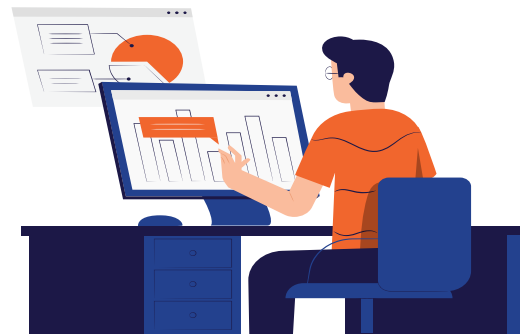


Statistik Laporan

Layanan Informasi DJPK Tahun 2021



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

RINGKASAN PUBLIKASI DAN LAYANAN INFORMASI

TAHUN 2021

230 Publikasi Website

593 Publikasi Konten Media Sosial

74 WhatssApp Blast

48 Webinar/Sosialisasi/FGD

194 Layanan PPID

11.786 Konsultasi

47 Video Conference



20

21



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

MEDIA LAYANAN INFORMASI



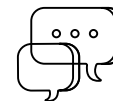
TELEPON

Dering DJPK 150420



WHATSAPP

0811-150420-7



LIVE CHAT

contact-djpk.kemenkeu.go.id



VIDEO CONFERENCE



Humas DJPK



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 DAN KEGIATAN

TAHUN 2021

TOTAL

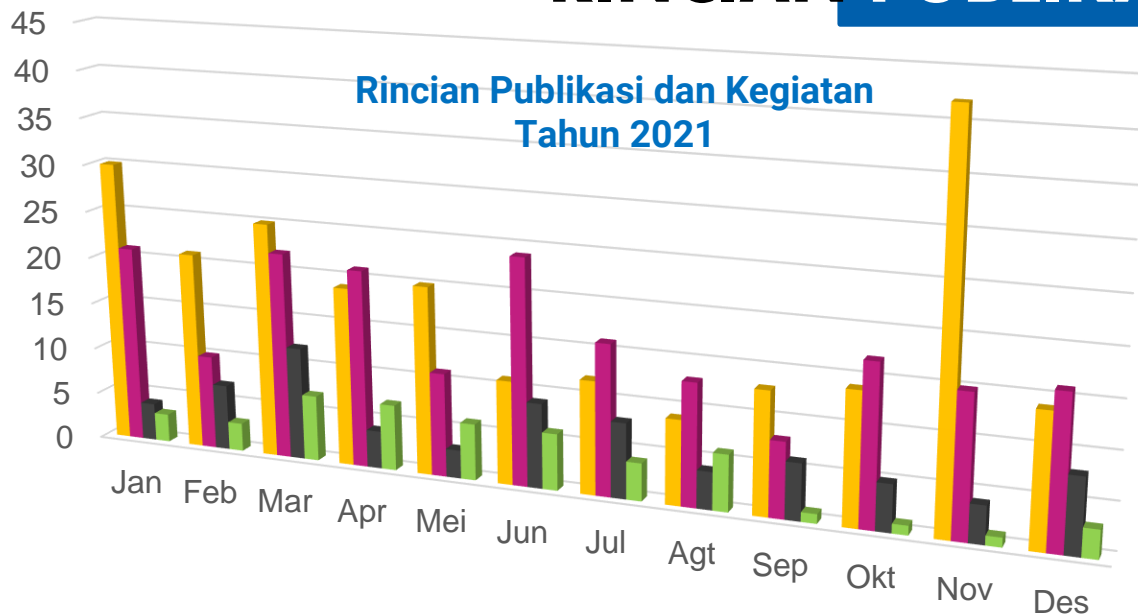
230 Publikasi Website

74 WhatsApp Blast

48 Webinar/Sosialisasi/FGD

194 Layanan PPID

Rincian Publikasi dan Kegiatan
Tahun 2021



	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des
Publikasi Website	30	21	25	19	20	11	12	9	13	14	42	14
PPID	21	10	22	21	11	24	16	13	8	17	15	16
WhatsApp Blast	4	7	12	4	3	9	8	4	6	5	4	8
Webinar/FGD/Sosialisasi	3	3	7	7	6	6	4	6	1	1	1	3

