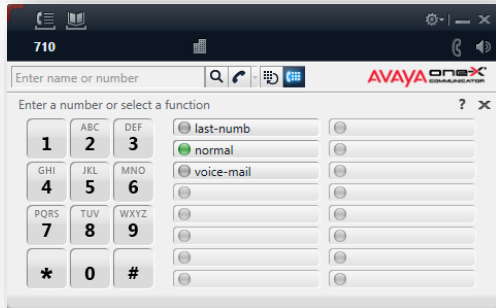
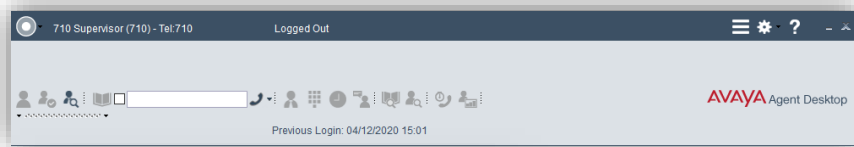
Pada bulan November 2023, jumlah pengguna layanan Chatbot (**tanpa Chat Agent**) adalah sebanyak **583** pengguna.



Menu yang diakses adalah sebagai berikut:

Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	161
Informasi Fungsional AKPD	20
Informasi Kunjungan ke DJPK	16
Informasi Permohonan Data	15
Informasi Pembiayaan Daerah	8
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SHSR)	7
Informasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah	4
Informasi Aplikasi SIKD-Core	1
Tidak Dilanjutkan	351
Grand Total	583

Layanan Telepon Dering DJPK



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

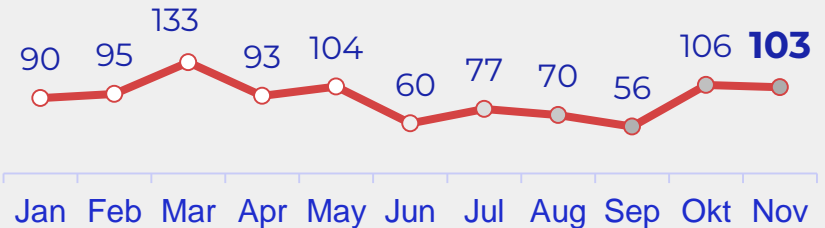
Top 3 Topik Konsultasi

26 Reservasi

13 DBH

13 Surat Masuk

Jumlah Pengguna Dering DJPK 2023



Jumlah konsultasi pada bulan November 2023 melalui telepon Dering DJPK sebanyak **103** atau **turun 2,8%** dibandingkan bulan sebelumnya (106 layanan).

Jika dibandingkan dengan November 2022 (71 layanan), jumlah konsultasi melalui telepon **naik 45,1%**.



Layanan HAI Kemenkeu



DERING DJPK

ketik pertanyaan atau kata kunci kamu disini...

Help Center > Buat Tiket

Buat Tiket

Silakan lengkapi formulir di bawah ini.

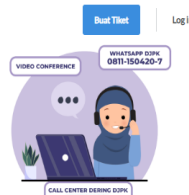
Nama *

Email *

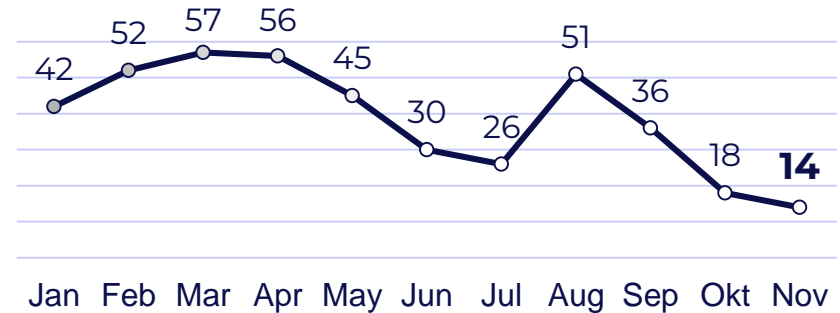
Subject *

Pesan *

Chat Agent Dering DJPK



Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu 2023



Pada bulan November 2023, sebanyak **1,1% (14 pengguna)** menggunakan **layanan HAI Kemenkeu** sebagai layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs **contact-djpk.kemenkeu.go.id**.

