

Laporan

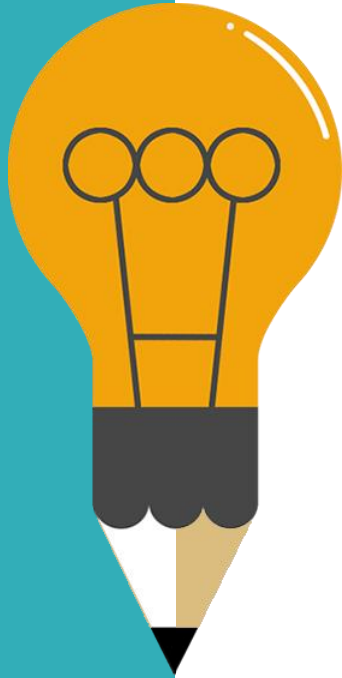
LAYANAN INFORMASI

April - 2019

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

www.djpk.kemenkeu.go.id

Layanan Informasi DJPK



01

Call Center

Layanan Konsultasi Dering DJPK 1500420

02

Video Conference DJPK

Layanan Konsultasi melalui Vicon Skype / Jaringan Kemenkeu

03

Website DJPK

Layanan Konsultasi melalui menu DJPK Menjawab

04

Layanan Tamu

Layanan Konsultasi melalui kunjungan tamu sesuai prosedur

05

Whatsapp DJPK

Konsultasi dapat melalui Whatsapp DJPK 085214087800



Dering DJPK

Layanan Call Center DJPK 1500420

Layanan Dering DJPK 1500420

Layanan Call Center Dering DJPK merupakan inovasi terbaru DJPK dalam melayani permintaan informasi dan konsultasi masyarakat dengan lebih efisien dan efektif. Melalui Call Center seluruh



Pemda dapat mencari informasi transfer maupun konsultasi kebijakan pengelolaan keuangan daerah tanpa harus berkunjung ke kantor DJPK di Jakarta. Tentu hal ini sangat praktis jika dibandingkan histori kunjungan tamu Pemda ke DJPK pada tahun-tahun sebelumnya yang mencapai angka puluhan ribu kunjungan kedinasan.

Setiap pertanyaan maupun permintaan informasi melalui Call Center DJPK akan dijawab langsung pada hari itu juga atau paling lambat 2 x 24 jam untuk pertanyaan yang membutuhkan eksalasi unit teknis terkait. Pengguna Layanan ini pun mendapatkan salinan Berita Acara Konsultasi (notulensi) yang dikirimkan melalui email.



Jam Operasional Call Center DJPK

08.00 – 16.00 WIB / Khusus bulan Ramadhan: 08.00 – 15.00 WIB

Email: callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

SOP Layanan Konsultasi Call Center

SOP Nomor: 01/PK.13/2019

01

Pertanyaan

Konsultasi/Pertanyaan diajukan melalui telpon hotline 1500420 atau website resmi DJPK yang akan terintegrasi dengan email call center DJPK

02

Tanggapan

Pertanyaan langsung dijawab secara komprehensif oleh Petugas Call Center

03

Ekskalasi

Apabila diperlukan konfirmasi keakuratan data, pertanyaan akan diekskalasi kepada unit teknis terkait di DJPK

