



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Laporan Layanan Informasi DJPK

Oktober 2024





Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

7

Publikasi Website

36

Publikasi Konten
Media Sosial*

*rata-rata publikasi media sosial

13

WhatsApp Blast

24

Layanan PPID

1.001

Tiket Konsultasi

1

Video Conference

29

Konsultasi Tatap Muka

6

Webinar/FGD



Media Layanan Informasi DJPK

Telepon



Dering DJPK

150420

WhatsApp



0811-150420-7

Live Chat & Help Desk



contact-djpk.kemenkeu.go.id

Video Conference



Call Center DJPK

Media Sosial



@ditjenpk



@DitjenPK



Direktorat Jenderal
Perimbangan Keuangan



DitjenPK Kemenkeu RI

Email

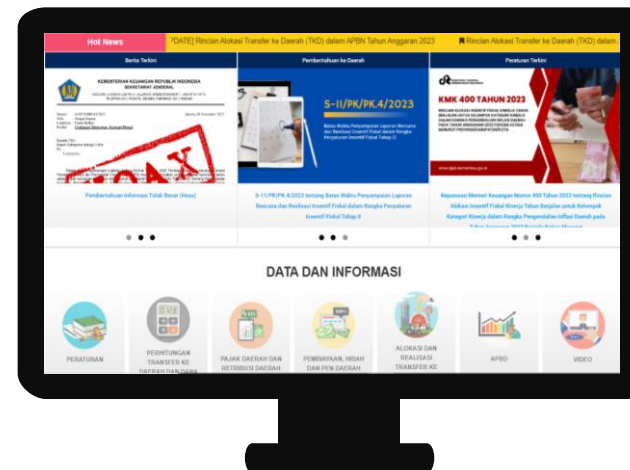
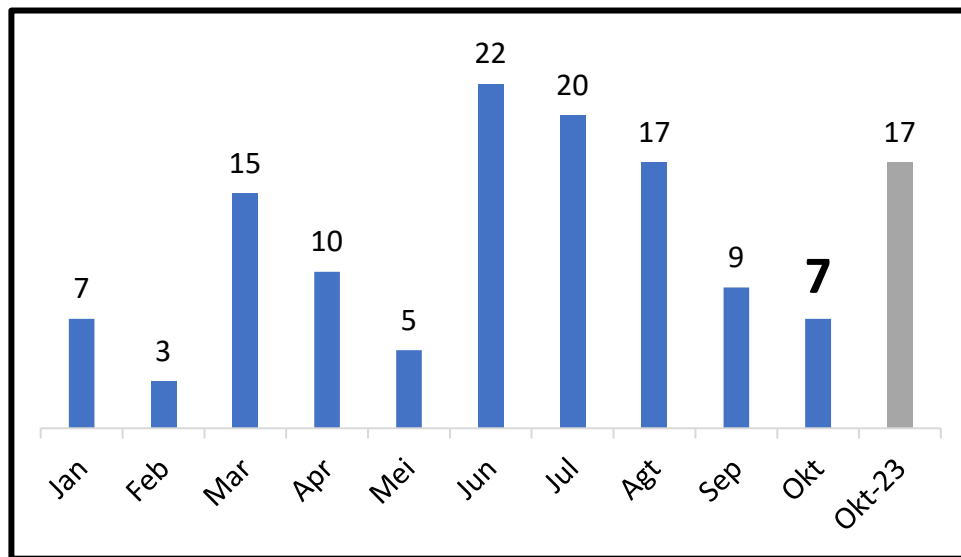


callcenter.djpk@kemenkeu.go.id
lapor.djpk@kemenkeu.go.id



Publikasi *Website* DJPK

Pada bulan Oktober, terdapat 7 publikasi pada *Website* DJPK yang terdiri atas peraturan, pemberitahuan ke daerah, dan berita. Jumlah publikasi website bulan Oktober turun 22% dibandingkan bulan sebelumnya (9) dan turun 59% dibandingkan bulan Oktober 2023 (17).





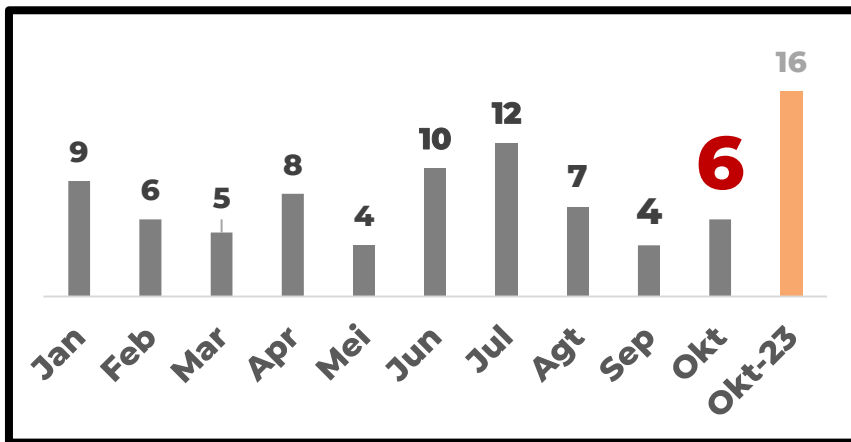
Rincian Publikasi *Website DJPK*

No	Tanggal	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	03/10/2024	Pemberitahuan Informasi Tidak Benar (Hoax)	Berita
2	09/10/2024	Surat Edaran Bersama Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan Kementerian Keuangan (SE-1/PK/2024) dan Direktur Jenderal Bina Keuangan Daerah Kementerian Dalam Negeri (900.1.15.1/16208/Keuda) Tentang Tindak Lanjut atas Putusan Mahkamah Agung Nomor 12 P/HUM/2024 mengenai Permohonan Keberatan Hak Uji Materiil Terhadap Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 33 Tahun 2020 tentang Standar Harga Satuan Regional	Pemberitahuan ke Daerah
3	10/10/2024	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 65 Tahun 2024 tentang Peta Kapasitas Fiskal Daerah	Peraturan
4	10/10/2024	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 64 TAHUN 2024 tentang Tata Cara Pembentukan dan Pengelolaan Dana Abadi Daerah	Peraturan
5	25/10/2024	S-130/PK/2024 tentang Pedoman Pelaksanaan Penyaluran Transfer ke Daerah (TKD) pada Akhir Tahun Anggaran (TA) 2024	Pemberitahuan ke Daerah
6	29/10/2024	Rincian Dana Desa per Desa TA 2025	Berita
7	30/10/2024	Pemberitahuan Informasi Tidak Benar (Hoax)	Berita



Publikasi Webinar DJPK

Jumlah Publikasi Webinar DJPK



Publikasi webinar bulan Oktober 2024 naik **50%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (4) dan turun **63%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar Oktober 2023 (16).

Sampai dengan Bulan Oktober 2024, DJPK telah melaksanakan:

71

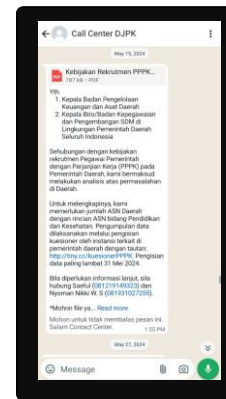
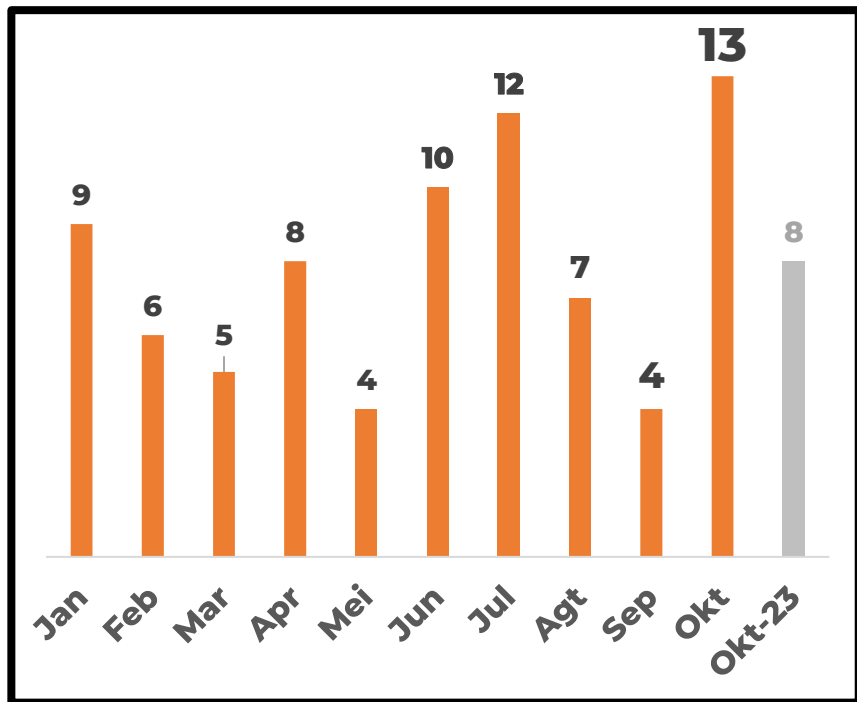
webinar/bimbingan teknis/workshop/FGD.

11/10/2024	Workshop Call Center DJPK	Workshop
17/10/2024	Kunjungan Tax Local Korea Selatan	FGD
22/10/2024	Public Speaking for Executive	Workshop
29/10/2024	Bimbingan Teknis HKPD dan TKD 2025 - Kota Semarang	Bimtek
30/10/2024	Internship and Secondment Pejabat Pemda ke DJPK	FGD
31/10/2024	Leader's Talk Sesditjen PK	Talkshow



Layanan Whatsapp Blast

Jumlah Layanan WA Blast 2024



Pada bulan Oktober 2024, telah dilaksanakan **13** penyampaian informasi melalui layanan Whatsapp Blast kepada Pengguna Layanan yang terdaftar dalam database Contact Center Dering DJPK.