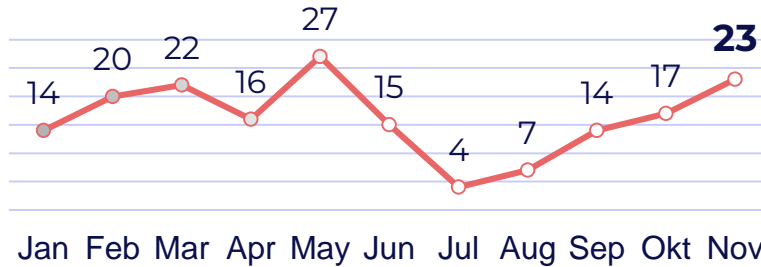
Jumlah layanan pada bulan November 2023 **turun 22%** dibandingkan bulan sebelumnya (18 layanan), begitu pula jika dibandingkan dengan November 2022 (48 layanan), **turun 70,8%**.

Topik Konsultasi terbanyak melalui HAI Kemenkeu adalah **Permintaan Data** dan **Surat Masuk**.

Layanan Live Chat DJPK

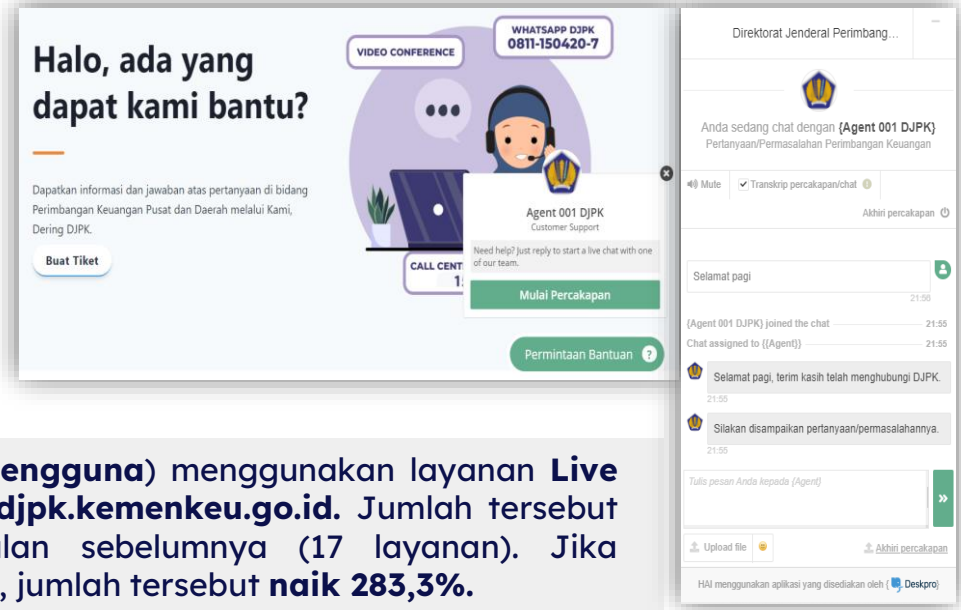


Jumlah Pengguna Live Chat 2023



Pada bulan November 2023, sebanyak **2% (23 pengguna)** menggunakan layanan **Live Chat** yang dapat diakses melalui situs **contact-djpk.kemenkeu.go.id**. Jumlah tersebut **naik 35,3%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (17 layanan). Jika dibandingkan dengan November 2022 (6 layanan), jumlah tersebut **naik 283,3%**.

Topik Konsultasi terbanyak melalui Live Chat adalah **Surat Masuk, Permintaan Data, dan Reservasi**.