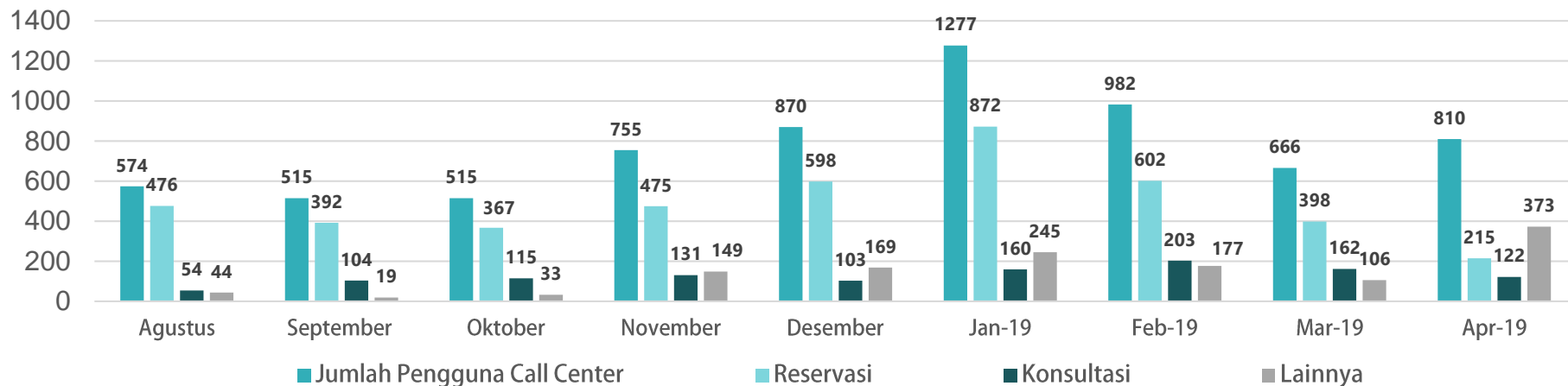
04

Berita Acara Konsultasi

Petugas mengirim Berita Acara Konsultasi (BAK) melalui email. BAK berisi pertanyaan serta jawaban pada hari yang sama, atau 2 x 24 jam untuk pertanyaan yang diekskalasi.

Jumlah dan Tujuan Penggunaan Layanan Call Center Dering DJPK 1500420

Periode Agustus 2018 – April 2019



Jumlah pelanggan layanan Call Center DJPK pada bulan April mencapai 810, meningkat 21,6% dibandingkan bulan Maret (666). Tujuan pelanggan menghubungi Call Center antara lain **15% untuk konsultasi** (122 layanan), **26,5% untuk reservasi** (215 layanan) dan **58,5% untuk permintaan informasi lainnya** (menanyakan status pengiriman dokumen, konfirmasi undangan, layanan tamu, dsb). Diharapkan di masa yang akan datang jumlah layanan konsultasi akan lebih tinggi dibandingkan reservasi, karena tujuan utama Call Center antara lain untuk melayani konsultasi masyarakat tanpa harus berkunjung ke kantor DJPK.



Kunjungan Tamu

Layanan Konsultasi di Kantor DJPK

Layanan Kunjungan Tamu DJPK



Apabila konsultasi tidak dapat dilakukan melalui Call Center, Website DJPK maupun Video Conference, tamu dapat berkunjung ke Kantor Ditjen Perimbangan Keuangan dengan melakukan reservasi terlebih dahulu paling lambat 1 hari sebelumnya dan dibatasi jumlahnya paling banyak 2 orang/2 SPPD setiap daerah per hari. Reservasi hanya dapat dilakukan melalui Call Center 1500420, dan apabila telah disetujui, Tamu akan mendapat Lembar Konfirmasi Kunjungan yang akan diterima melalui email masing-masing.



Jam Layanan Kunjungan Tamu:

08.00 – 16.00 WIB / Khusus bulan Ramadhan: 08.00 – 15.00 WIB

Gedung Radius Prawiro Lt. 3, Jln. Dr Wahidin No. 1 Jakarta Pusat 10710

SOP Layanan Kunjungan Tamu DJPK

SOP Nomor: 02/PK.13/2019

01

Reservasi

Tamu reservasi melalui Call Center 3 hari sebelum kedatangan, terutama bila keperluan tidak dapat dilakukan melalui call center/vicon.

02

Ketentuan Kunjungan

Petugas menjadwalkan kunjungan sesuai prosedur yang berlaku, yakni maksimal 2 orang/2 SPPD per daerah/hari

03

Lembar Konfirmasi Kunjungan

Petugas mengirimkan Lembar Konfirmasi Kedatangan melalui email tamu. Lembar Konfirmasi tidak perlu diprint

04

Registrasi

Pada hari-H kedatangan, tamu menunjukkan Lembar Konfirmasi tersebut kepada Petugas Resepsionis saat registrasi di Lobby DJPK

