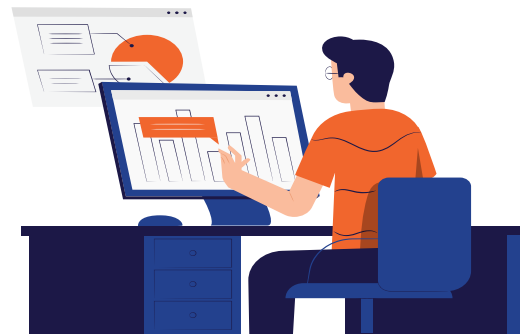


# Statistik Laporan

# 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



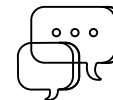
## TELEPON

Dering DJPK 150420



## WHATSAPP

0811-150420-7



## LIVE CHAT

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

● [lapor.djpk@kemenkeu.go.id](mailto:lapor.djpk@kemenkeu.go.id)



# RINCIAN PUBLIKASI DAN KEGIATAN

## TAHUN 2021

TOTAL

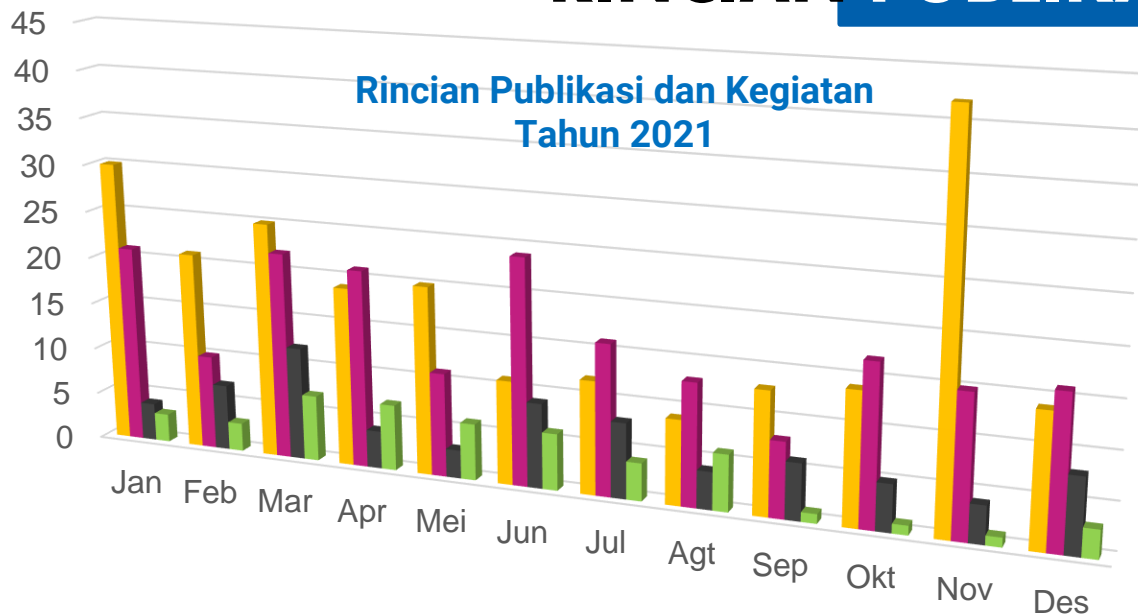