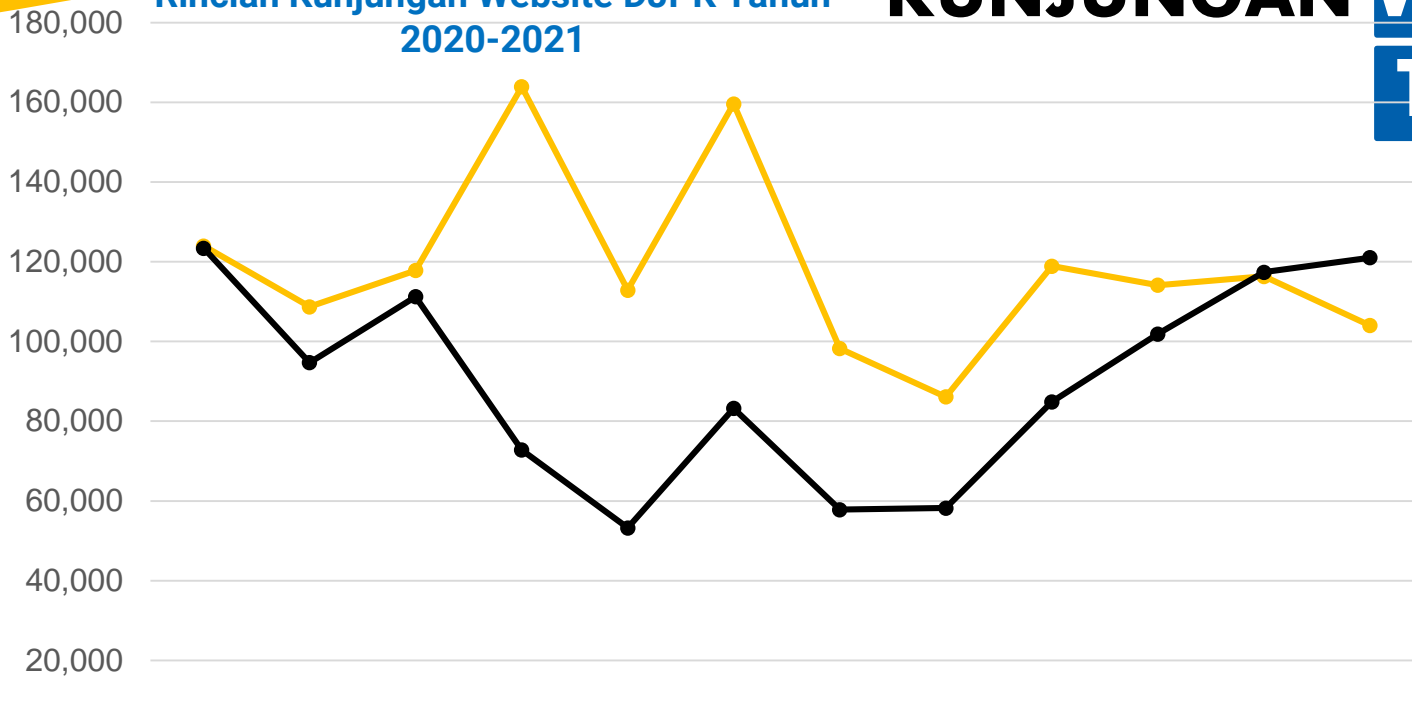
2021



Rincian Kunjungan Website DJPK Tahun 2020-2021

KUNJUNGAN WEBSITE DJPK

TAHUN 2021



Sepanjang Tahun 2021 terdapat total **1,08 juta** Pengunjung Website DJPK. Hal ini mengalami penurunan sebesar **24,12%** dari Tahun 2020 yang terdapat total **1,42 Juta Kunjungan**

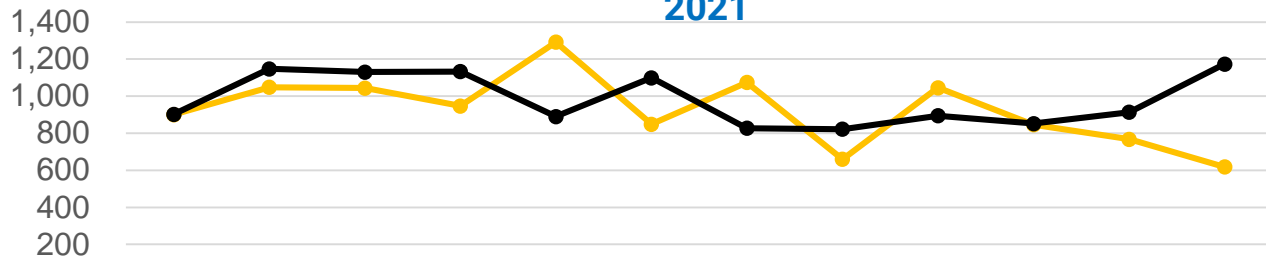
83,2 ribu
rata-rata pengunjung perbulan pada Tahun 2021

2021

—●— 2020 —●— 2021



Rincian Tiket Konsultasi Tahun 2020-2021



	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des
2020	901	1,048	1,044	947	1,292	849	1,074	660	1,046	846	768	618
2021	902	1,148	1,130	1,133	890	1,099	827	822	895	852	914	1,174