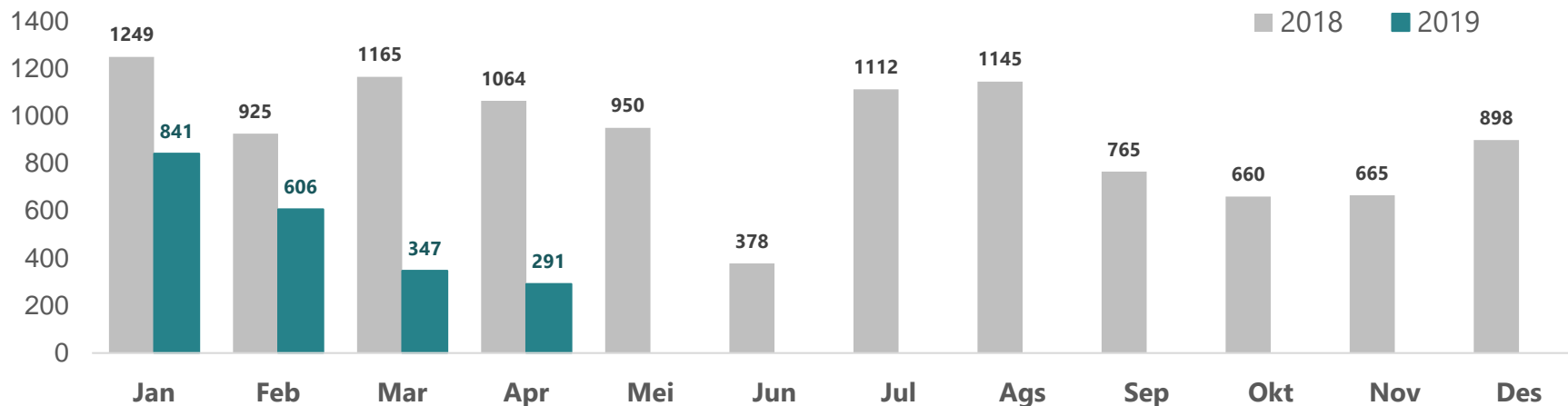
05

Berita Acara Konsultasi

Petugas Konsultan menemui tamu di Ruang Pelayanan Terpadu dan mencatat hasil konsultasi melalui form Berita Acara Konsultasi (BAK).

Jumlah Layanan Kunjungan Tamu DJPK

Periode Agustus 2018 – April 2019



Catatan:

Jumlah tamu pengunjung DJPK mengalami penurunan yang cukup signifikan sebesar **52,64%** atau berkurang 2.218 kunjungan, dari sebelumnya (rentang waktu Januari – April tahun 2018) sebanyak **4.403 pengunjung** menjadi sebanyak **2.085 pengunjung** pada periode yang sama tahun 2019.

Perubahan Prosedur Layanan Tamu

Mulai diterapkan 1 Agustus 2018

Sebelum

1. Tamu tidak wajib reservasi
2. Tamu tidak dibatasi jumlahnya
3. Tamu tidak dibatasi per daerah per hari
4. Ruang Pelayanan Terpadu Keuangan Daerah memiliki Standar ISO 9001:2015 dilengkapi dengan snackbar dan CCTV
5. Susunan meja kursi *roundtable* dan sofa

Saat ini

1. Tamu wajib reservasi minimal 1 hari sebelum kedatangan.
2. Tamu dibatasi jumlahnya menjadi maksimal 2 orang/2 SPPD per kedatangan
3. Tamu dibatasi menjadi 1 Pemda/hari
4. Ruang Pelayanan Terpadu diubah menjadi Ruang Layanan Informasi, fasilitas snackbar dihapus.
5. Susunan meja kursi menjadi loket dan jumlahnya dibatasi

Laporan Keuangan yang Disampaikan ke DJPK

Periode Januari – Februari 2019

Dokumen	Januari	Sanksi	Dasar Hukum
• Perda APBD	31 Januari	Penundaan DAU 25%	Pasal 79 PMK 112/PMK.07/2017
• Laporan Belanja Infrastruktur	31 Januari	Penundaan DAU Maret	PMK 50/PMK.07/2017
• Laporan DAK Non Fisik – Dana BOS	31 Januari	Tidak Salur Dana BOS I	PMK Nomor 112/PMK.07/2017
• Laporan DAK Non Fisik – BOK/BOKB	31 Januari	Tidak Salur Dana BOK/BOKB I	PMK Nomor 112/PMK.07/2017
Dokumen	Februari	Sanksi	Dasar Hukum
• Laporan DAK Non Fisik – BOP/PAUD	28 Feb	Tidak Salur Dana BOP/PAUD I	PMK Nomor 112/PMK.07/2017
• Laporan DAK Non Fisik – Adminduk	28 Feb	Tidak Salur Dana Adminduk I	PMK Nomor 112/PMK.07/2017
• Laporan DID	28 Feb	Tidak Salur DID Tahap I	PMK Nomor 112/PMK.07/2017
• Laporan Kas Bulanan (LRA)	28 Feb	Penundaan DAU 10%	PMK 18/PMK.07/2017