230 Publikasi Website

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

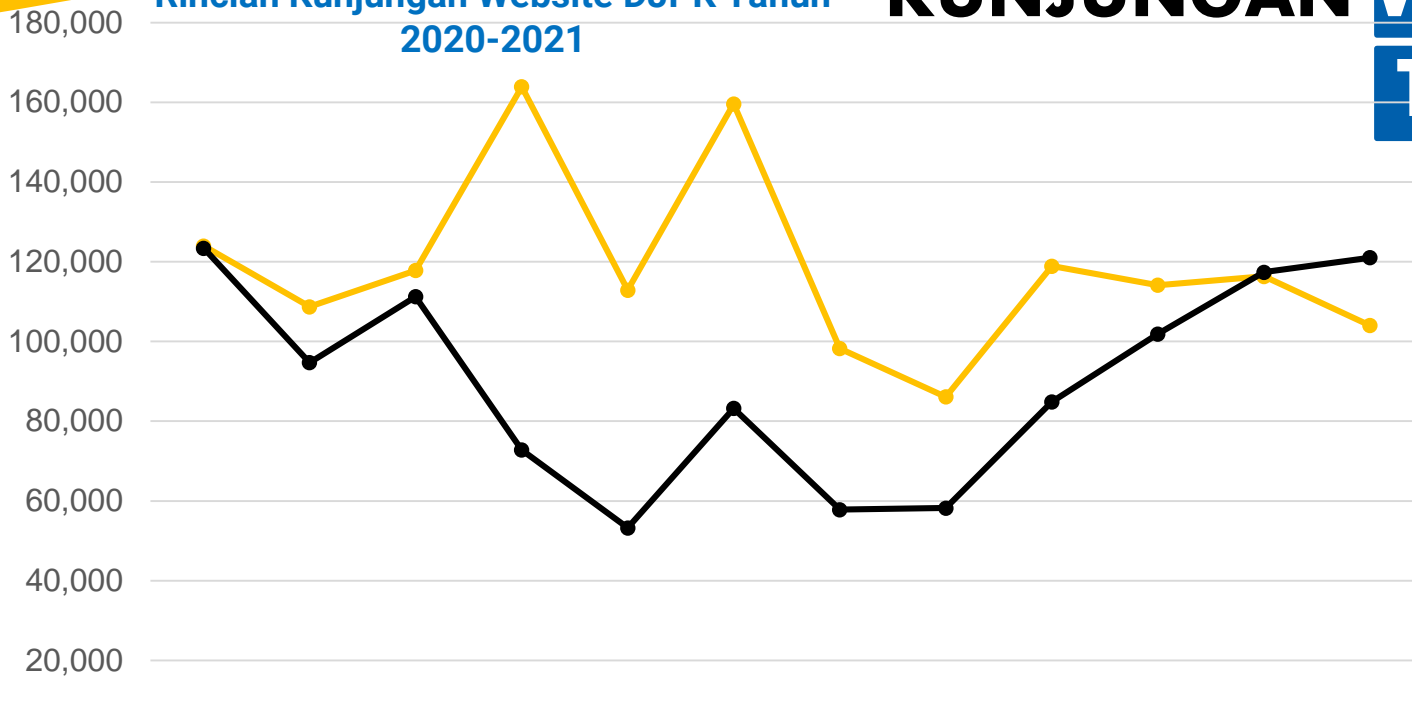
# 2021



## 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

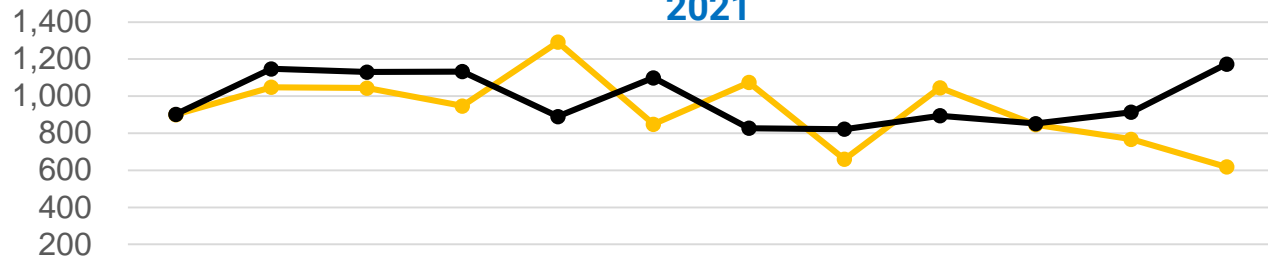
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des
2020	123,967	108,710	117,838	163,918	112,901	159,613	98,219	86,127	118,903	114,149	116,339	104,017
2021	123,416	94,706	111,234	72,788	53,257	83,233	57,820	58,217	84,871	101,884	117,394	121,019