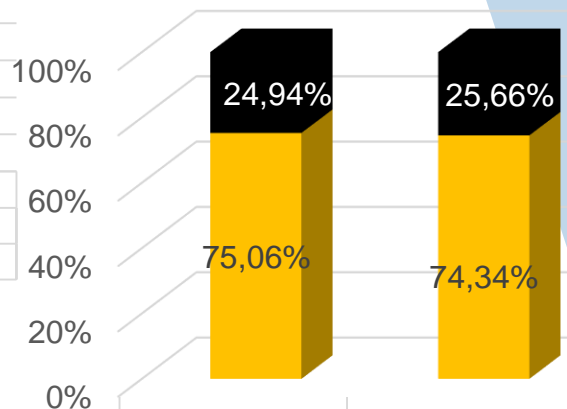
— 2020 — 2021

Sepanjang Tahun 2021 terdapat total **11.786** Konsultasi. Hal ini mengalami peningkatan sebesar **19,01%** dari Tahun 2020 yang terdapat total **11.093** konsultasi



Konsultasi masih didominasi melalui WhatsApp DJPK yang diprediksi tren ini terus akan meningkat di Tahun 2022. Selama Tahun 2020-2021, tiket konsultasi dari WhatsApp mencapai **75,06%** dan **74,34%** dari seluruh total konsultasi

TIKET KONSULTASI TAHUN 2021



	2020	2021
Non WA	2,745	3,004
WA	8,348	8,782

■ WA ■ Non WA

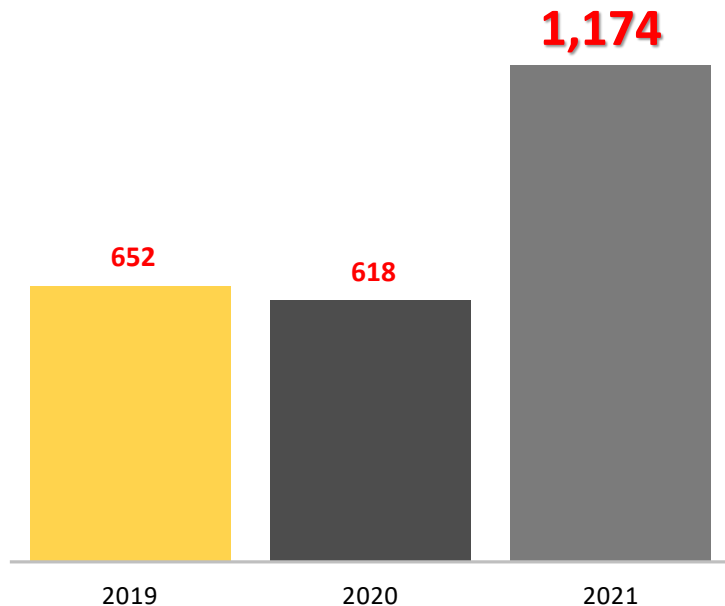
Perbandingan Tiket Konsultasi dari WA dan Non WA Tahun 2020-2021



PERBANDINGAN JUMLAH KONSULTASI

Jumlah konsultasi di bulan Desember 2021 **meningkat** (28.45%) dibandingkan **bulan sebelumnya** yang sebanyak 914 konsultasi. Jika dibandingkan dengan jumlah di **bulan Desember 2020**, jumlah konsultasi Desember **2021 meningkat sebesar 89,97%**.

Selama tahun 2021 (Januari s.d. Desember), jumlah konsultasi yang dilayani adalah sebanyak **11.786 konsultasi** dengan menggunakan berbagai media (WhatsApp, Telepon, Email, Hai Kemenkeu, dan Live Chat).



Jumlah Konsultasi Bulan Desember



PENGGUNA LAYANAN KONSULTASI

Bulan Desember 2021



Pemda

Termasuk Anggota/ Pimpinan DPRD dan Perangkat Daerah/Desa.



Lainnya

Mencakup pengguna selain pemda, K/L, dan mahasiswa seperti:

- Masyarakat umum
- Perusahaan swasta
- Wartawan/media
- Tenaga Medis
- Bank

6.56%
**Kementerian/
Lembaga**
77 pengguna

3.24%
**Mahasiswa/
Pelajar**
38 pengguna

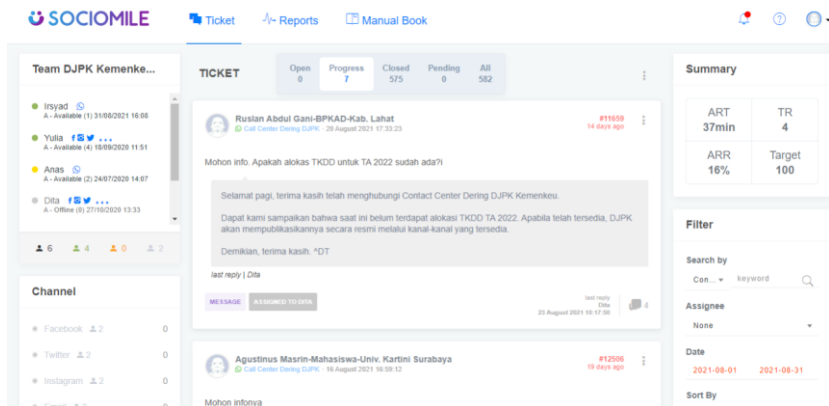
77.77%
**Pemerintah
Daerah**
913 pengguna

12.44%
Lainnya
146 pengguna





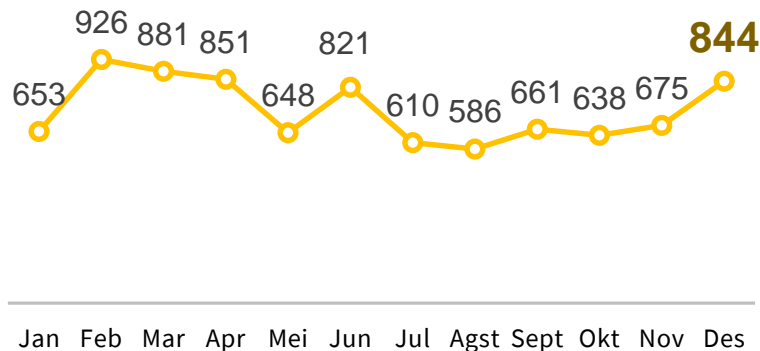
WhatsApp selalu menjadi media konsultasi yang **paling diminati** oleh pengguna layanan informasi DJPK.



Agan Contact Center DJPK menggunakan aplikasi **Sociomile** sebagai *platform multichannel* yang memudahkan distribusi tiket kepada para agen.

Layanan yang diberikan melalui WhatsApp meliputi:

- Konsultasi/Pengaduan
- Pesan siaran (WA Blast)



Jan Feb Mar Apr Mei Jun Jul Agst Sept Okt Nov Des

Jumlah konsultasi di bulan Desember 2021 melalui WA **meningkat sebesar 25.04%** dibandingkan November 2021.

Pada bulan Desember 2021, sebanyak **71.9% pengguna (844 konsultasi)** menggunakan layanan **WhatsApp** sebagai media konsultasi.



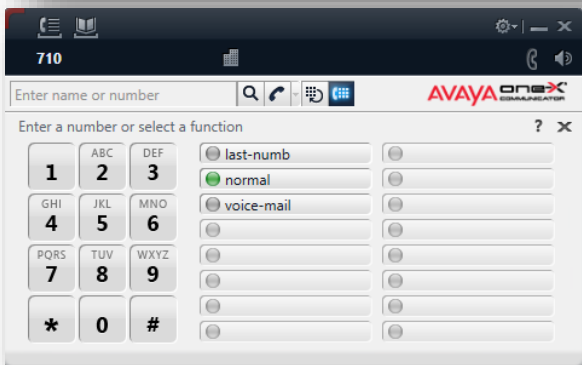
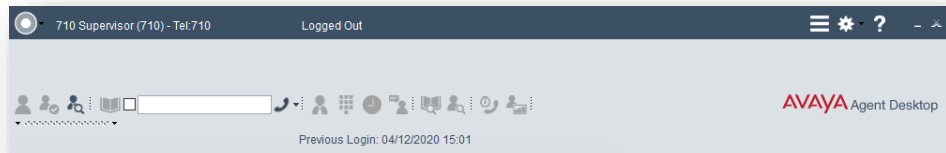


KONSULTASI TELEPON DERING DJPK

Bulan Desember 2021

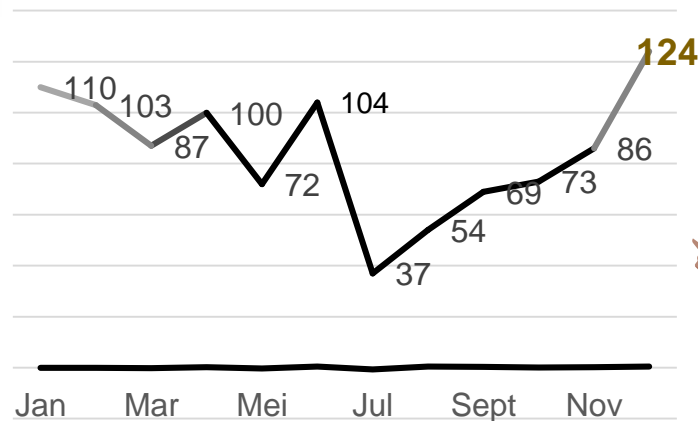


150420



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

Pada bulan Desember 2021, sebanyak **10.6% pengguna (124 konsultasi)** menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi.