Layanan Whatsapp Blast bulan Oktober 2024 **naik 225%** dibandingkan bulan sebelumnya (4) dan **naik 63%** dibandingkan Oktober 2023 (8).



Rincian Layanan **WhatsApp Blast**

3 Oktober 2024	Undangan Internship dan Secondment Tahun 2024
3 Oktober 2024	Pengisian Kuesioner Survei Online Willingness to Participate Pooling Fund Bencana
3 Oktober 2024	Pemberitahuan Informasi Surat Palsu (Hoax)
4 Oktober 2024	Remunerasi Data Treasury Deposit Facility Triwulan I dan II TA 2024
7 Oktober 2024	Forum Konsultasi Publik (FKP) Standar Pelayanan DJPK Periode II Target Recipient
8 Oktober 2024	Penyampaian Sertifikat Seminar Pembiayaan Kreatif Infrastruktur Daerah
9 Oktober 2024	Penyampaian Surat Edaran Bersama SHSR DJPK dan Ditjen Bina Keuda
12 Oktober 2024	Pemberitahuan SERASI Episode 16
22 Oktober 2024	Penandatanganan BA FKP Periode ke-II Tahun 2024
23 Oktober 2024	Undangan Bimtek Level Eksekutif Kebijakan Sinergi Pendanaan Se-Jawa Timur
25 Oktober 2024	Undangan Bimbingan Teknis Transfer ke Daerah Tahun 2025 - Semarang
25 Oktober 2024	Pedoman Pelaksanaan Penyaluran Transfer ke Daerah (TKD) pada Akhir Tahun Anggaran (TA) 2024
29 Oktober 2024	Pengumuman Pelaksanaan Bimtek HKPD dan TKD 2025 di Kanal Youtube Ditjen PK

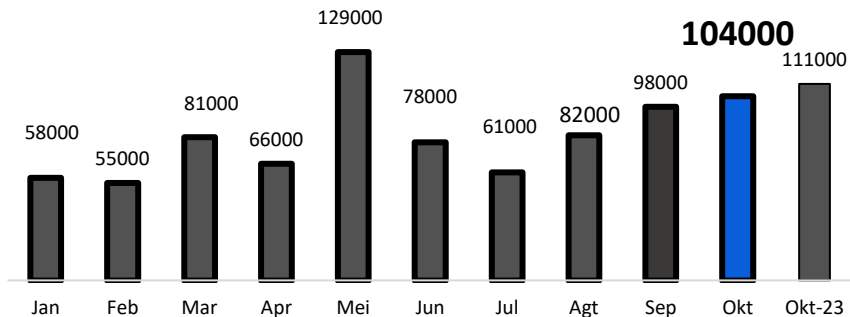


Kunjungan Website DJPK

Jumlah pengunjung Website DJPK selama bulan Oktober 2024 sekitar **104.000** pengunjung, **naik 6%** dibandingkan bulan sebelumnya (98.000).

Jika dibandingkan dengan Oktober 2023 (111.000), pengunjung website pada bulan Oktober 2024 **turun 6%**.

Jumlah Kunjungan Website 2024



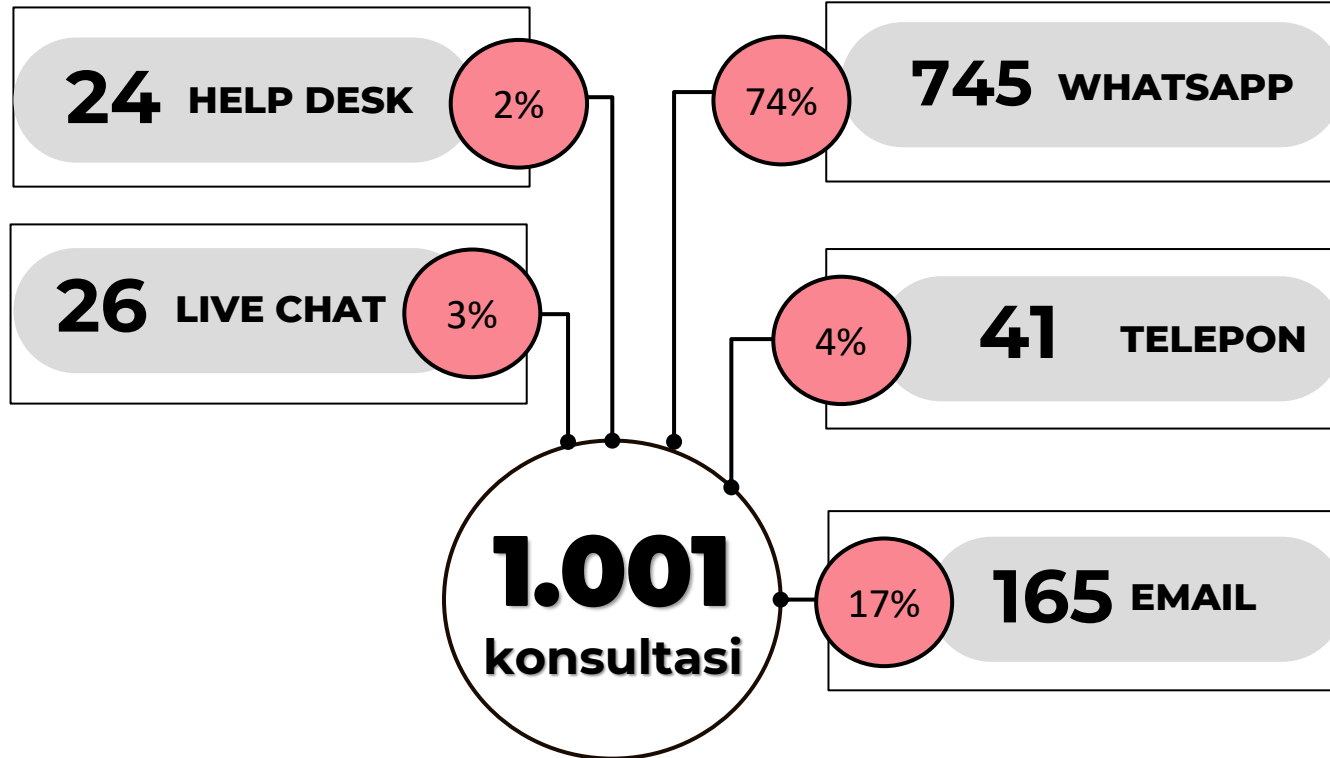
Halaman yang paling banyak diakses antara lain

- Portal Data SIKD
- Rincian Dana Desa per Desa TA 2025
- Rincian Alokasi Transfer ke Daerah (TKD) dalam APBN Tahun Anggaran 2025
- KMK Nomor 352 Tahun 2024 tentang Rincian Insentif Desa Setiap Desa Tahun Anggaran 2024
- PMK 145 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Dana Desa dan PMK 146 Tahun 2023 tentang Pengalokasian Dana Desa Setiap Desa, Penyaluran, dan Penggunaan Dana Desa Tahun Anggaran 2024



Tiket Konsultasi

Layanan Lainnya:



503

Chatbot

101

Email Lapor

1

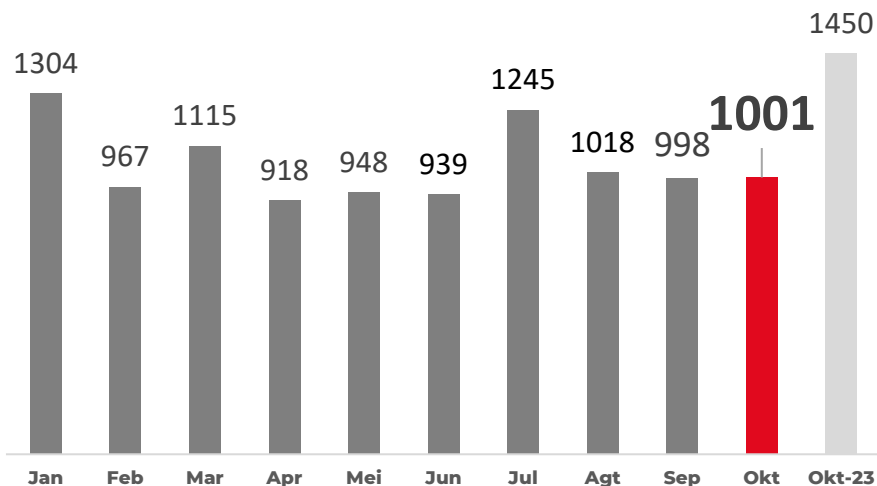
Video Conference

29

Tatap Muka



Perkembangan Jumlah Konsultasi



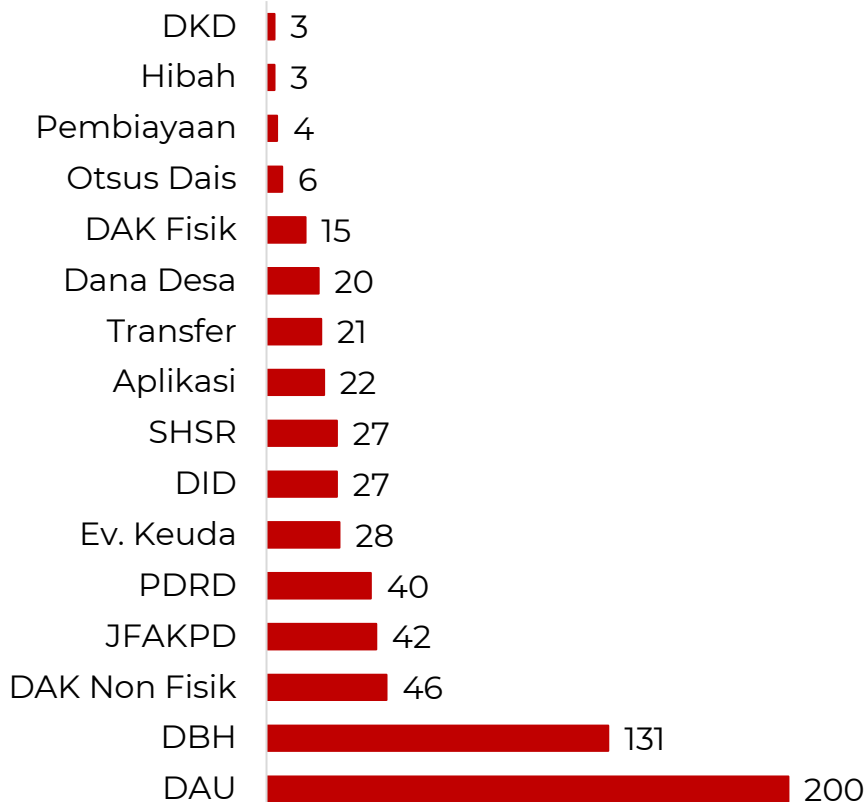
Jumlah konsultasi di bulan Oktober 2024 **turun 31%** dibandingkan bulan Oktober 2023 (1.450 konsultasi).

Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan September 2024 (998 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan Oktober 2024 **naik 0,3%**.

Selama Januari s.d. Oktober 2024, jumlah konsultasi yang dilayani Contact Center Dering DJPK adalah sebanyak **10.453 konsultasi** melalui berbagai media (WhatsApp, Telepon, Email, *Help Desk*-Hai Kemenkeu, dan Live Chat)



Topik Konsultasi Teknis



Topik DAU

1. Informasi pembayaran THR dan Gaji ketiga belas bagi ASN guru yang gaji pokoknya bersumber dari APBD, tetapi tidak menerima TPP TA 2024
2. Informasi penyampaian dokumen syarat salur dan penyaluran DAU yang Ditentukan Penggunaannya
3. Alokasi dan kebijakan DAU Tahun Anggaran 2025

Topik DBH

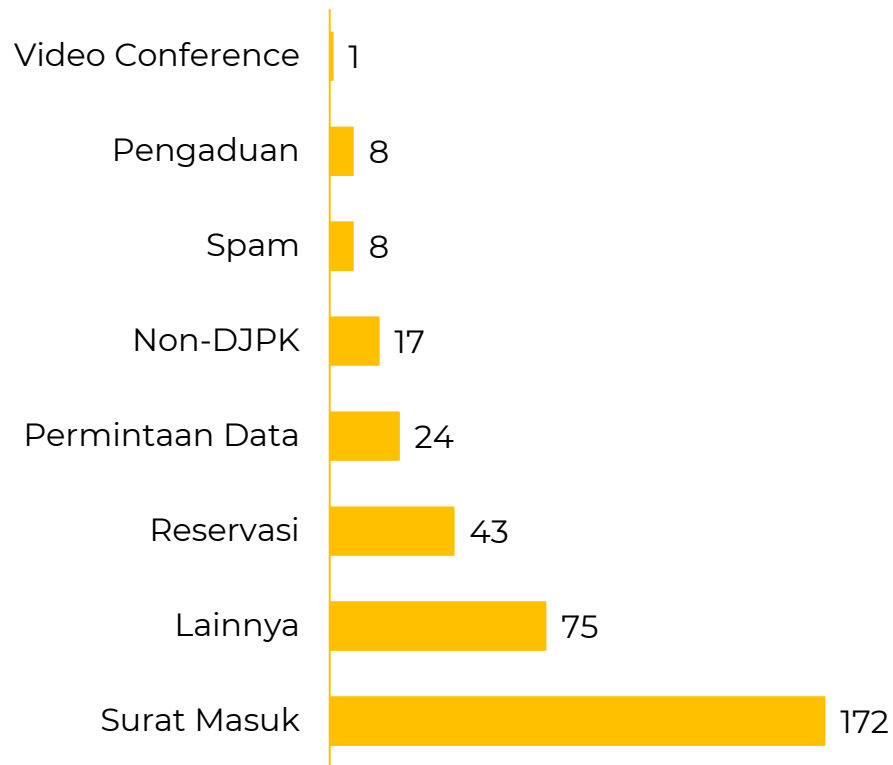
1. Informasi penyampaian dokumen syarat salur dan penyaluran DBH
2. Informasi terkait PMK Kurang Bayar/Lebih Bayar DBH

Topik DAK Non Fisik

1. Informasi penyaluran TPG, Tamsil, TKG, dan BOK Dinas



Topik Konsultasi Lainnya



Surat Masuk

Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi progres surat masuk.

Lainnya

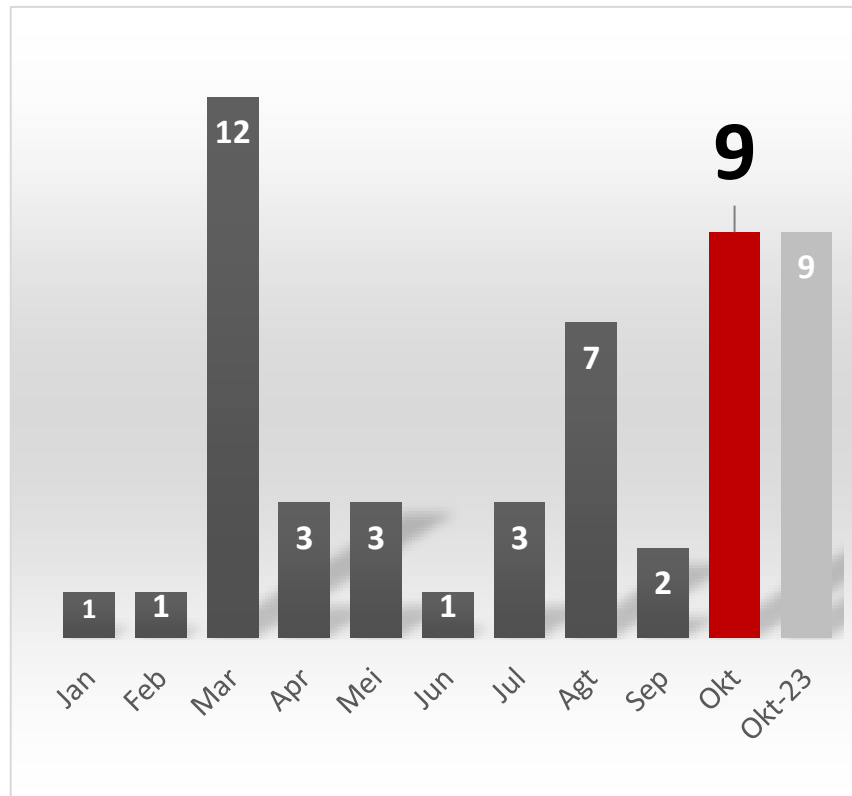
Mencakup tiket dengan pertanyaan yang tidak termasuk dalam tag/topik yang telah tersedia. Pada bulan Oktober antara lain terkait dengan Better w/ DJPK/SERASI.

Reservasi

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



PENGADUAN



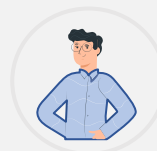
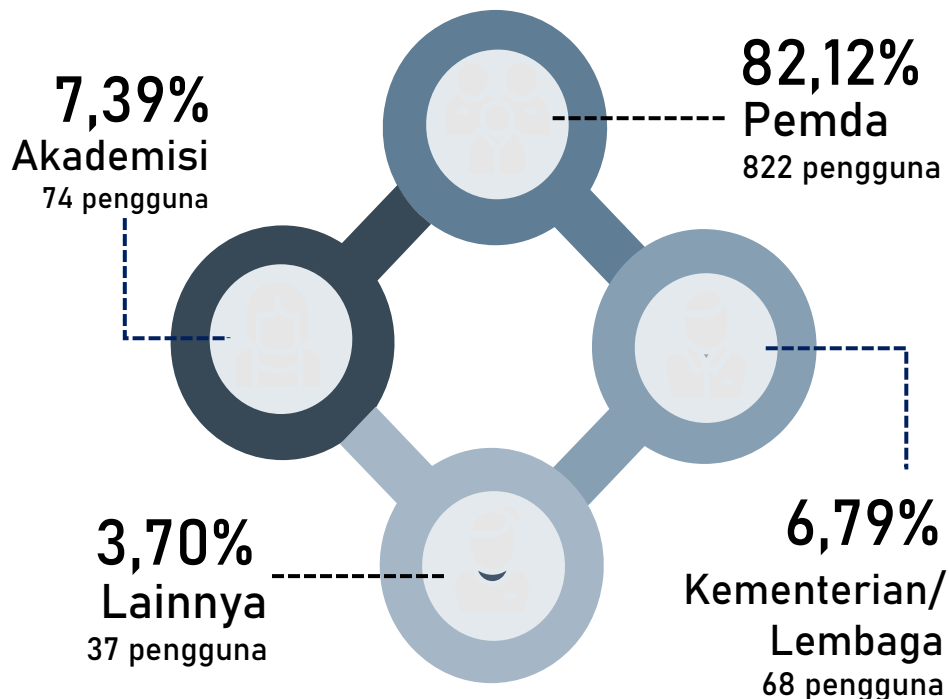
Jumlah pengaduan pada bulan Oktober 2024 **naik 350%** dibandingkan pengaduan bulan sebelumnya (2) dan **sama** jika dibandingkan dengan bulan Oktober 2023 (9)

Pengaduan pada bulan **Oktober 2024** terdiri dari:

- Pengaduan surat/undangan palsu pelatihan Bendahara (Keb. Kebumen, Kota Salatiga, Kab. Karanganyar, Kab. Pasuruan, Prov. Jawa Barat, Kab. Payakumbuh)
- Pengaduan oknum yang mengaku staf khusus Presiden yang dapat membantu mengurus TKD (Kab. Katingan)