# 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

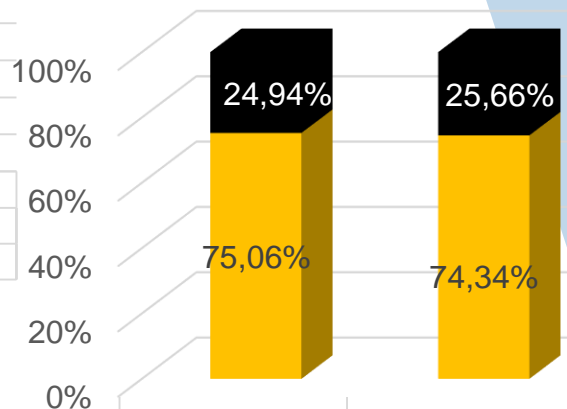
2020 2021

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

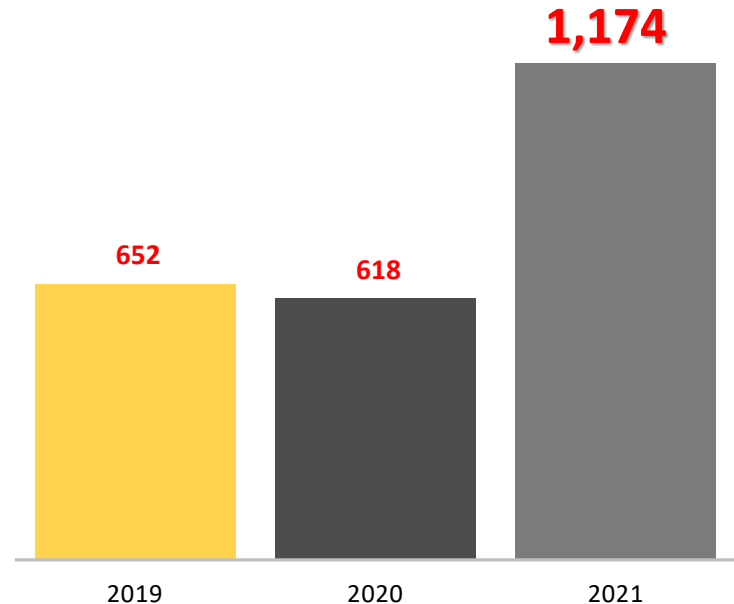
Perbandingan Tiket Konsultasi dari WA dan Non WA Tahun 2020-2021



# 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:

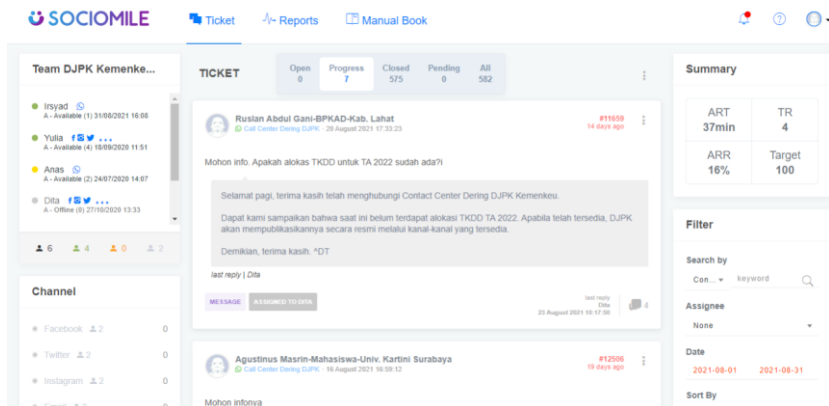
- Masyarakat umum
- Perusahaan swasta
- Wartawan/media
- Tenaga Medis
- Bank







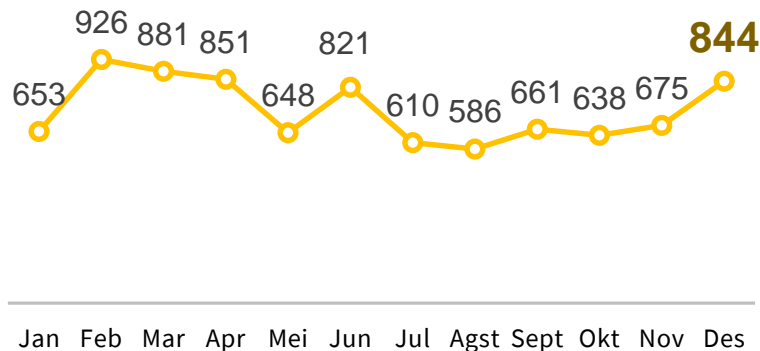
WhatsApp selalu menjadi media konsultasi yang **paling diminati** oleh pengguna layanan informasi DJPK.