Layanan Email DJPK



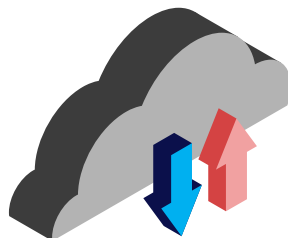
Email Call Center

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**



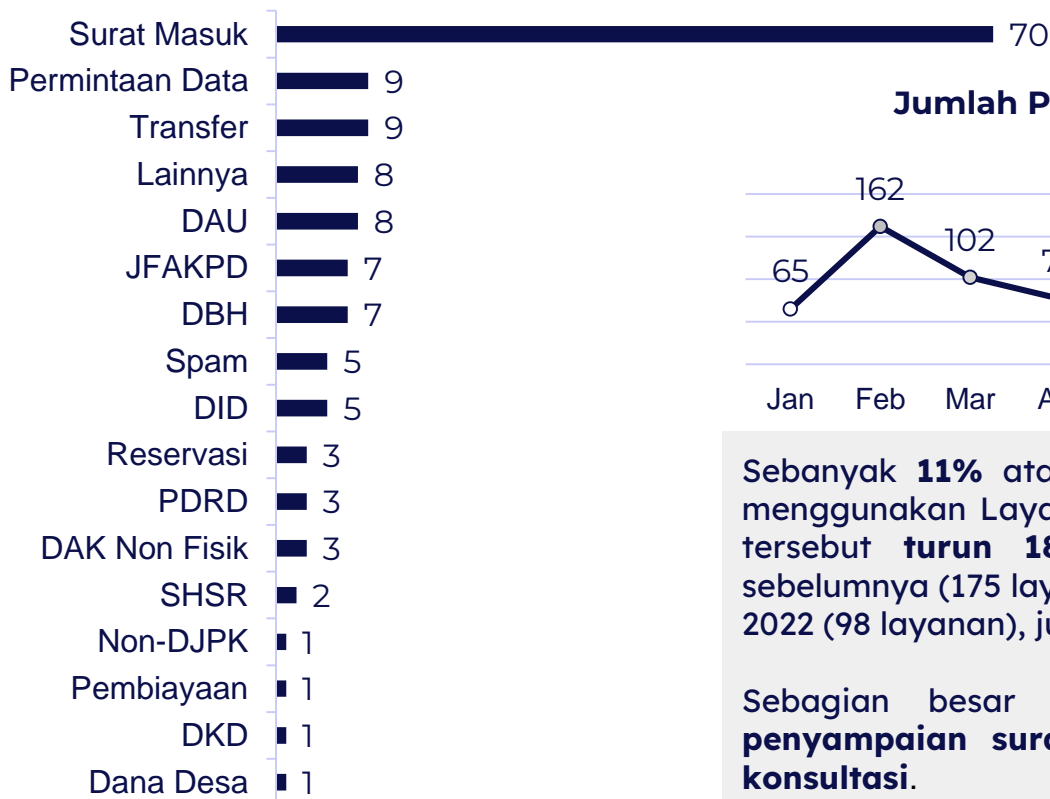
Email Laporan

lapor.djpk@kemenkeu.go.id

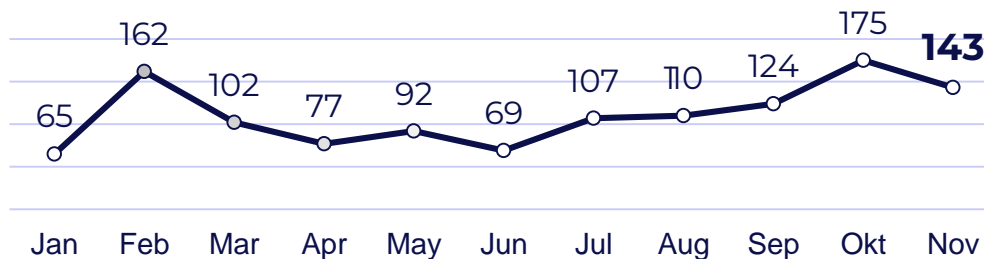
Bertujuan untuk menampung **pengiriman dokumen/surat kepada DJPK yang bersifat rutin** (setiap periode) seperti Laporan Syarat Penyaluran DAU, DAK Non Fisik, DBH, APBD, dan lain sebagainya.