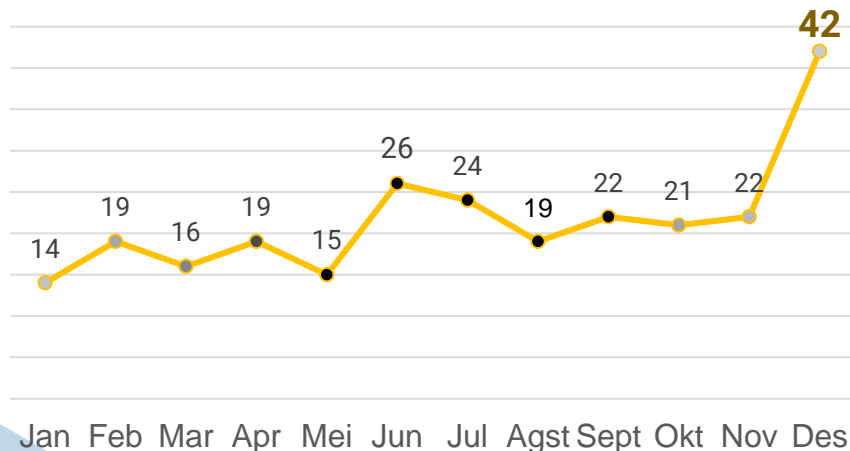
Jumlah Pengguna Telepon 2021

Jumlah konsultasi di bulan Desember 2021 melalui telepon **meningkat sebesar 44.19%** dibandingkan November 2021.

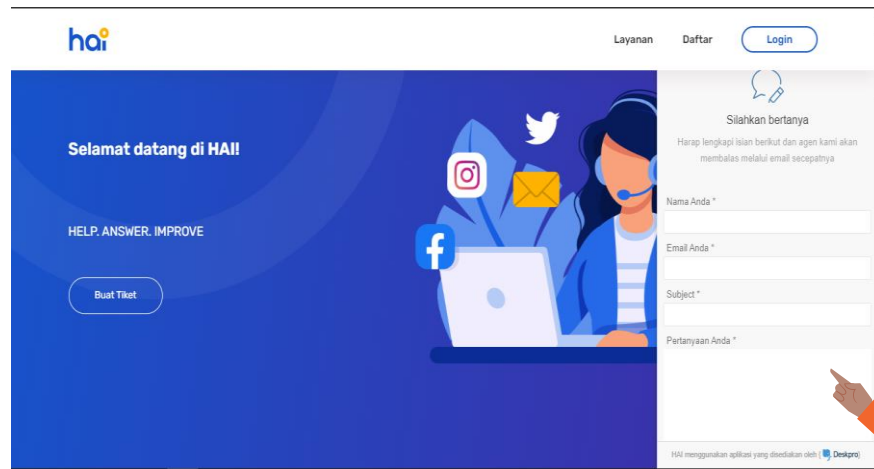


Topik yang paling banyak ditanyakan melalui telepon adalah terkait **penyaluran kembali DAU yang ditunda**.

Jumlah konsultasi di bulan Desember 2021 melalui HAI Kemenkeu **meningkat sebesar 90,9%** dibandingkan November 2021.



Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu 2021



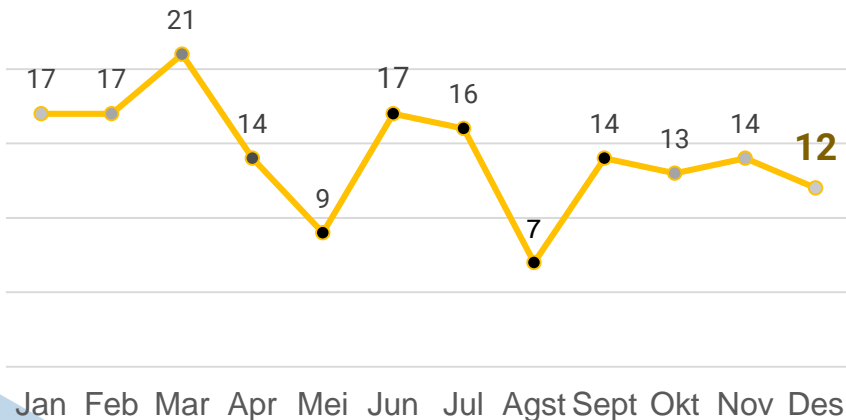
Layanan HAI Kemenkeu adalah layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs hai.kemenkeu.go.id

Pada bulan Desember 2021, sebanyak **3,6% pengguna (42 konsultasi)** menggunakan layanan HAI Kemenkeu sebagai media konsultasi.





Jumlah konsultasi di bulan Desember 2021 melalui Live Chat **turun sebesar 14,3%** dibandingkan November 2021.



Jumlah Pengguna Live Chat 2021

Halo, ada yang dapat kami bantu?

Perwakilan Informasi dan Jawaban atas pertanyaan di bidang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah melalui Kami, Dering DJPK.

Mulai Percakapan

WhatsApp DJPK: 0811-150420-7

Agent 001 DJPK
Customer Support

Need help? Just reply to start a live chat with one of our team.

Mulai Percakapan

Permintaan Bantuan ?

Direktorat Jenderal Perimbang...

Anda sedang chat dengan **(Agent 001 DJPK)**
Pertanyaan/Permasalahan Perimbangan Keuangan

Mute Transkrip percakapan/chat

Akhiri percakapan

Selamat pagi 21:56

(Agent 001 DJPK) joined the chat 21:55
Chat assigned to ((Agent)) 21:55

Selamat pagi, terima kasih telah menghubungi DJPK. 21:55

Silahkan disampaikan pertanyaan/permasalahannya. 21:55

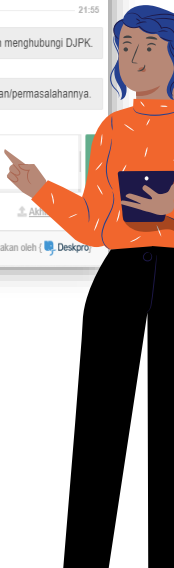
Tulis pesan Anda kepada (Agent)

Upload file

Hai menggunakan aplikasi yang disediakan oleh Deskpro

Live Chat adalah layanan konsultasi yang paling baru diterapkan **Call Center DJPK**. Layanan ini dapat diakses melalui situs **contact-djpk.kemenkeu.go.id** dengan memilih tombol hijau **'Mulai Percakapan'**. Agen akan menanggapi menggunakan **aplikasi Deskpro**.

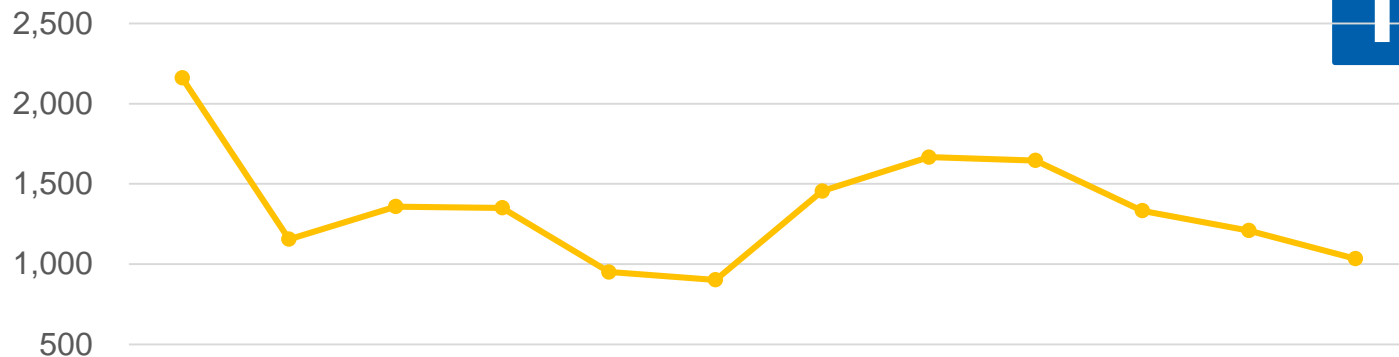
Pada bulan Desember 2021, sebanyak **1,0% pengguna (12 konsultasi)** menggunakan layanan **Live Chat** sebagai media konsultasi.





EMAIL LAPOR TAHUN 2021

Rincian Penerimaan Dokumen melalui Email Lapor Tahun 2021



	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des
2021	2,160	1,155	1,359	1,351	951	902	1,455	1,667	1,646	1,333	1,209	1,034