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.



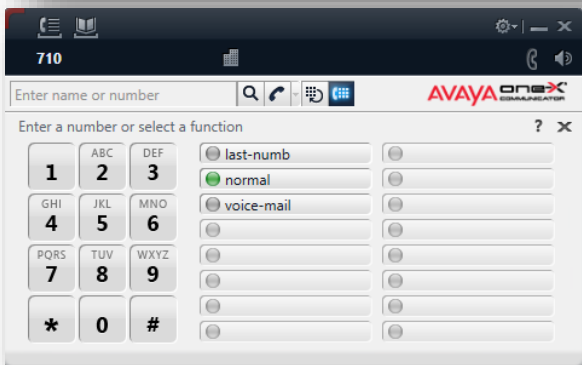
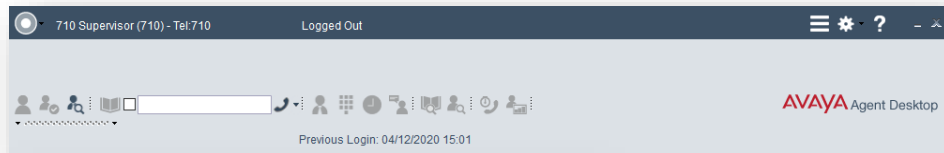


# KONSULTASI TELEPON DERING DJPK

Bulan Desember 2021

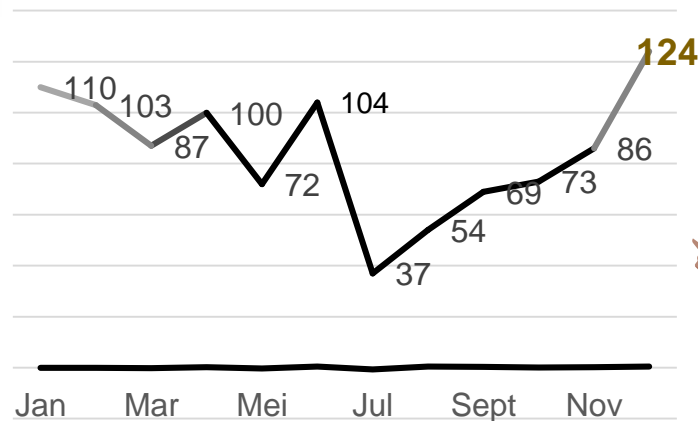


150420



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.