Laporan Keuangan yang Disampaikan ke DJPK

Periode Maret – Mei 2019

Dokumen	Maret	Sanksi	Dasar Hukum
<ul style="list-style-type: none">Laporan Tahunan Penggunaan Tambahan DBH SDA Migas dalam rangka Otsus	28 Feb	Tidak Salur DBH SDA Migas dalam rangka Otsus Thp I	PMK 112/PMK.07/2017
<ul style="list-style-type: none">Laporan Kas Bulanan (LRA)	28 Feb	Penundaan DAU 10%	PMK 18/PMK.07/2017
<ul style="list-style-type: none">Laporan DAK Non Fisik – TPG, Tamsil dan TKG Smt II TA sebelumnya	31 Maret	Tidak Salur Smt I TA berjalan	PMK 112/PMK.07/2017
Dokumen	April	Sanksi	Dasar Hukum
<ul style="list-style-type: none">Laporan DAK Non Fisik – BOS Reguler TW I (daerah tidak terpencil)	15 April	Tidak Salur TW II TA berjalan	PMK 48/PMK.07/2019
<ul style="list-style-type: none">Berita Acara Kesepakatan Pajak Rokok dengan BPJS	30 April	Pajak Rokok dipotong 37,5%	PMK 128/PMK.07/2018
<ul style="list-style-type: none">Laporan Kas Bulanan (LRA)	28 Feb	Penundaan DAU 10%	PMK 18/PMK.07/2017
Dokumen	Mei	Sanksi	Dasar Hukum
<ul style="list-style-type: none">Syarat DAU Tambahan Tahap I	Minggu ke-2	Tidak Salur DAU Tambahan I	PMK 187/PMK.07/2018

Laporan Keuangan yang Disampaikan ke DJPK

Periode Juni – Juli 2019

Dokumen	Juni	Sanksi	Dasar Hukum
• Laporan Dana Desa Tahap 1	30 Juni	Tidak Salur Dana Desa II	PMK Nomor 225/PMK.07/2017
• Laporan Kas Bulanan (LRA)	20 Juni	Penundaan DAU 10%	PMK 18/PMK.07/2017
• Laporan DID Tahap I	30 Juni	Tidak Salur DID Tahap II	PMK 112/PMK.07/2017
Dokumen	Juli	Sanksi	Dasar Hukum
• Laporan DAK Non Fisik – Dana BOS Reguler TW II (daerah tidak terpencil) dan SEM I (daerah terpencil)	15 Juli	Tidak Salur Dana BOS TW III TA Berkenaan	PMK 48/PMK.07/2019
• Laporan DAK Non Fisik – Dana BOP PAUD dan BOP Kesetaraan	15 Juli	Tidak Salur Dana BOP	PMK 48/PMK.07/2019
• Laporan DAK Non Fisik – Dana BOP Museum dan Taman Budaya	15 Juli	Tidak Salur Dana BOP	PMK 48/PMK.07/2019
• Laporan DAK Non Fisik – BOK/BOKB	15 Juli	Tidak Salur BOK/BOKB	PMK 48/PMK.07/2019
• Laporan DAK Non Fisik – PK2UKM, Adminduk, Dana Pelayanan Kepariwisata, dan BLPS	15 Juli	Tidak Salur PK2UKM, Adminduk, Dana Pelayanan Kepariwisata, dan BLPS	PMK 48/PMK.07/2019
• Laporan Realisasi APBD Semester I	30 Juli	Penundaan DAU 25%	PMK 04/PMK.07/2011
• Laporan Kas Bulanan (LRA)	20 Juli	Penundaan DAU 10%	PMK 18/PMK.07/2017
• Laporan DBH CHT Smt I	31 Juli	Tidak Salur DBH CHT Smt II	PMK 112/PMK.07/2017
• Laporan Realisasi Pajak Rokok	31 Juli	Tidak Salur Pajak Rokok	PMK 128/PMK.07/2018

Laporan Keuangan yang Disampaikan ke DJPK

Periode Agustus – November 2019

Dokumen	Agustus	Sanksi	Dasar Hukum
• Perda Pertanggungjawaban APBD	• 31 Agustus	• Penundaan DAU 25%	• PMK 04/PMK.07/2011
• Laporan Penyerapan DID Tahap I	• 31 Agustus	• Tidak Salur DID Tahap II	• PMK 112/PMK.07/2017
• Laporan Kas Bulanan (LRA)	• 31 Agustus	• Penundaan DAU 10%	• PMK 18/PMK.07/2017
• Syarat DAU Tambahan Tahap I	• 16 Agustus	• Tidak Salur DAU Tambahan II	• PMK 187/PMK.07/2018
Dokumen	September	Sanksi	Dasar Hukum
• Laporan DAK Non Fisik TPG, Tamsil dan TKG Semester I	15 Sept	Tidak Salur TPG, Tamsil, TKG Smt II	PMK 48/PMK.07/2019
• Laporan Kas Bulanan (LRA)	20 Juni	Penundaan DAU 10%	PMK 18/PMK.07/2017
Dokumen	Oktober	Sanksi	Dasar Hukum
• Laporan DAK Non Fisik – Dana BOS Reguler TW III (daerah tidak terpencil)	15 Oktober	Tidak Salur Dana BOS	PMK 48/PMK.07/2019
• Dokumen Syarat Penyaluran DAK Tahap II	21 Okt	Tidak Salur DAK Tahap II	PMK 121/PMK.07/2018
• Laporan Kas Bulanan (LRA)	20 Juli	Penundaan DAU 10%	PMK 18/PMK.07/2017
Dokumen	November	Sanksi	Dasar Hukum
• Laporan DAK Non Fisik – Dana PK2UKM, Adminduk, Dana Pelayanan Kepariwisata, dan BLPS tahap I	30 November	Tidak Salur Dana Tahap I TA Berikutnya	PMK 48/PMK.07/2019

Laporan Keuangan yang Disampaikan ke DJPK

Periode Desember 2019

Dokumen	Desember	Sanksi	Dasar Hukum
• Dokumen Syarat Penyaluran DAK Tahap III	15 Des	Tidak Salur DAK Tahap III	PMK 121/PMK.07/2018
• Dokumen Hibah	15 Des	Tidak Salur Hibah	
• Laporan DAK Non Fisik – Dana BOS Afirmasi dan Kinerja	15 Des	Tidak Salur Dana BOS	PMK 48/PMK.07/2019
• Laporan Realisasi Pajak Daerah			



Vicon DJPK

Layanan Konsultasi melalui Video Conference DJPK

SOP Layanan Vicon DJPK

SOP Nomor: 03/PK.13/2019

01

Reservasi

Tamu menghubungi Call Center DJPK minimal 3 hari sebelum pelaksanaan. Tamu menyiapkan perangkat berupa laptop yang sudah terinstall aplikasi skype, dilengkapi webcam, mic dan speaker.

02

Penjadwalan Vicon

Petugas menjadwalkan konsultasi melalui Vicon dan menginfokan kepada Unit Teknis terkait untuk menyiapkan materi yg akan ditanyakan

03

Uji Coba

Sehari sebelum pelaksanaan dilakukan ujicoba vicon dan pengecekan jaringan

04

Pelaksanaan Vicon

Vicon dilaksanakan di Ruang Lt 3 dengan Pejabat Konsultan yang telah ditetapkan. Hasil konsultasi dituangkan dalam BAK yang dikirim ke tamu melalui email.

05

Rekaman Video dan Notulensi

Rekaman Video Konsultasi dan Berita Acara Konsultasi dikirimkan kepada tamu melalui email

Layanan Vicon DJPK



Selain melalui Call Center Dering DJPK, masyarakat dapat berkonsultasi melalui Video Conference, baik melalui aplikasi Skype maupun Jaringan Kementerian Keuangan. Dengan layanan ini, Pemda dapat berkonsultasi dan bertatap muka secara langsung dengan pejabat/pegawai DJPK dan memperoleh rekaman video konsultasi serta notulensi hasil konsultasi.



Jam Layanan Vicon DJPK:

08.00 – 16.00 WIB / Khusus bulan Ramadhan: 08.00 – 15.00 WIB

Akun Skype DJPK: DJPK Kemenkeu (callcenter.djpk@kemenkeu.go.id)

Pelaksanaan Vicon DJPK

Periode April 2019



Bupati Kupang

29 April 2019

Media: Vicon
Kemenkeu di Kanwil
DJPB Prov. NTT
Topik: Pajak Daerah,
DAK Fisik



Kota Cilegon

4 April 2019

Media: Skype DJPK
Topik: DAK Fisik



Kab. Raja Ampat

30 April 2019

Media: Skype DJPK
Topik: Pajak Daerah



Kab. Raja Ampat

(lanjutan)

3 Mei 2019

Media: Skype DJPK
Topik: DBH



Website DJPK

Layanan Informasi Website DJPK

www.djpk.kemenkeu.go.id

Layanan Informasi Website DJPK

www.djpk.kemenkeu.go.id



Transfer ke Daerah dan Dana Desa

Kebijakan, Penghitungan, Alokasi dan Realisasinya

Data APBD

Data Analisis dan Realisasi APBD

Video dan E-Learning

Pengelolaan Keuangan Daerah

Konsultasi dan Tanya Jawab

Dalam menu **"DJPK Menjawab"**

Produk Hukum Terbaru

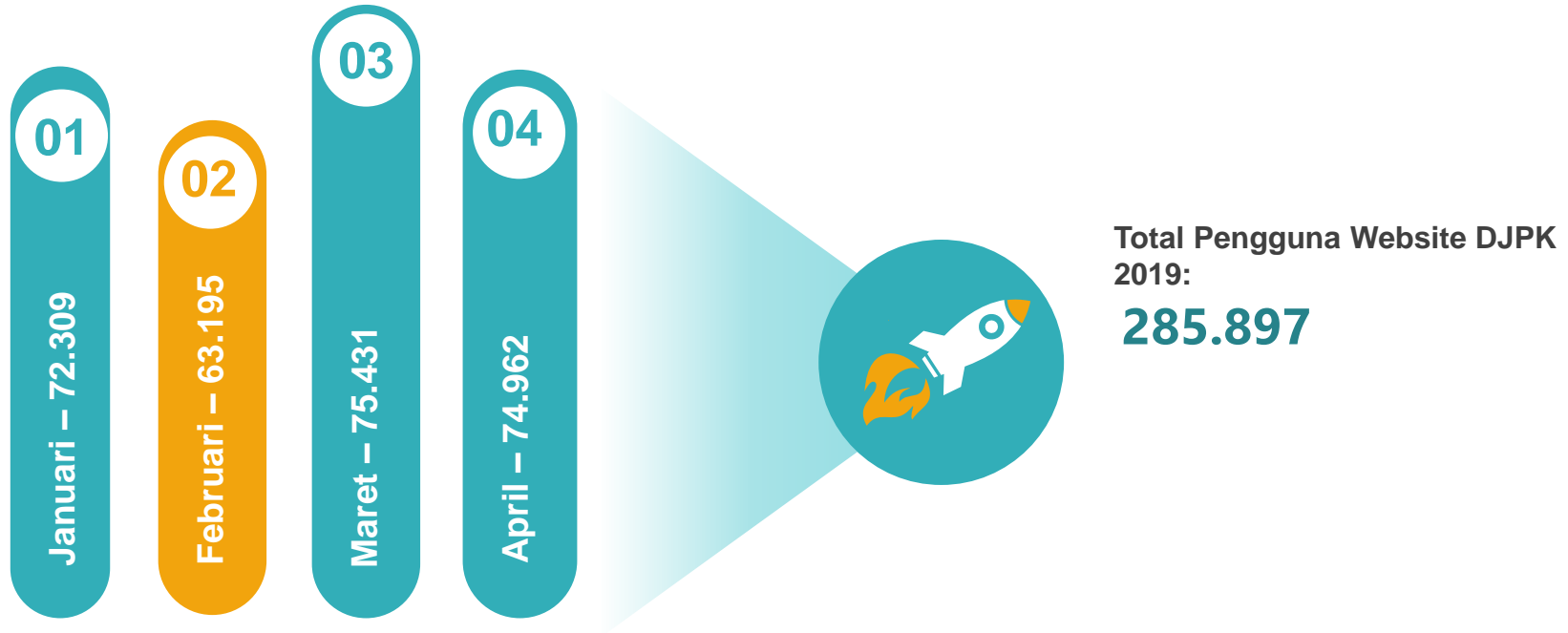
PMK, PP, KMK terkait pengelolaan keuangan daerah