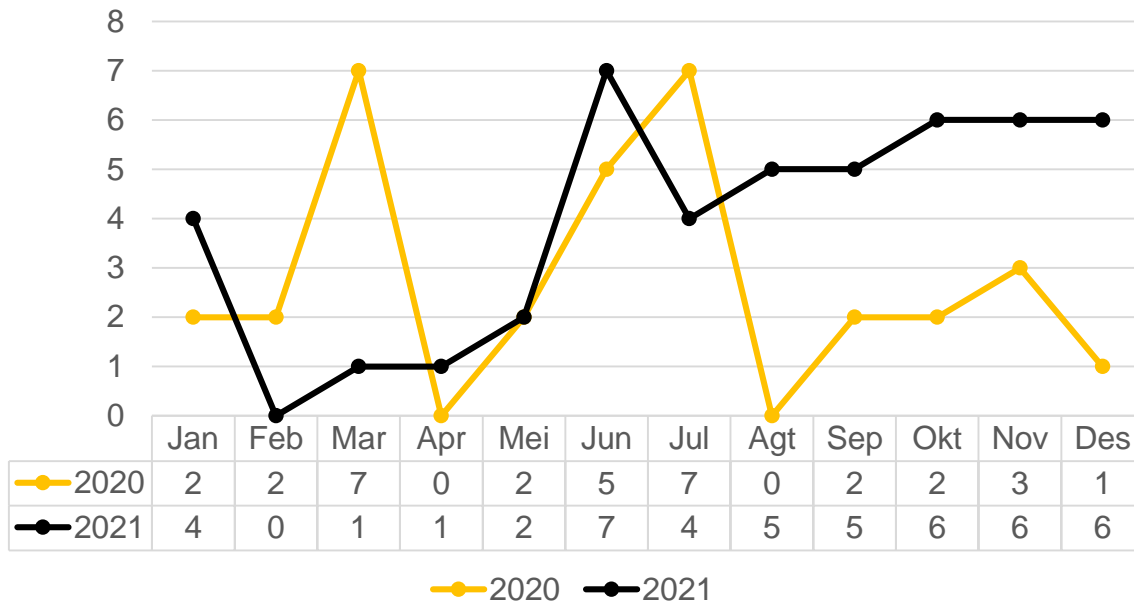
Sepanjang Tahun 2021
terdapat **16.222 Dokumen**
persyaratan salur TKDD
yang disampaikan melalui
email

lapor.dink@kemenkeu.go.id

2021



Rincian Video Conference Tahun 2020-2021



VIDEO CONFERENCE TAHUN 2021

Sepanjang Tahun 2021 terdapat **47** Layanan Video Conference. Hal ini mengalami peningkatan sebesar **42,42%** dari Tahun 2020 yang terdapat **33** Layanan Video Conference

2021

Layanan Video Conference merupakan salah satu layanan unggulan dan prioritas terutama semenjak pandemi COVID-19



Followers Instagram @DitjenPK Tahun 2020

Followers Instagram @DitjenPK Tahun 2021

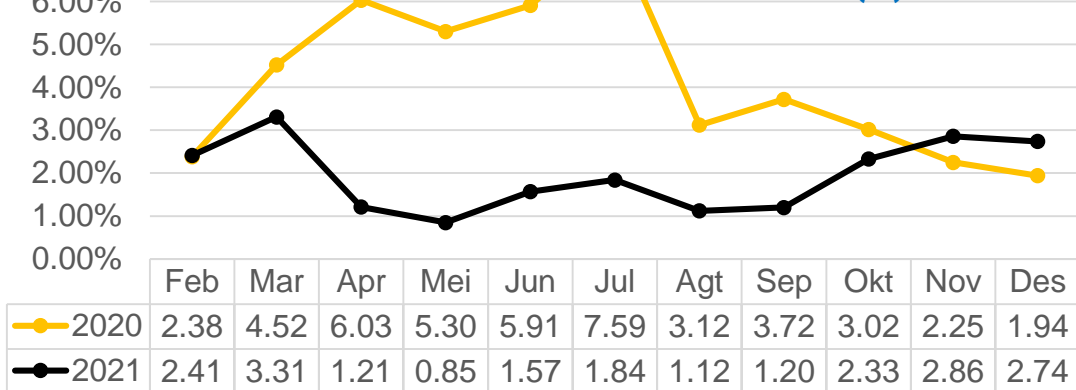


PERFORMA INSTAGRAM TAHUN 2021

Jumlah Unggahan Tahun 2021



Followers Growth 2020-2021 (%)



Sepanjang Tahun 2021 rata-rata peningkatan pertumbuhan *Followers* Instagram sebesar **1,95%** per bulan. Hal ini mengalami penurunan dari Tahun 2020 yang mengalami rata-rata peningkatan pertumbuhan *followers* sebesar **4,16%** per bulan

2021



Followers Twitter @DitjenPK Tahun 2020

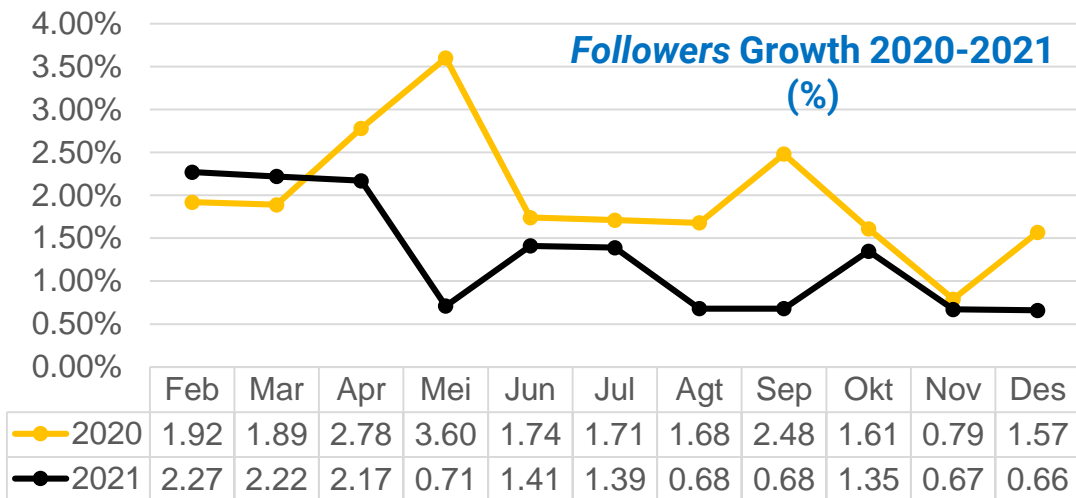
Followers Twitter @DitjenPK Tahun 2021



Jumlah Konten Tahun 2021



Followers Growth 2020-2021 (%)



PERFORMA TWITTER TAHUN 2021

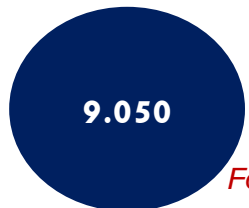
Sepanjang Tahun 2021 rata-rata peningkatan pertumbuhan *Followers* Twitter sebesar **1,29%** per bulan. Hal ini mengalami penurunan dari Tahun 2020 yang mengalami rata-rata peningkatan pertumbuhan *followers* sebesar **1,98%** per bulan

2021



Followers Facebook
Tahun 2020

Followers Facebook
Tahun 2021



YoY 31 Des



Followers Growth
+37,58%

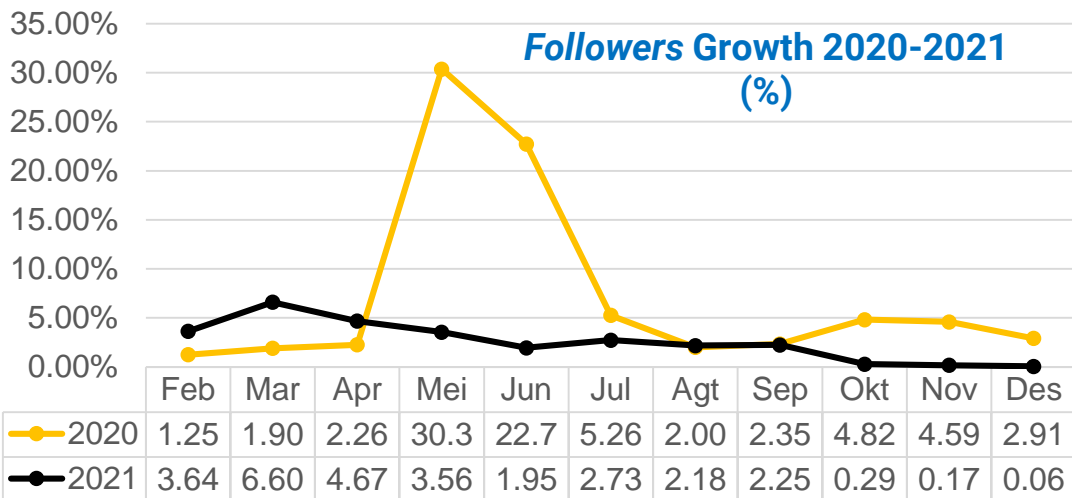


Jumlah Konten
Tahun 2021



PERFORMA FACEBOOK TAHUN 2021

Sepanjang Tahun 2021 rata-rata peningkatan pertumbuhan *Followers* Facebook sebesar **2,5%** per bulan. Hal ini mengalami penurunan dari Tahun 2020 yang mengalami rata-rata peningkatan pertumbuhan *followers* sebesar **7,31%** per bulan



2021

2020 2021



Permohonan Layanan PPID

Desember 2021:

16

permohonan

Data yang diminta mencakup:

- Data anggaran dan realisasi **APBD**
- Data anggaran dan realisasi **TKDD**
- **Laporan Keuangan** Pemerintah Daerah

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

Sebagian besar permintaan data dalam rangka **keperluan penelitian**.