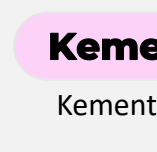


Pengguna Layanan



Pemerintah Daerah

Termasuk Anggota/ Pimpinan DPRD dan Perangkat Daerah/Desa



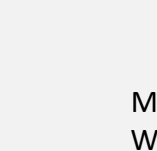
Kementerian/Lembaga

Kementerian Teknis dan Lembaga di dalam dan luar Kemenkeu



Akademisi

Guru, Dosen, mahasiswa, dan siswa sekolah



Lainnya

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



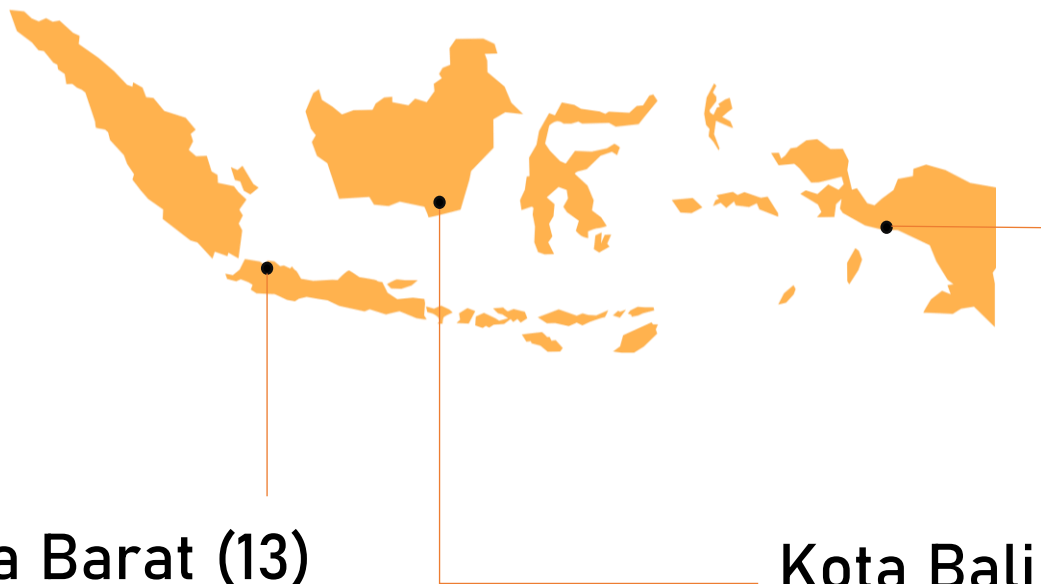


DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Pemda Pengguna Terbanyak



Prov. Jawa Barat (13)

JF AKPD, Ev. Keuda, Pengaduan,
Permintaan Data, Reservasi

Kota Balikpapan (12)

DAU, DBH (TDF), Surat Masuk

Kab. Mimika (11)

DAK Fisik, DAK
Nonfisik, Transfer



Rincian Tiket Konsultasi

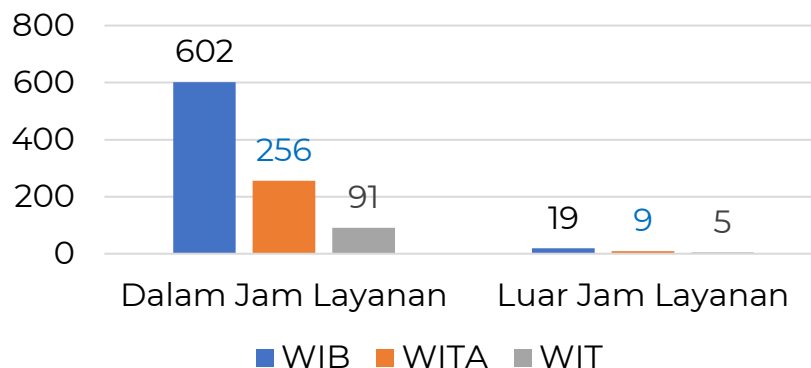
Selama bulan Oktober, dari total 1.001 tiket konsultasi, sebanyak 982 tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 19 tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari **982** tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **949** pengguna layanan menghubungi DJPK di **dalam jam layanan**, sedangkan **33** sisanya menghubungi DJPK di **luar jam layanan** yang terdiri dari

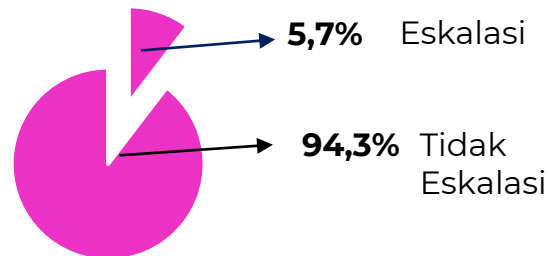
- 19 (57,6%) dari bagian barat (WIB),
- 9 (27,3%) dari bagian tengah (WITA), dan
- 5 (15.1%) dari bagian timur (WIT).

Dari total seluruh tiket yang masuk di luar jam layanan, terdapat 2 tiket atau **5,7%** memerlukan eskalasi lebih lanjut dengan topik terkait DAU dan Pembiayaan.

Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Persentase Eskalasi Tiket di Luar Jam Layanan

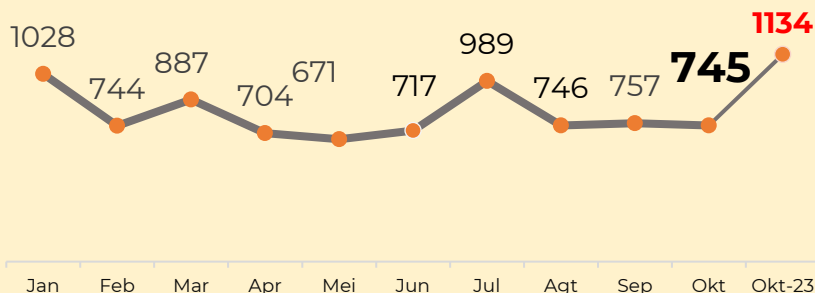




Konsultasi WhatsApp DJPK

0811-150420-7

Jumlah Pengguna WhatsApp



Jumlah konsultasi pada bulan Oktober 2024 melalui WhatsApp DJPK sebesar 745 layanan atau **turun 1,6%** dibandingkan bulan sebelumnya (757 layanan).

Jika dibandingkan dengan Oktober 2023 (1.134 layanan), jumlah konsultasi melalui Whatsapp **turun sebesar 34,3%**.

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

Top 3 Topik Konsultasi

DAU		157
DBH		106
Surat Masuk		81



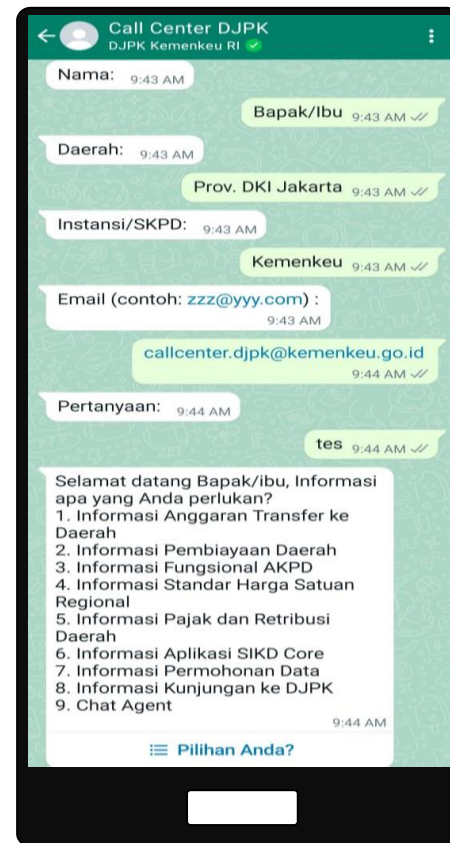
Implementasi ChatBOT pada Layanan Whatsapp DJPK

**Layanan Chatbot DJPK telah beroperasi
mulai 1 September 2023**

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".





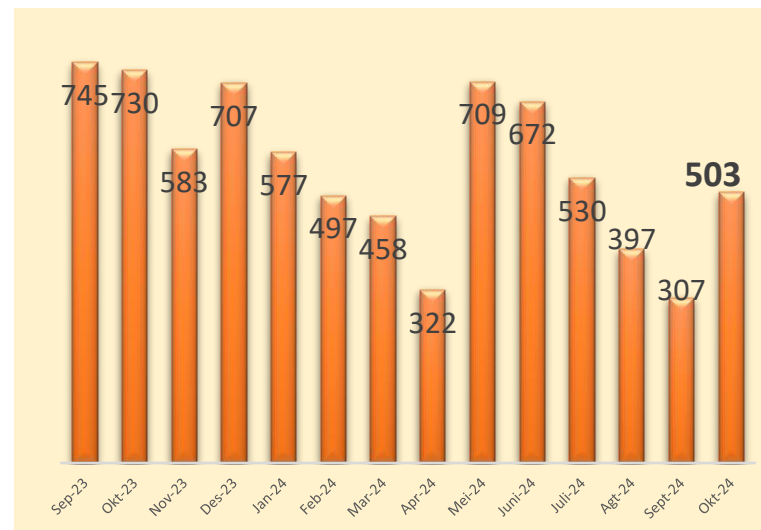
Layanan Chatbot DJPK

Pada bulan Oktober 2024, jumlah pengguna layanan Chatbot (tanpa Chat Agent) adalah sebanyak **503** pengguna. Jumlah ini **naik** sebesar **64%** jika dibandingkan dengan pengguna pada bulan sebelumnya (307 pengguna).

Menu yang diakses adalah sebagai berikut:

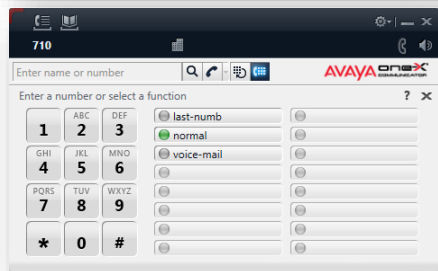
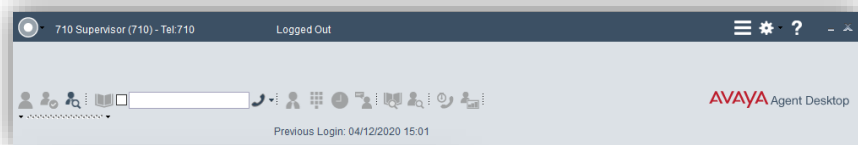
Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	240
Informasi Fungsional AKPD	14
Informasi Kunjungan ke DJPK	25
Informasi Permohonan Data	19
Informasi Pajak dan Retribusi Daerah	9
Informasi Pembiayaan Daerah	11
Informasi Aplikasi SIKD-Core	16
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SHSR)	3
Tidak Dilanjutkan	166
Grand Total	503

**Jumlah Pengguna Layanan Chatbot
(Tanpa Chat Agent)**





Layanan Telepon Dering DJPK



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

Top 3 Topik Konsultasi



DAU

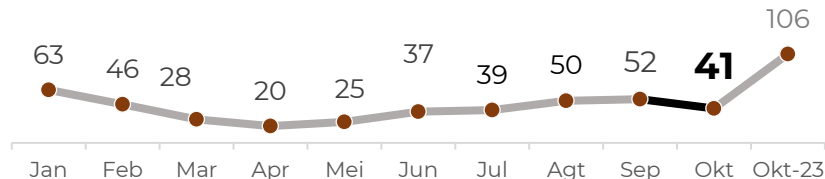


DBH



Lainnya

Jumlah Pengguna Dering DJPK



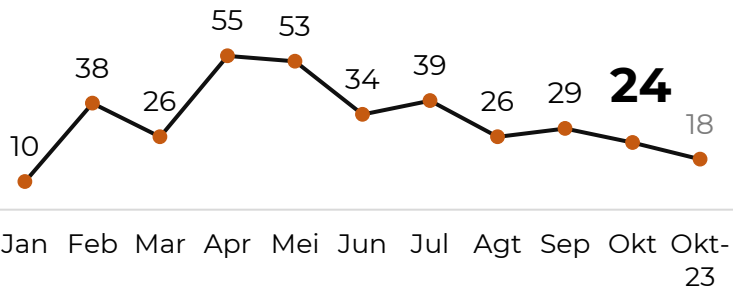
Pada bulan Oktober 2024, sebanyak **4%** atau **41 pengguna** menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi. Jumlah ini **turun 21%** dibandingkan layanan telepon pada bulan sebelumnya (52 layanan).

Jika dibandingkan dengan Oktober 2023 (106 layanan), jumlah ini **turun 61%**.



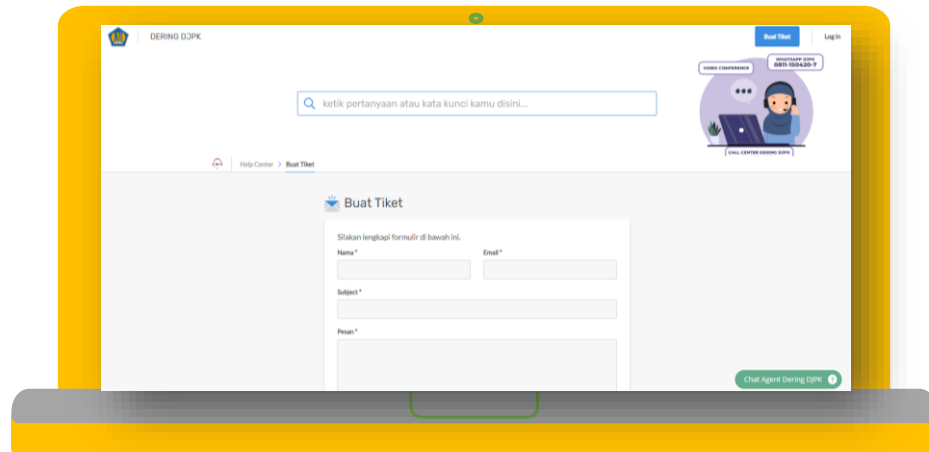
Layanan Help Desk

Jumlah Pengguna Help Desk (Hai Kemenkeu)



Pada bulan Oktober 2024, sebanyak **2%** (24 pengguna) menggunakan **layanan Help Desk-HAI Kemenkeu** sebagai layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs **contact-djpk.kemenkeu.go.id**.

Jumlah layanan pada bulan Oktober 2024 **turun 17%** dibandingkan bulan sebelumnya (29 layanan), jika dibandingkan dengan Oktober 2023 (18 layanan), **naik 33%**.



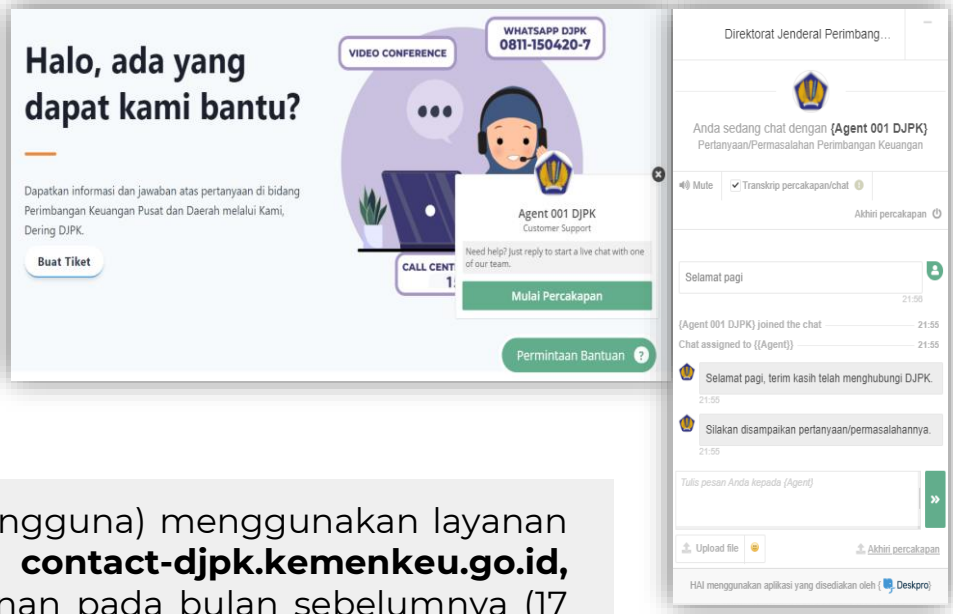
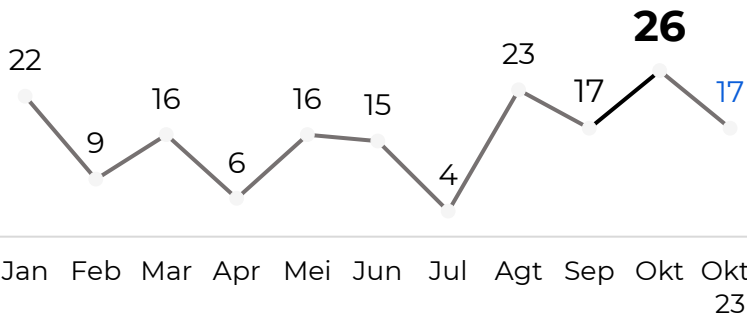
Top 3 Topik Konsultasi

Permintaan Data	5
DAU	3
Lainnya	3



Layanan Live Chat

Jumlah Pengguna Live Chat



Pada bulan Oktober 2024, sebanyak **3%** (26 pengguna) menggunakan layanan **Live Chat** yang dapat diakses melalui situs **contact-djpk.kemenkeu.go.id**, jumlah ini **meningkat 53%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (17 layanan). Jika dibandingkan dengan Oktober 2023, jumlah ini juga **naik 53%** (17 layanan).

Topik Konsultasi terbanyak melalui Live Chat adalah **Penyampaian Surat Masuk, DAU, dan Lainnya**.

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 Lapor

lapor.djpk@kemenkeu.go.id

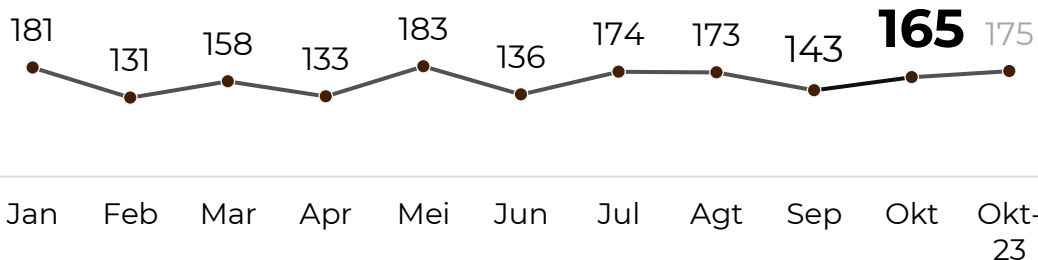
Bertujuan untuk menampung **pengiriman dokumen/surat kepada DJPK yang bersifat rutin** (setiap periode) seperti Laporan Syarat Penyaluran DAU, DAK Non Fisik, DBH, APBD, dan lain sebagainya.

