



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN
SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

SURAT EDARAN
NOMOR SE-2/PK.1/2024

TENTANG

MEKANISME LAYANAN KONSULTASI *CONTACT CENTER* DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

Yth. Seluruh Pengguna Layanan Konsultasi *Contact Center* Direktorat Jenderal Perimbangan
Keuangan
di seluruh Indonesia

A. Umum

Dalam rangka memberikan acuan dalam pelaksanaan layanan konsultasi *Contact Center* Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK) bagi seluruh pengguna layanan, perlu menetapkan Surat Edaran tentang Mekanisme Layanan Konsultasi *Contact Center* Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Surat Edaran ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi seluruh pengguna layanan konsultasi *Contact Center* Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan.

2. Tujuan

Surat Edaran ini bertujuan untuk memberikan pengendalian belanja birokrasi dan menciptakan birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi secara efisien berbasis teknologi.

C. Ruang Lingkup

Surat Edaran ini memuat penjelasan yang meliputi:

1. Mekanisme Pelaksanaan Konsultasi melalui Dering DJPK;
2. Mekanisme Pelaksanaan Konsultasi melalui Video Conference; dan
3. Mekanisme Pelaksanaan Konsultasi melalui Tatap Muka.

D. Dasar

1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1031) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 135 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 977); dan
2. Keputusan Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan Nomor KEP-41/PK/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan.

E. Ketentuan

1. 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. Layanan informasi/konsultasi, distribusi informasi, dan pengaduan dapat dilakukan menggunakan beberapa saluran yang terdapat di Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan:
 - a. *Contact Center* Dering DJPK
 - 1) Telepon: 150420;
 - 2) WhatsApp: 08111504207;
 - 3) *Email*: callcenter.djpk@kemenkeu.go.id;
 - 4) *Live Chat*: contact-djpk.kemenkeu.go.id; dan
 - 5) Layanan *helpdesk* terintegrasi Kementerian Keuangan: contact-djpk.kemenkeu.go.id.
 - b. *Video Conference*:
 - 1) Ms. Teams: *Call Center* DJPK; dan
 - 2) Aplikasi lainnya.
 - c. Media Sosial:
 - 1) *Website*: djpk.kemenkeu.go.id;
 - 2) Instagram: @ditjenpk;
 - 3) Facebook: Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan;
 - 4) Twitter: @DitjenPK; dan
 - 5) Youtube: DitjenPK Kemenkeu RI.

3. Prosedur layanan konsultasi meliputi:

a. Prosedur konsultasi melalui Dering DJPK:

- 1) Pengguna layanan menyampaikan identitas diri dan pertanyaan yang akan dikonsultasikan;
- 2) Pertanyaan pengguna layanan akan ditangani oleh Petugas. Dalam hal diperlukan eskalasi lebih lanjut, maka pengguna layanan akan dihubungi kembali paling lambat 3 (tiga) hari kerja;
- 3) Petugas merekam data diri pengguna layanan dan pertanyaan serta jawaban konsultasi ke dalam aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)*.

b. Prosedur konsultasi melalui *Video Conference*:

- 1) Pengguna layanan menyampaikan Surat Permintaan Konsultasi/Audiensi yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan melalui media WhatsApp *Contact Center* DJPK 0811-150420-7 atau *email* callcenter.djpk@kemenkeu.go.id;
- 2) Pengguna layanan dan/atau unit teknis melakukan koordinasi dengan petugas mengenai waktu pelaksanaan dan *room meeting Video Conference*. *Video Conference* dilaksanakan paling cepat 3 (tiga) hari kerja sejak surat permohonan diterima;
- 3) Pelaksanaan *Video Conference* didokumentasikan dalam bentuk rekaman dan/atau Berita Acara Konsultasi (BAK).

c. Prosedur konsultasi melalui Tatap Muka:

- 1) Pengguna layanan menyampaikan Surat Permintaan Konsultasi/Audiensi yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan melalui WhatsApp *Contact Center* DJPK 0811-150420-7 atau *email* callcenter.djpk@kemenkeu.go.id;
- 2) Pengguna layanan dan/atau unit teknis melakukan koordinasi dengan petugas mengenai mekanisme dan waktu pelaksanaan konsultasi. Konsultasi tatap muka dilaksanakan paling cepat 3 (tiga) hari kerja sejak surat permohonan diterima;
- 3) Sesuai arahan pimpinan dan/atau pertimbangan unit teknis serta hasil koordinasi dengan pengguna layanan, petugas menjadwalkan konsultasi dengan memperhatikan ketersediaan ruangan dan sesi konsultasi. Pengguna layanan hanya dapat berkunjung setelah mendapatkan jadwal kunjungan dari *Contact Center* DJPK;
- 4) Pengguna layanan melakukan registrasi di resepsionis dan konsultasi dengan pejabat/pegawai unit terkait di Ruang *Video Conference* DJPK, lantai 3 yang akan difasilitasi CCTV;
- 5) Frekuensi kunjungan setiap daerah maksimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) bulan;

- 6) Tamu yang berkunjung maksimal berjumlah 2 (dua) orang, sedangkan untuk tamu kepala daerah dan/atau ketua DPRD maksimal berjumlah 4 (empat) orang;
 - 7) Jumlah dokumen Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) yang dapat ditandatangani adalah sesuai dengan jumlah tamu yang diterima sebagaimana disebutkan dalam poin 6;
 - 8) Setiap hari maksimal 4 (empat) jadwal kunjungan dengan rentang waktu konsultasi pada pukul 09.00-10.00 WIB, pukul 10.00-11.00 WIB, pukul 13.00-14.00 WIB, dan pukul 14.00-15.00 WIB. Dalam hal jadwal kunjungan per hari telah penuh, maka pelaksanaan konsultasi tatap muka dijadwalkan pada hari kerja berikutnya;
 - 9) Dalam hal pengguna layanan sudah diberikan jadwal konsultasi tetapi membatalkan jadwal konsultasi/tidak hadir tanpa keterangan, maka penjadwalan ulang hanya dapat dilakukan apabila pengguna layanan menyampaikan kembali surat permohonan konsultasi/audiensi sebagaimana diatur pada poin 1;
 - 10) Pelaksanaan konsultasi didokumentasikan oleh unit teknis dalam bentuk BAK dan Daftar Hadir; dan
 - 11) Layanan konsultasi tidak dapat diberikan apabila pengguna layanan berkunjung tanpa memperoleh jadwal atau di luar dari jadwal kunjungan yang telah ditetapkan oleh *Contact Center* Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (tidak dapat berkunjung langsung ke kantor Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan).
4. Segala bentuk layanan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan dilaksanakan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik berdasarkan nilai-nilai Kementerian Keuangan tanpa dikenakan biaya apapun.
5. Pengaduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui:
- a. Telepon Dering DJPK: 150420;
 - b. WhatsApp: 08111504207;
 - c. *Email*: callcenter.djpk@kemenkeu.go.id;
 - d. *Live Chat*: contact-djpk.kemenkeu.go.id;
 - e. Layanan *helpdesk* terintegrasi Kementerian Keuangan: contact-djpk.kemenkeu.go.id;
 - f. *Website*: djpk.kemenkeu.go.id;
 - g. Instagram: @ditjenpk;
 - h. Facebook: Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan; dan
 - i. Twitter: @DitjenPK.

F. Penutup

Surat Edaran ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan berlaku surut sejak tanggal 2 Januari 2024.

Demikian Surat Edaran ini diterbitkan untuk dijadikan acuan dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 25 Februari 2024

Sekretaris Direktorat Jenderal
Perimbangan Keuangan



Ditandatangani secara elektronik
Ludiro

Tembusan:
Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan