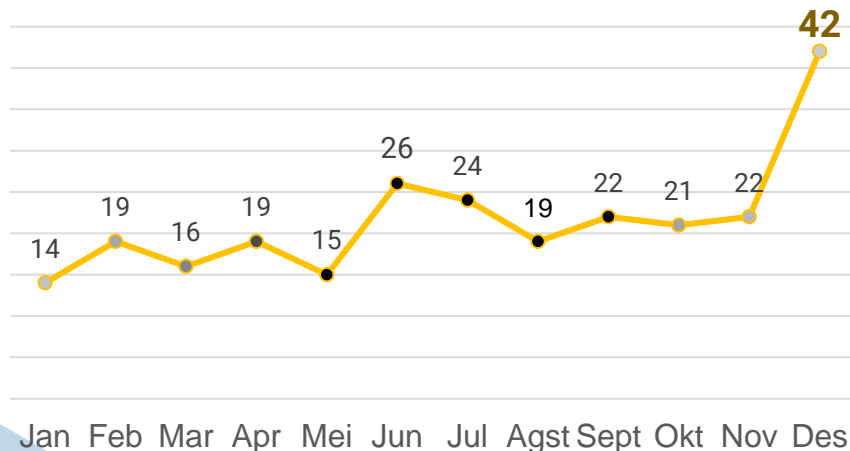
## Jumlah Pengguna Telepon 2021

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

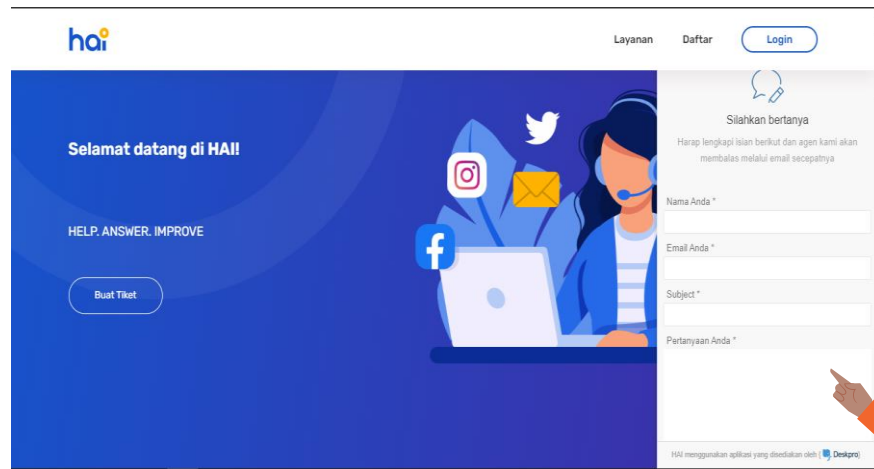


Topik yang paling banyak ditanyakan melalui telepon adalah terkait **penyaluran kembali DAU yang ditunda**.

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



## Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu 2021



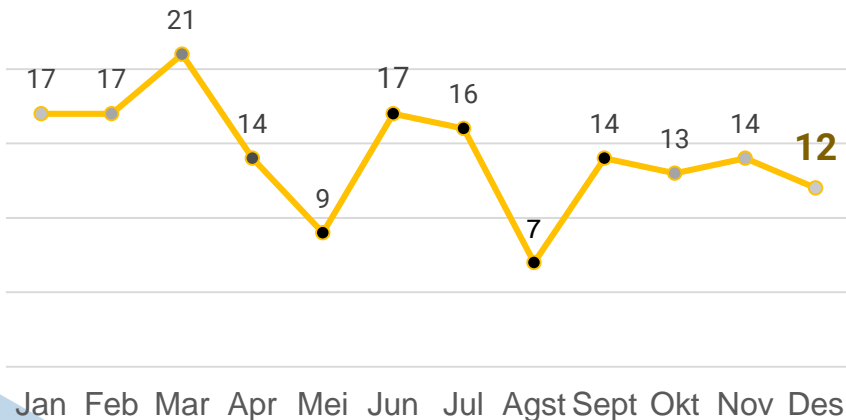
Layanan HAI Kemenkeu adalah layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs [hai.kemenkeu.go.id](https://hai.kemenkeu.go.id)

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?

Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah melalui Kami, Dering DJPK.

Buat Tiket

VIDEO CONFERENCE

WHATSAPP DJPK 0811-150420-7

Agent 001 DJPK  
Customer Support

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

CALL CENTER 1

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

(Agent 001 DJPK) joined the chat

Chat assigned to ((Agent))

Selamat pagi, terima kasih telah menghubungi DJPK.

Silahkan disampaikan pertanyaan/permasalahannya.

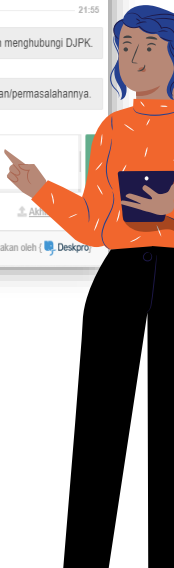
Tulis pesan Anda kepada (Agent)

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**.

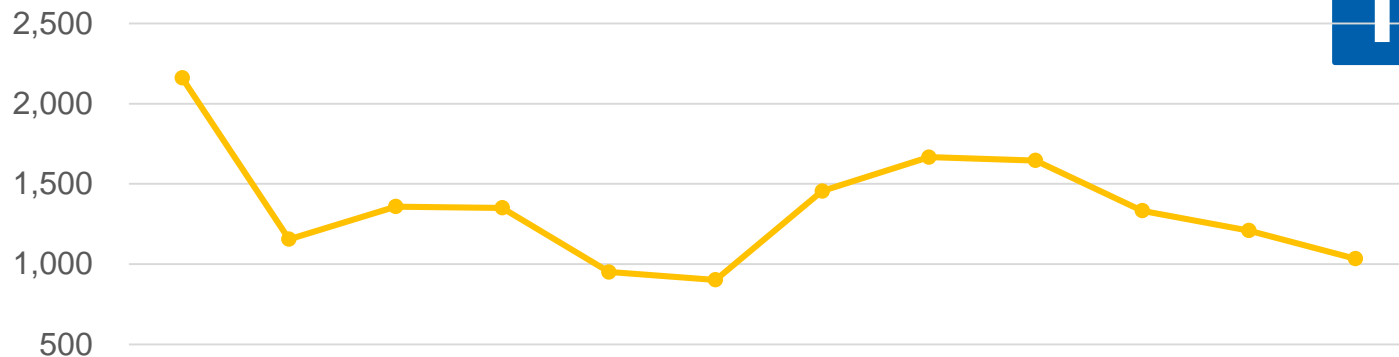
Pada bulan Desember 2021, sebanyak **1,0% pengguna (12 konsultasi)** menggunakan layanan **Live Chat** sebagai media konsultasi.





# 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

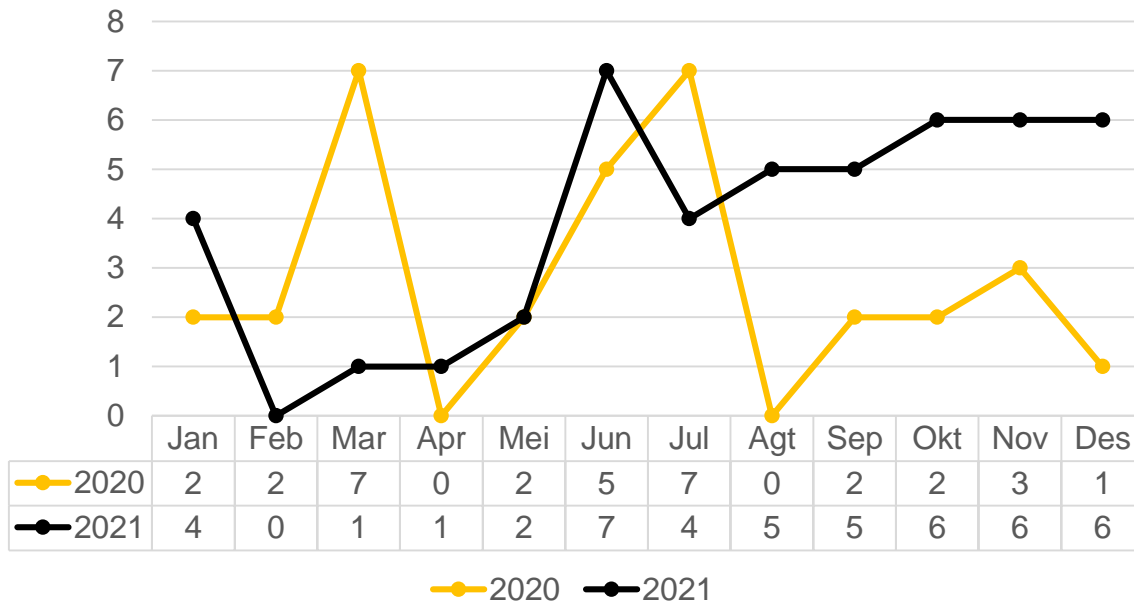
Sepanjang Tahun 2021  
terdapat **16.222 Dokumen**  
persyaratan salur TKDD  
yang disampaikan melalui  
email

[lapor.dink@kemenkeu.go.id](mailto:lapor.dink@kemenkeu.go.id)

20  
21



## Rincian Video Conference Tahun 2020-2021



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

# 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

20  
21



# PERFORMA INSTAGRAM TAHUN 2021

Followers Instagram @DitjenPK Tahun 2020

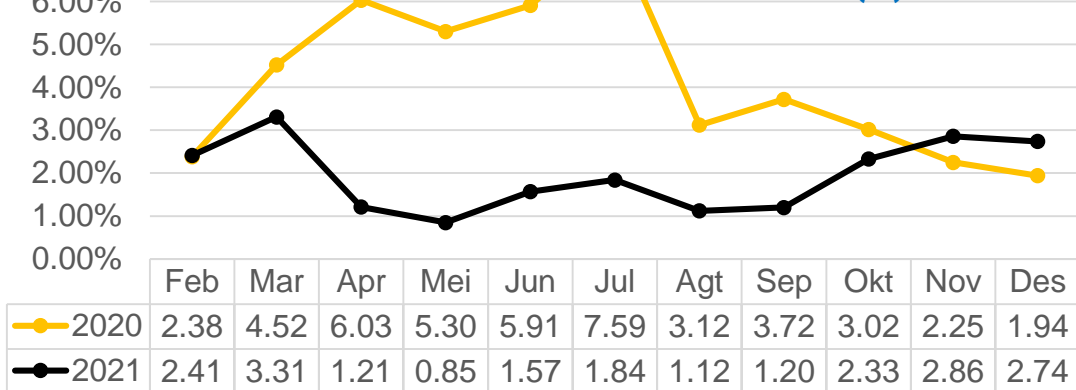
Followers Instagram @DitjenPK Tahun 2021