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

Layanan Email Call Center DJPK



Jumlah Pengguna Email Call Center 2023

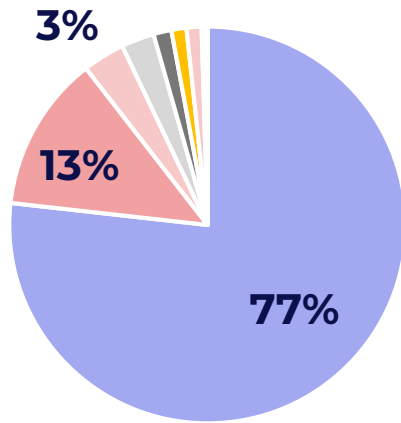


Sebanyak **11%** atau **143 pengguna** layanan informasi DJPK menggunakan Layanan Email di bulan November 2023. Jumlah tersebut **turun 18,3%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (175 layanan). Jika dibandingkan dengan November 2022 (98 layanan), jumlah tersebut naik **45,9%**.

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



Layanan Email Laporkan DJPK



Total Email: 409

77%

Laporan Syarat Salur DAU
(314 email)

13%

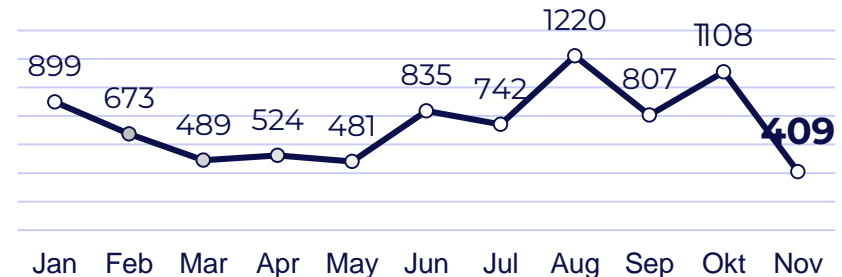
Laporan Syarat Salur DBH
(52 email)

3%

Laporan Insentif Fiskal
(14 email)

- Sampai dengan bulan November 2023, telah diterima sebanyak **8.187 email**.
- Total email yang masuk selama bulan November 2023 **menurun 63%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya (1.1108 email).
- Jika dibandingkan dengan November 2022 (820 email), total email **turun 50%**.

Jumlah Email Laporkan Tahun 2023



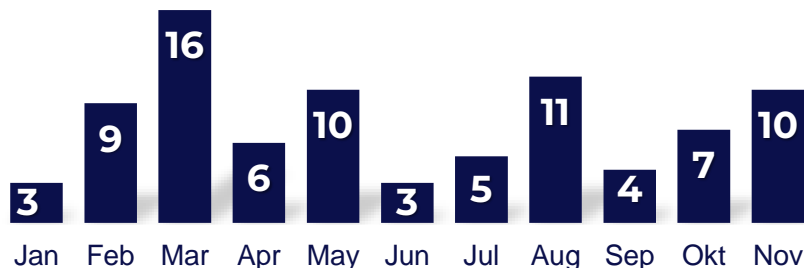
Layanan Video Conference DJPK



Selama bulan November 2023, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak **10** kali.

Sampai dengan bulan November 2023, DJPK telah melaksanakan **84** layanan video conference.