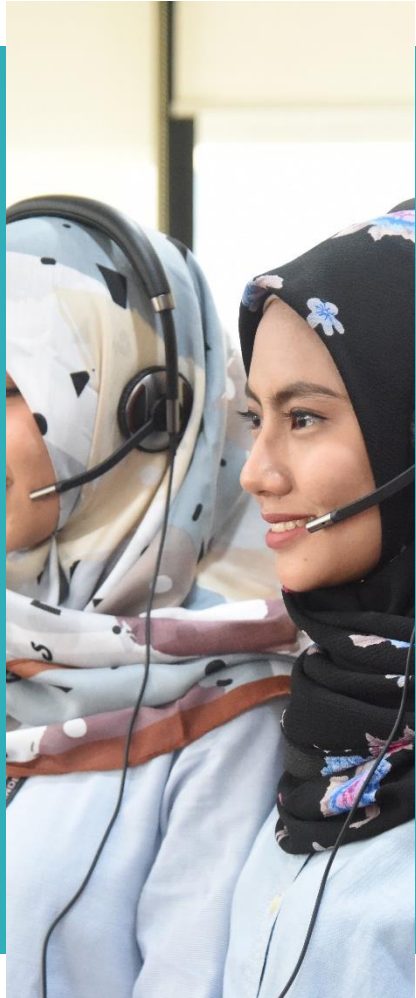
Publikasi Digital

Majalah dan Jurnal, Modul Keuangan Daerah, APBN Kita

Pengguna Website DJPK

Januari – April 2019





Kuesioner Kepuasan Layanan

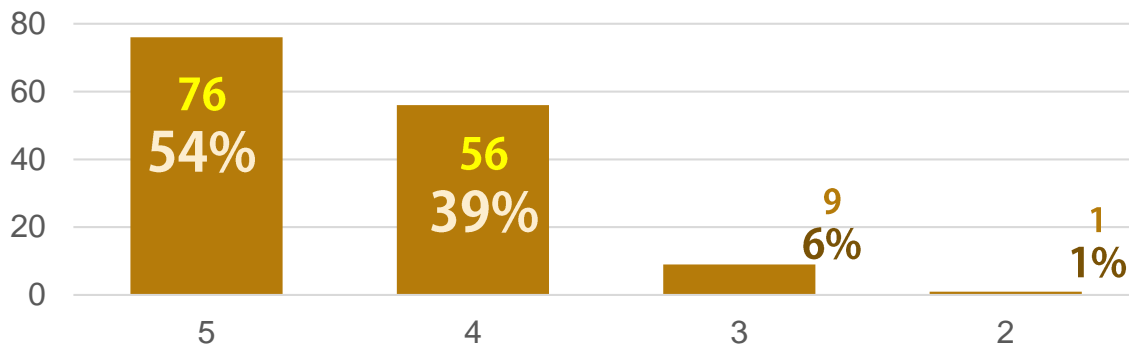
Untuk evaluasi dan perbaikan layanan informasi DJPK, kami membagikan kuesioner kepuasan layanan kepada seluruh pengguna layanan baik call center, kunjungan tamu dan pengguna website DJPK. Tingkat kepuasan diukur dengan skala liner, angka 1 untuk Tidak Puas dan angka 5 untuk Sangat Puas.

Pertanyaan kuesioner tersebut dapat diakses di alamat berikut:
bit.ly/deringdjpk

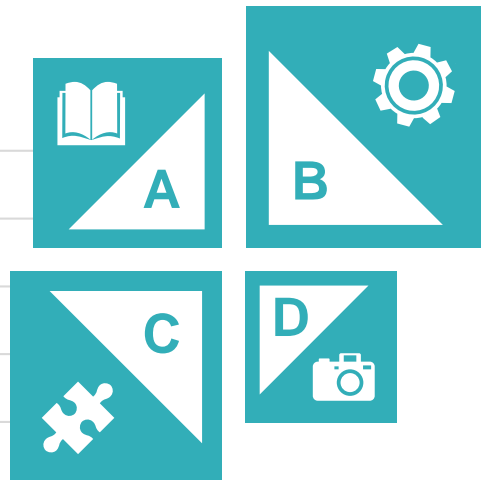
Kuesioner

Apakah Anda puas dengan Layanan Call Center Dering DJPK?