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



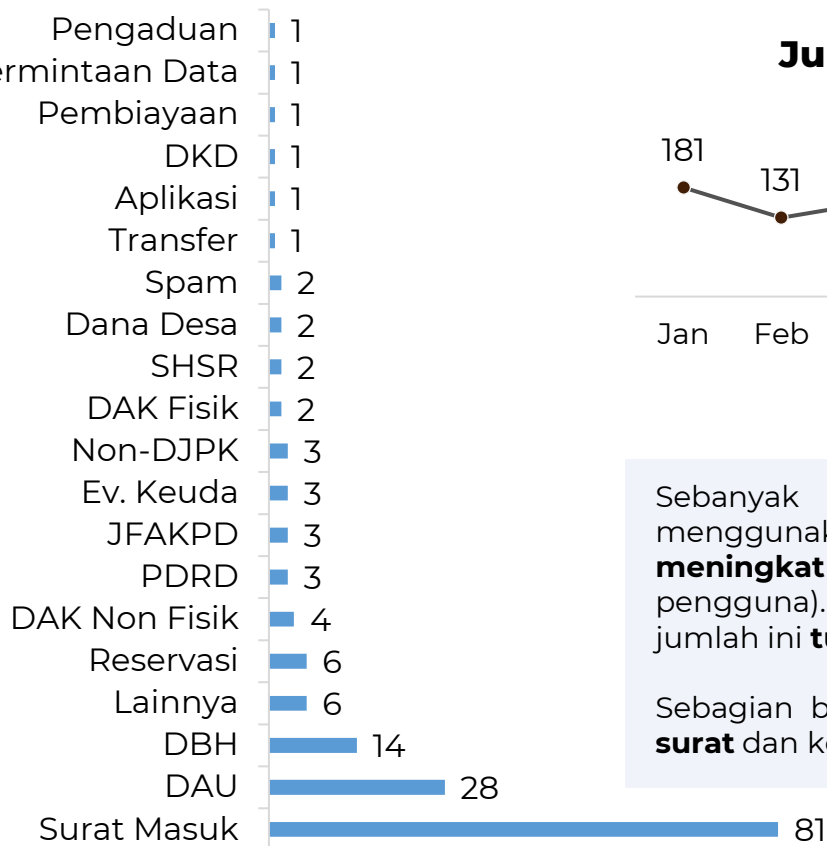
Layanan Email Call Center DJPK

Jumlah Pengguna Layanan Email 2024



Sebanyak 17% atau **165 pengguna** layanan informasi DJPK menggunakan Layanan Email di bulan Oktober 2024, jumlah ini **meningkat 15%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (143 pengguna). Jika dibandingkan dengan Oktober 2023 (175 pengguna), jumlah ini **turun 6%**.

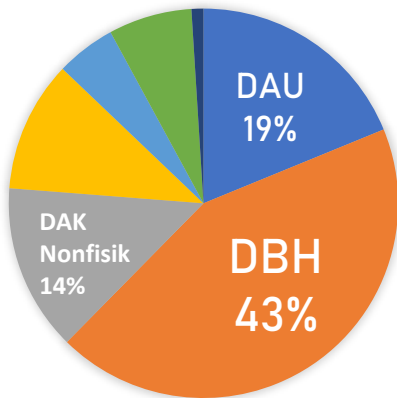
Sebagian besar keperluan melalui email adalah untuk **penyampaian surat** dan konfirmasi tindak lanjutnya.





Layanan Email Lapor DJPK

Total Email: 101



- ❑ Sampai dengan Oktober 2024, telah diterima 1.626 email pada email Lapor DJPK.
- ❑ Jika dibandingkan dengan Oktober 2023 (1.108 email), total email yang masuk **turun 91%**.
- ❑ Penurunan jumlah email yang masuk melalui Email Lapor seiring dengan proses digitalisasi penyampaian dokumen syarat salur TKD melalui aplikasi SIKD.

Dokumen yang paling banyak disampaikan

43%

Laporan Syarat Salur DBH
(44 email)

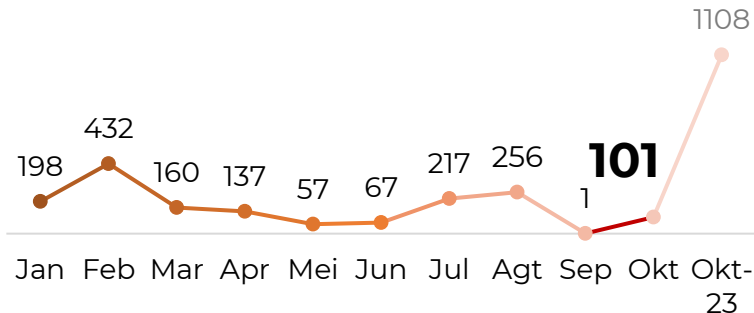
19%

Laporan Syarat Salur DAK
(19 email)

14%

Laporan Syarat Salur DAK Nonfisik
(14 email)

Jumlah Email Lapor Tahun 2024

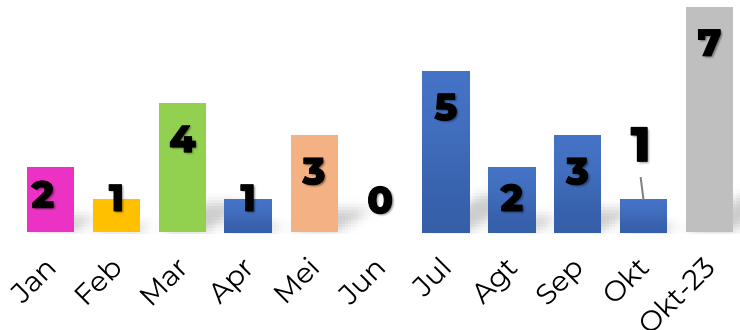


Layanan Video Conference

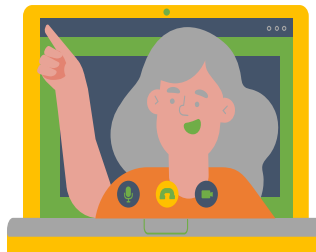
Pada bulan Oktober 2024, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak 1 kali.

Sampai dengan bulan Oktober 2024, DJPK telah melaksanakan **22** layanan video conference pada tahun 2024.

Grafik Jumlah Video Conference 2024



Tanggal	Daerah	Topik
14 Oktober	Kab. Boalemo	JFAKPD

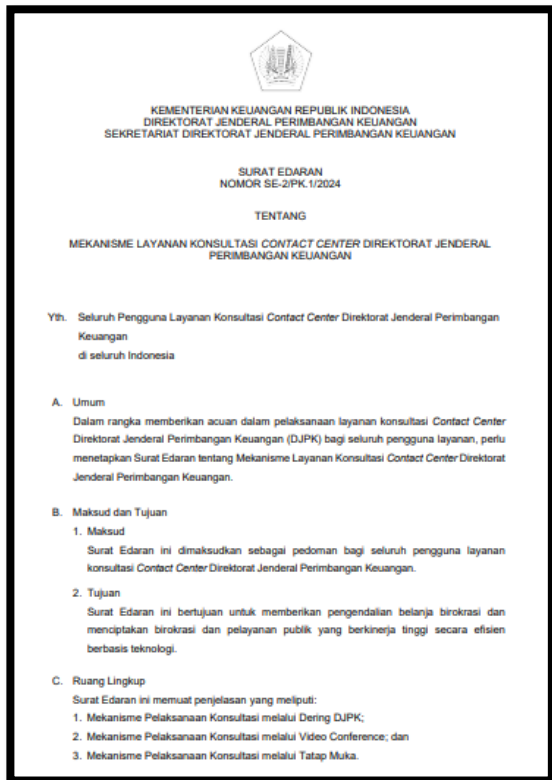


Jumlah video conference pada bulan Oktober 2024 **turun 67%** dibandingkan bulan sebelumnya (3).

Jika dibandingkan dengan Oktober 2023 (7), jumlah video conference yang dilaksanakan Oktober 2024 **turun 86%**.



PEDOMAN KONSULTASI TATAP MUKA

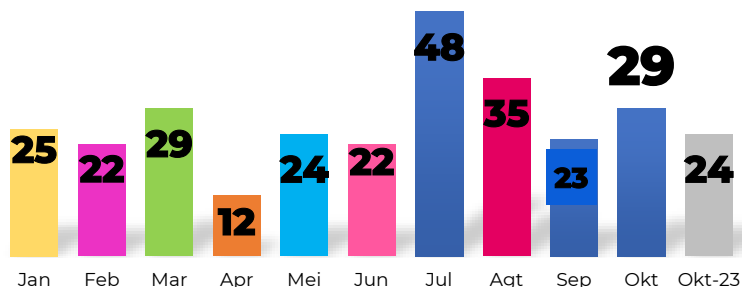


Dalam rangka memberikan petunjuk teknis pelaksanaan konsultasi dengan narasumber DJPK yang dilaksanakan baik secara daring melalui video conference maupun secara tatap muka di DJPK, pada bulan Maret 2024 telah disampaikan Surat Edaran nomor **SE-2/PK.1/2024** tentang Mekanisme Layanan Konsultasi Contact Center Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan kepada seluruh pengguna layanan DJPK.



Layanan Konsultasi Tatap Muka

Pada bulan Oktober 2024, telah dilaksanakan **29** kali konsultasi tatap muka, sehingga pada tahun 2024 telah terlaksana **269** konsultasi tatap muka.



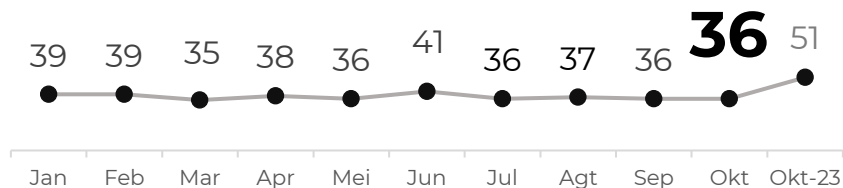
Namun, dalam pelaksanaannya beberapa Pemerintah Daerah belum mematuhi ketentuan pelaksanaan konsultasi tatap muka, seperti **jumlah tamu yang hadir melebihi ketentuan**.