Grafik Jumlah Video Conference 2023

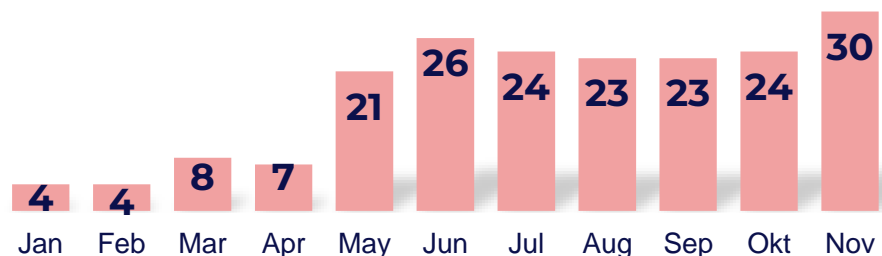


Tanggal	Daerah	Topik
3 November	Kab. Kep. Sitaro	IF
7 November	Kab. OKI	PDRD
8 November	Kab. Musi Banyuasin	PDRD
13 November	Prov. Jawa Barat	PDRD
14 November	Kab. Bintan	IF
17 November	Kab. OKU	PDRD
23 November	Kab. Boalemo	IF dan DBH
24 November	Kota Semarang	IF
27 November	PT Krakatau Posco	PDRD
28 November	Prov. Sumatera Selatan	PDRD



Layanan Konsultasi Tatap Muka DJPK

Selama bulan November 2023, telah dilaksanakan **30** kali konsultasi tatap muka sehingga jumlah konsultasi tatap muka yang telah dilaksanakan sebanyak **194**.



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

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:

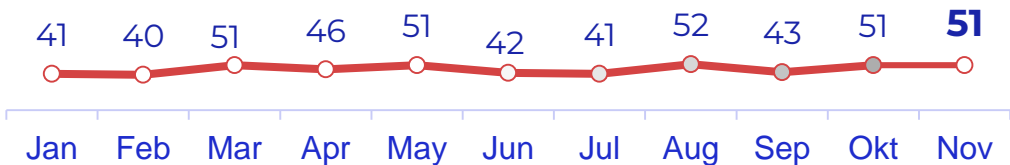
1. Kami menyediakan layanan informasi berbasis teknologi dan informasi melalui *Contact Center* DJPK dan *website* DJPK guna mendukung pengelolaan dana Transfer ke Daerah, pengelolaan keuangan daerah, maupun penyusunan kebijakan dan/atau bahan lainnya yang diperlukan.
2. Kami juga menyediakan layanan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

No	Tanggal	Pengguna Layanan	Jumlah Tamu	Topik
1	1 November	Kab. Asahan	7	DAU
2	1 November	Kab. Bima	7	PDRD
3	1 November	Kab. Buru	5	DAU
4	2 November	Kab. Pangandaran	8	Pembiayaan Daerah
5	2 November	Kab. Gorontalo	1	PDRD
6	7 November	Kab. Ketapang	2	SHSR
7	7 November	Kab. Mojokerto (Setda)	6	DBH
8	7 November	Kab. Mojokerto (Bapenda)	12	PDRD
9	7 November	Kab. Seluma	1	PDRD
10	8 November	Kab. Tapin	5	PDRD
11	9 November	Kota Samarinda	2	PDRD
12	9 November	Kab Nias	9	PDRD
13	10 November	Kota Magelang	2	SHSR
14	13 November	Kab. Bondowoso	8	Keuangan Daerah
15	14 November	Kab. Lebak	7	DAU
16	15 November	Kota Palangka Raya	2	DAU
17	16 November	Kab. Bangka Barat	3	PDRD
18	20 November	Prov. Sulawesi Tengah (DPRD)	7	DBH
19	20 November	Prov. Sulawesi Tenggara	1	DBH
20	20 November	Forum Pendidikan dan Sosial Budaya Jakarta	1	DAK NF
21	21 November	Kab. Seruyan	2	DBH
22	21 November	Prov. Kalimantan Timur	7	PDRD
23	23 November	Kab. Bandung (DPMD)	3	Dana Desa
24	24 November	Kab. Bulungan	2	PDRD
25	24 November	Prov. Aceh	9	Dana Abadi Daerah
26	28 November	Prov. Riau	5	DBH dan IF
27	29 November	Prov. Sumatera Utara	6	PDRD
28	30 November	Kab. Majalengka	4	DAU
29	30 November	Kab. Jember (DPMD)	2	Dana Desa
30	30 November	Kab. Lampung Tengah	4	IF