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

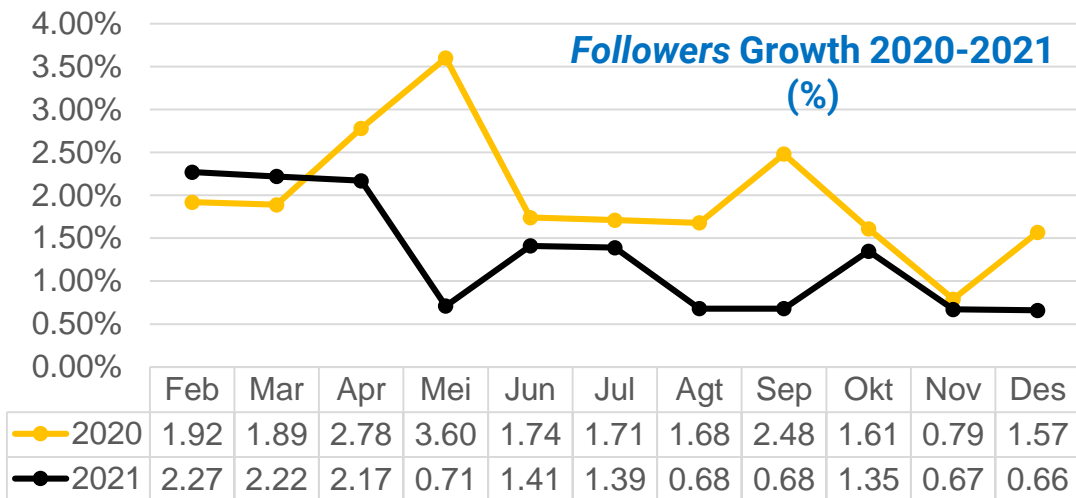
Followers Twitter @DitjenPK Tahun 2021



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

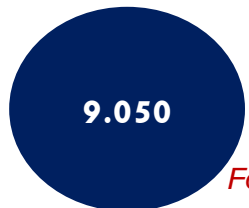
# 2021





Followers Facebook Tahun 2020

Followers Facebook Tahun 2021



YoY 31 Des



Followers Growth +37,58%



Jumlah Konten Tahun 2021

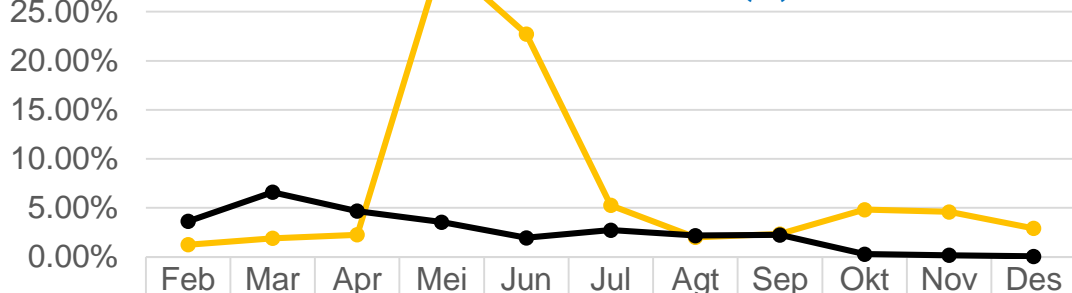


# PERFORMA FACEBOOK

## 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

Followers Growth 2020-2021 (%)



2020	1.25	1.90	2.26	30.3	22.7	5.26	2.00	2.35	4.82	4.59	2.91
2021	3.64	6.60	4.67	3.56	1.95	2.73	2.18	2.25	0.29	0.17	0.06

2020 2021

# 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**.