No	Tanggal	Daerah	Topik	Jumlah Tamu
1	1 Oktober 2024	Kab. Wonogiri	SHSR	2
2	1 Oktober 2024	Prov. Jawa Barat	JF AKPD	2
3	3 Oktober 2024	Kota Kotamobagu	SHSR, IF	3
4	3 Oktober 2024	Kab. Sorong	DBH, Otsus	2
5	4 Oktober 2024	Kab. Belitung	DAU, DBH	7
6	4 Oktober 2024	Kota Palembang	Pajak Hotel	3
7	4 Oktober 2024	Kab. Jayawijaya	DAU	2
8	7 Oktober 2024	Kota Balikpapan	DBH (TDF)	4
9	9 Oktober 2024	Kejaksaan Padang Sidempuan	Dana Desa	2
10	14 Oktober 2024	Kab. Brebes	JF AKPD	4
11	15 Oktober 2024	Prov. Papua Barat	Otsus	1
12	17 Oktober 2024	Kab. Timor Tengah Selatan	DAU, Dana Desa	4
13	17 Oktober 2024	Kab. Bengkalis	DBH	9
14	17 Oktober 2024	Kab. Lebong	DBH	2
15	21 Oktober 2024	Kab. Dompu	DAK Fisik	2
16	22 Oktober 2024	Kab. Sorong	Otsus	4
17	22 Oktober 2024	Kab. Aceh Singkil	DAU	4
18	23 Oktober 2024	Kota Pangkal Pinang	DAU dan Ev. Keuda	2
19	23 Oktober 2024	Kab. Banggai Kepulauan	DAU dan DBH	2
20	24 Oktober 2024	Kab. Waropen	DAK Fisik	2
21	25 Oktober 2024	Kota Gorontalo	JF AKPD	5
22	25 Oktober 2024	Kab. Halmahera Utara	DBH	5
23	25 Oktober 2024	Kab. Pasaman	TKD	8
24	25 Oktober 2024	Prov. Gorontalo (DPRD)	Insentif Fiskal	6
25	29 Oktober 2024	Kab. Asmat	Input RAP Final TA 2025	6
26	29 Oktober 2024	Kab. Lembata	DAU	7
27	30 Oktober 2024	Prov. Papua Selatan	Penyelesaian RAP Otsus	25
28	31 Oktober 2024	Kab. Sigi	DBH, DTU	4
29	31 Oktober 2024	Kota Bitung	Pinjaman PEN	5



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 Oktober 2024 **sama** dengan bulan sebelumnya (36). Jika dibandingkan dengan Oktober 2023 (51), rata-rata publikasi konten **turun 30%**.



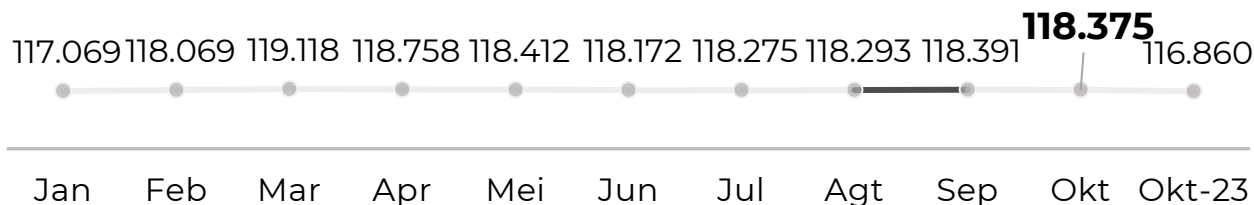
Performa Instagram

Followers (per 31 Oktober)	118.375
Reach (total)	150.363
Reach (rata-rata)	6.015

Jumlah Unggahan



Grafik perkembangan pengikut Instagram 2024





Performa X (Twitter)



Jumlah Konten

34 konten

Impression pada X (Twitter) sudah tidak bisa lagi diakses secara gratis, sehingga belum dapat dilaporkan impression pada akun X @ditjenpk di bulan Oktober

Followers (per 31 Oktober)

16.640

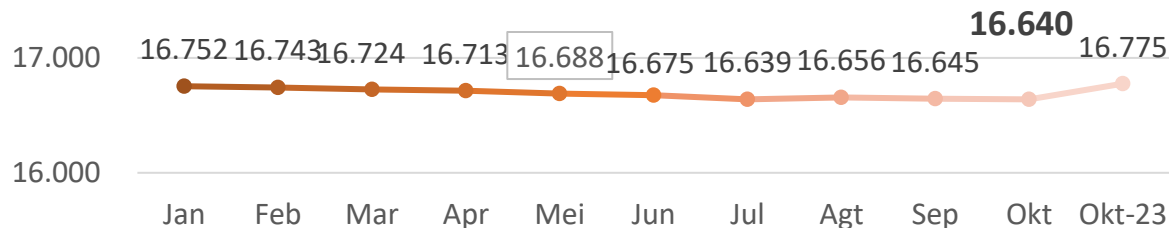
Unlock account analytics with
X Premium

Only X Premium subscribers have access to account analytics. Upgrade to continue.

Upgrade

Maybe later

Grafik perkembangan pengikut X (Twitter) 2024





Performa Facebook

Jumlah Konten

34

konten

Followers (per 31 Oktober)

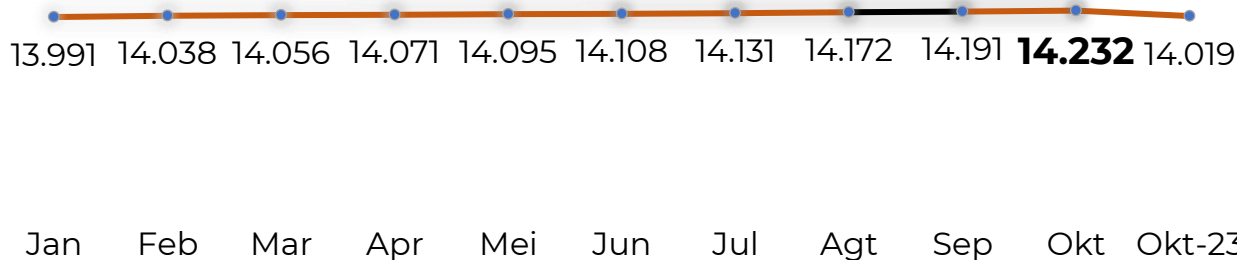
14.232

Reach (rata-rata)

2.135



Grafik perkembangan pengikut Facebook 2024





Penjelasan Tambahan Analisis Performa Media Sosial

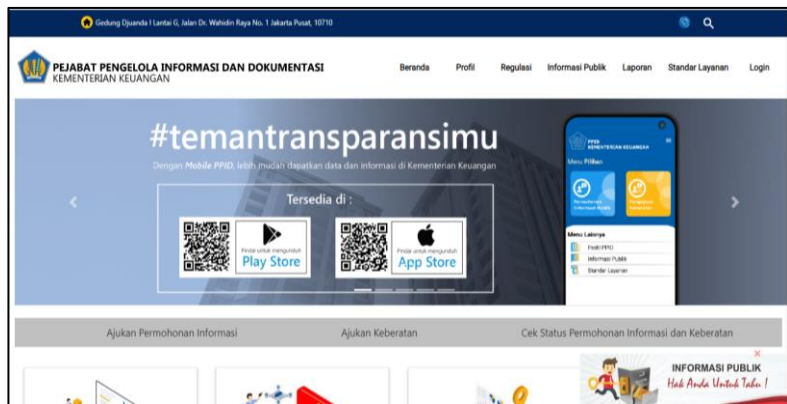
1

Followers Instagram dan X (Twitter) kembali mengalami penurunan, perlu dilakukan analisis lebih dalam terkait penyebab penurunannya karena beberapa bulan terakhir *followers* Instagram dan X (Twitter) berfluktuasi. Namun semenjak Twitter diakuisisi dan berganti nama menjadi X, kenaikan *followers* akun X @ditjenpk tidak signifikan.

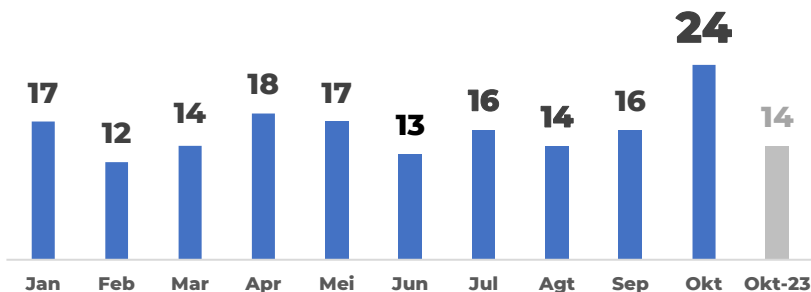
2

Analytic tools pada X sekarang sudah tidak dapat diakses secara gratis dan harus upgrade ke akun premium terlebih dahulu, sehingga tidak dapat dilihat *performa impression* maupun *reach*-nya secara keseluruhan. Hanya bisa dilihat pada tiap-tiap postingan.

Layanan PPID



Jumlah Permohonan Data melalui PPID Tahun 2024



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

Pada bulan Oktober 2024 terdapat **24 permohonan**.

Sebagian besar permintaan data dalam rangka **keperluan penelitian**. Data yang diminta mencakup:

- Data anggaran dan realisasi **APBD**
- Data anggaran dan realisasi **Transfer ke Daerah**

- ❑ Jumlah permohonan data melalui PPID DJPK sampai dengan Oktober 2024 berjumlah **161** permohonan.
- ❑ Permohonan pada bulan Oktober 2024 **naik 50%** jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya (16) dan **naik 71%** dibandingkan Oktober 2023 (14).