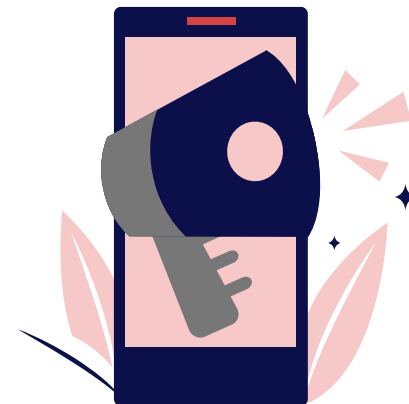
Publikasi Konten Media Sosial DJPK

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 November 2023 **sama dengan** bulan sebelumnya (51). Jika dibandingkan dengan November 2022 (62), rata-rata publikasi konten **turun 18%**.



Performa Instagram DJPK

Di bulan November 2023, terdapat **5 akun Pemerintah Desa** yang mulai mengikuti DJPK. Total akun desa pengikut @ditjenpk adalah **1.870 akun**.

Followers (per 30 Nov)	116.890
Reach (total)	119.939
Reach (rata-rata)	4.442

Jumlah Unggahan

27

feeds

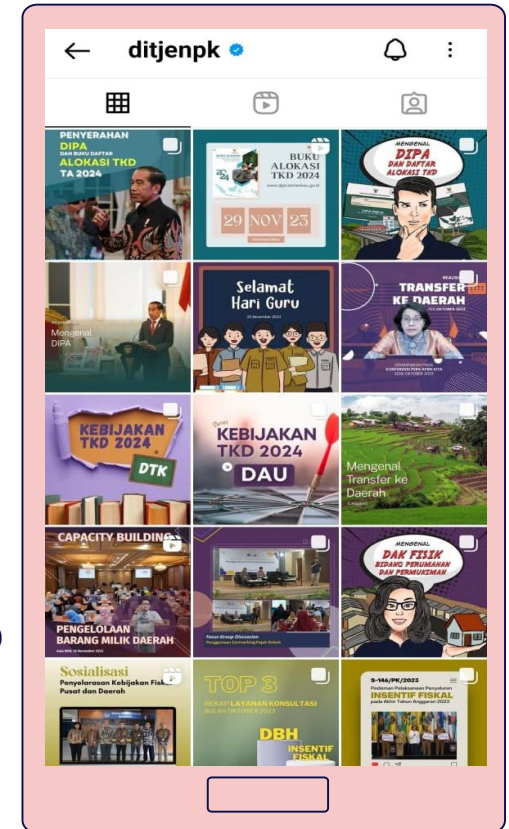
29

story

Grafik peningkatan pengikut Instagram 2023

109,441 110,632 111,598 112,179 112,556 113,469 114,183 115,554 116,172 116,860 **116,890**

Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Okt Nov

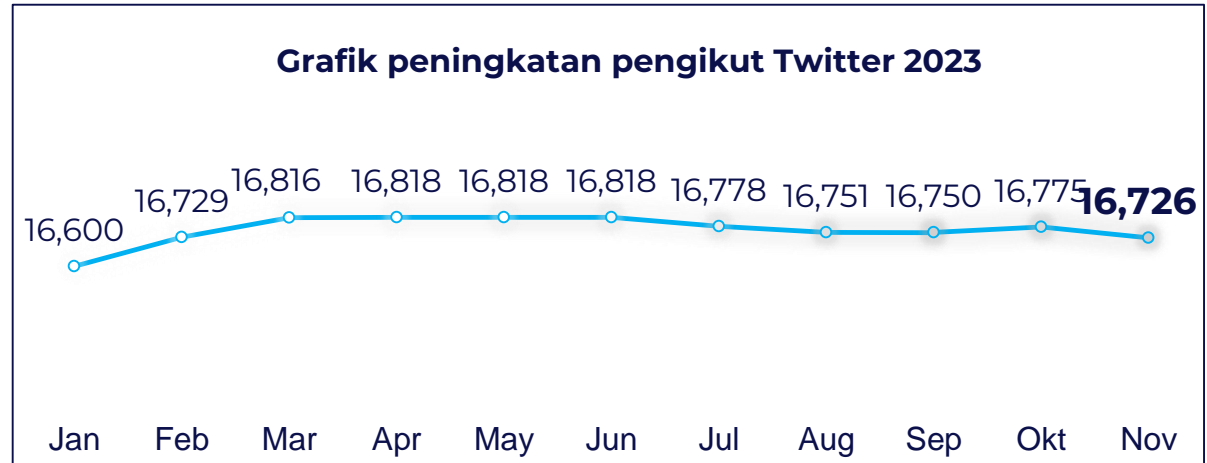


Performa Twitter DJPK

Jumlah Konten

49 konten

Followers (per 30 Nov)	16.726
Profile Visits	1.160





Performa Facebook

Jumlah Konten

49 konten

Followers (per 30 Nov)	13.953
Reach (rata-rata)	4.032

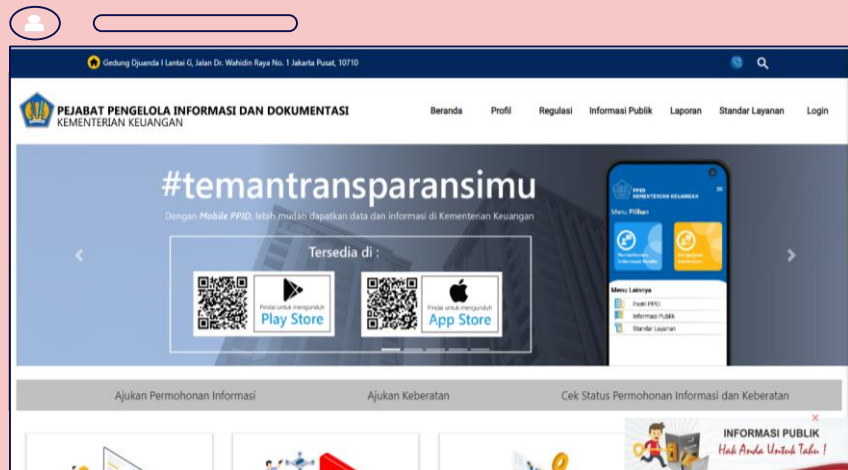


Grafik pengikut Facebook 2023



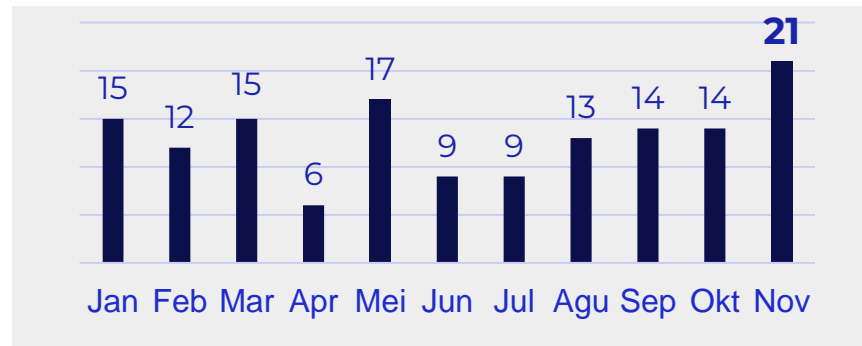


Layanan PPID



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**.