(April 2019 - 142 tanggapan)



Skala Linier : 5 (Sangat Puas) - 1 (Tidak Puas)

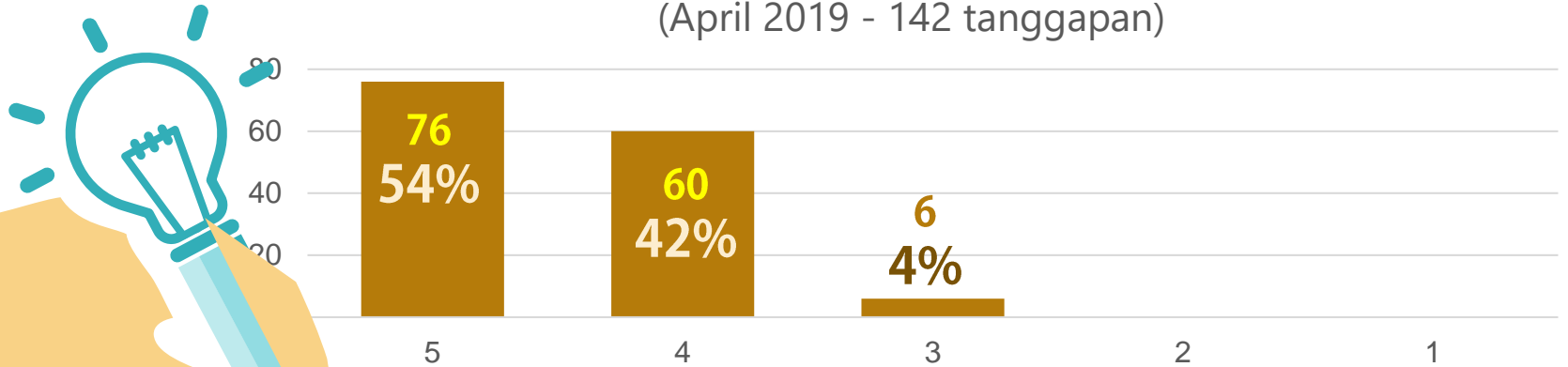


Tingkat Kepuasan Layanan Call Center Dering DJPK – April 2019 : **4.46**
Target : **3,5**

Kuesioner

Apakah Anda puas dengan Layanan Kunjungan TamudJPK?

(April 2019 - 142 tanggapan)



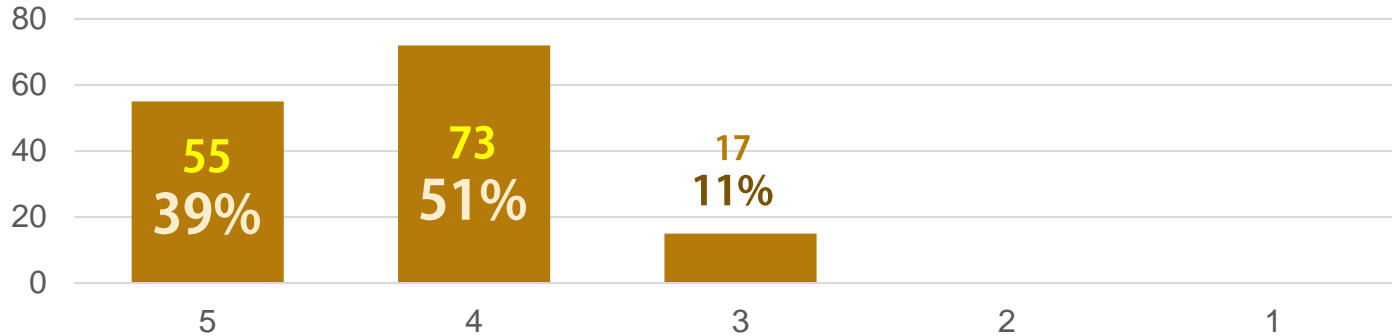
Skala Linier : 5 (Sangat Puas) - 1 (Tidak Puas)

Tingkat Kepuasan Layanan Kunjungan TamudJPK – April 2019 : **4,5**
Target : **3,8**

Kuesioner

Apakah Anda puas dengan Layanan Website DJPK?

(April 2019 - 142 tanggapan)



Skala Linier : 5 (Sangat Puas) - 1 (Tidak Puas)

Tingkat Kepuasan Layanan Website DJPK – April 2019 : **4,32**

Target : **3,5**



Thank you

www.djpk.kemenkeu.go.id

Call Center 1500420