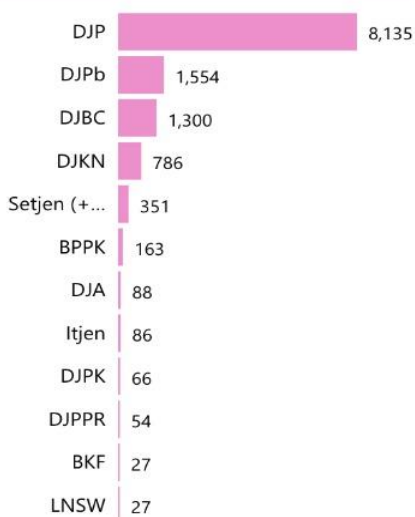
Jumlah Permohonan Data melalui PPID Tahun 2023



- Jumlah permohonan data melalui PPID DJPK sampai dengan November 2023 berjumlah **145 permohonan**.
- Permohonan pada bulan November 2023 **naik 50%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya (14 permohonan). Jika dibandingkan dengan November 2022 (8 permohonan), jumlah tersebut **naik 162,5%**.

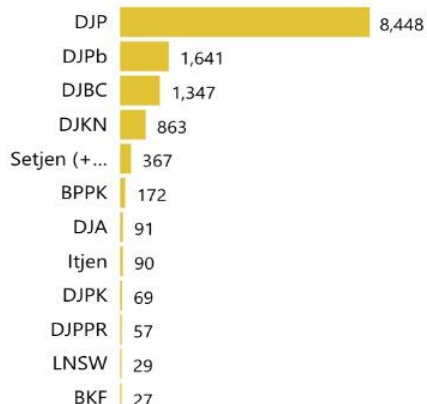
Jumlah Realisasi

12,637
Pegawai



13,201
Aktivasi

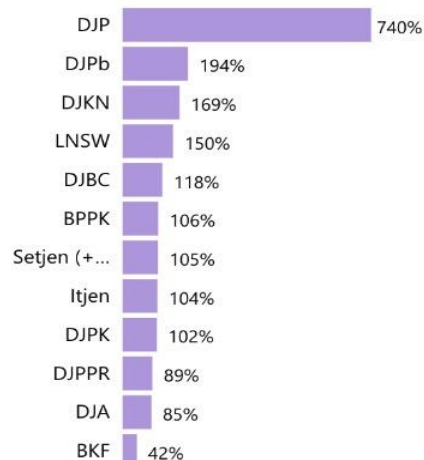
Konten tersedia 2,378 (18.01%)
Like/Comment/Share 10,738 (81.34%)
Kreasi konten mandiri 85 (0.64 %)



Persentase Realisasi

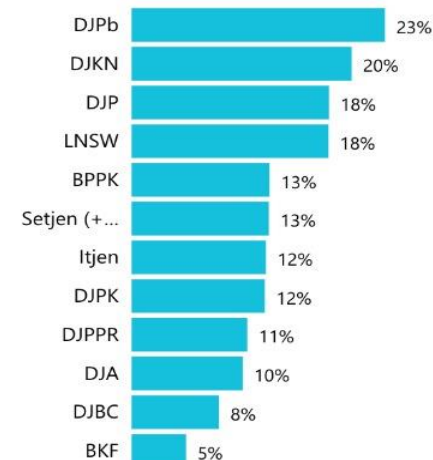
290.84%

terhadap *target*
jumlah pegawai Q3 4,167



16.05%

terhadap *keseluruhan*
jumlah pegawai 78,754



Jumlah Media Sosial
14,241

8,389

2,281

1,656

1,379

429

80

27



Kepuasan Pengguna Contact Center DJPK



Rata-rata nilai kepuasan
November 2023

5.0



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



Portal Data Penyaluran TKD

Penyajian informasi penyaluran TKD yang lebih cepat pada aplikasi SIMTRAD4 serta diperlukannya *dashboard* status penyaluran yang memuat informasi rekomendasi penyaluran untuk setiap jenis Dana TKD.



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 ditetapkan 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