Realisasi *Employee Advocacy* 2024 Edisi 12

Version 5.3 - last update on
5 Nov 2024 05:11 WIB by Heri Iskandar

Periode: 27 Sep 2024 - 11 Oct 2024, Judul: Capaian Kinerja 10 Tahun Bidang Keuangan

Capaian Target

255.06%

Target 100%

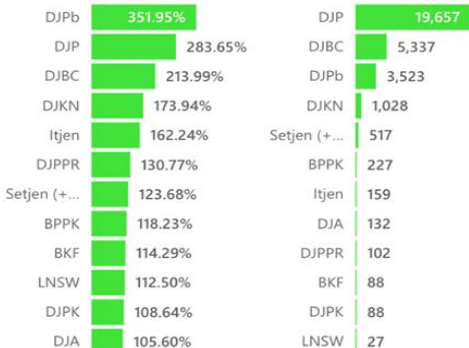
Selisih **+155.06%**

Jumlah Pegawai

30,885

Target **12,109**

Selisih **+18,776**



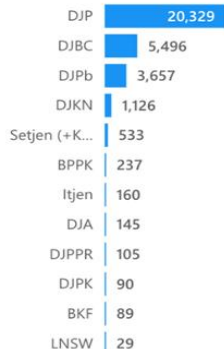
Jumlah Aktivasi

31,996

Like/komen/share 28,245 **88.28%**

Konten Tersedia 3,502 **10.95%**

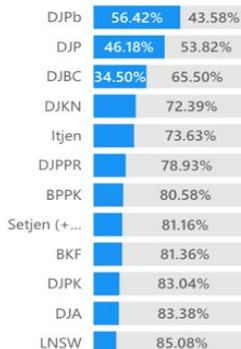
Konten Mandiri 249 **0.78%**



Persentase Pegawai

41.20%

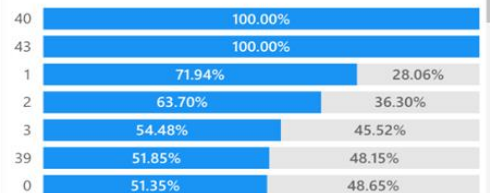
Seluruh Pegawai **74,972**



Generasi

Gen Z (1997-2009)	45.04%	54.96%
Gen X (1965-1979)	43.68%	56.32%
Millenials (1980-1996)	39.04%	60.96%
Boomers (< 1965)	17.39%	82.61%

Lama Kerja (tahun)



Sebaran Pegawai



Jumlah Medsos

32,921



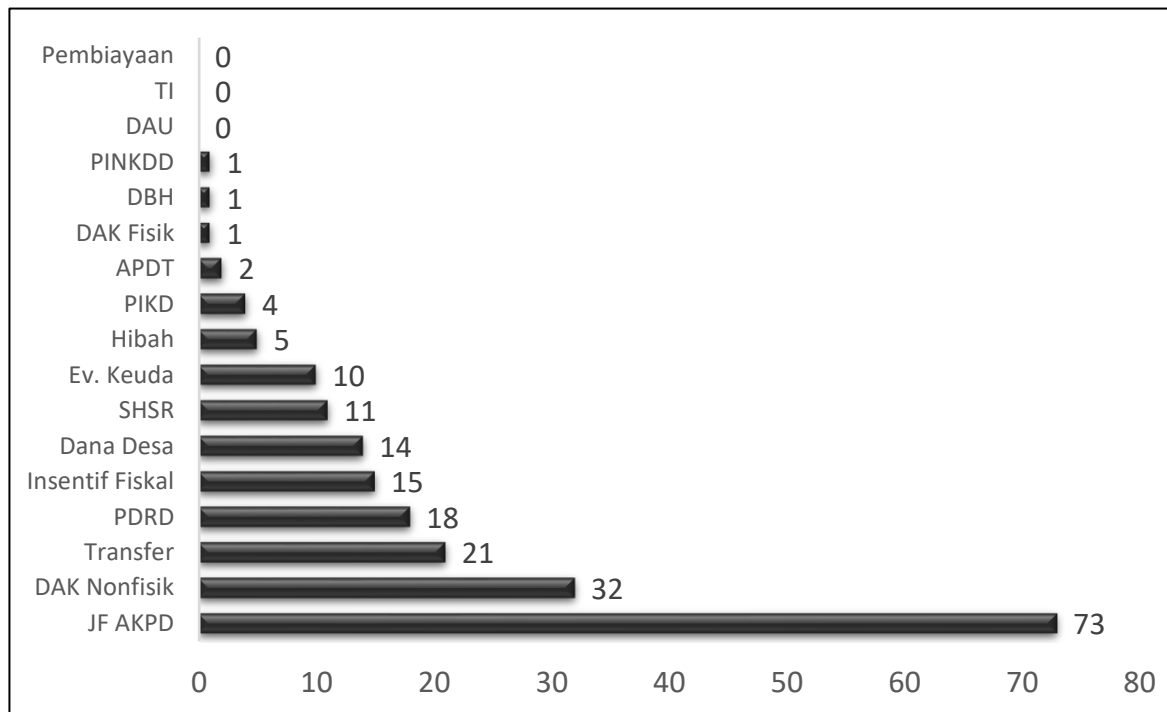
Jenis Kelamin

Perempuan	45.45%	54.55%
Laki-laki	39.52%	60.48%

Target DJPK: 76



Jumlah FAQ/Knowledge Base Contact Center DJPK yang perlu direview



**Data diperoleh dari FAQ bulan Januari s.d September 2024 pada tautan <https://bit.ly/FAQDJPK> berdasarkan isian pada kolom perbaikan.

Status 0 artinya FAQ/Knowledge Base telah di-reviu oleh Tim Teknis.



Kepuasan Pengguna Contact Center DJPK

- 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.



Rata-rata nilai kepuasan
Oktober

5.0



Linna



Hanna



Dian



Horas



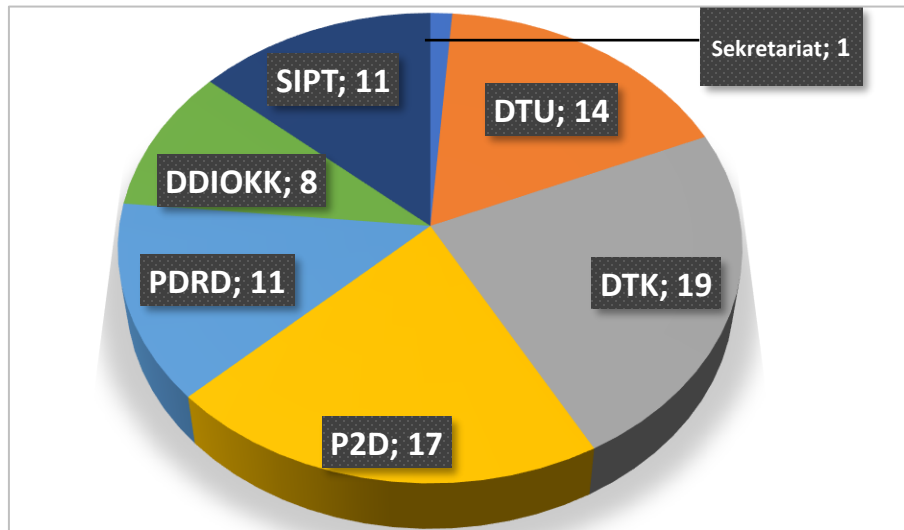
Ronald



Layer 2 CC

Mulai Juli 2024, *Layer 2* (L2) melibatkan seluruh unit eselon II di lingkungan DJPK. Proses eskalasi tiket dari *Layer 1* ke *Layer 2* menggunakan aplikasi CRM-Deskpro, di mana setiap agen *Layer 2* telah mempunyai akun untuk mengakses (1 akun untuk 1 tim).

81 Tiket Dieskalasi via Aplikasi CRM Deskpro ke *Layer 2* Oktober 2024



Agen Layer 2	Capaian Rata-rata
Sekretariat	120,00
DTU	117,14
DTK	118,95
DDIOKK	112,50
PDRD	110,91
P2D	120,00
SIPT	118,18

Berdasarkan kecepatan memberikan tanggapan sejak pertanyaan dieskalasi, nilai capaian rata-rata Direktorat **P2D** dan **Sekretariat** menempati peringkat pertama (120), diikuti oleh Direktorat **DTK** (118,95).



Layer 2 CC

5 Besar Tim Agen Layer 2 dengan Jumlah Tiket Terbanyak dan Rata-rata Pemberian Tanggapan Tercepat Periode Bulan Oktober 2024.

UE 2	Tim Agen L2	Jumlah Tiket	Rata-rata Capaian
P2D	Tim Reguler Evaluasi Rencana dan Standar Keuangan Daerah	15	120
DTK	Tim Reguler Dana Alokasi Khusus Nonfisik	10	120
DTU	Tim Reguler Dana Alokasi Umum	8	115
SIPT	Tim Reguler Penyaluran Dana Transfer	5	120
DTK	Tim Reguler Dana Alokasi Khusus Fisik Sektor Pembangunan Perekonomian dan Kemaritiman	5	116

Berdasarkan jumlah tiket yang dieskalasi dan rata-rata waktu pemberian tanggapan tercepat, **Tim Reguler Evaluasi Rencana dan Standar Keuangan Daerah** menduduki peringkat pertama dengan jumlah tiket **15** atau **19%** dari total seluruh tiket yang dieskalasi pada bulan Oktober 2024 (81 tiket) dengan rata-rata waktu pemberian tanggapan **120**.

Keterangan:

120 : Tanggapan tiket diberikan pada hari H dan H+1

100 : Tanggapan tiket diberikan pada H+2 dan H+3

80: Tanggapan tiket diberikan setelah H+3



Evaluasi dan Saran

Manajemen Informasi

Koordinasi antara unit eselon II mengenai kebijakan terkini perlu terus ditingkatkan termasuk terkait agenda kegiatan yang akan dilaksanakan setiap bulannya serta informasi yang perlu disampaikan kepada pengguna layanan, untuk memperkaya *knowledge based contact center* DJPK.

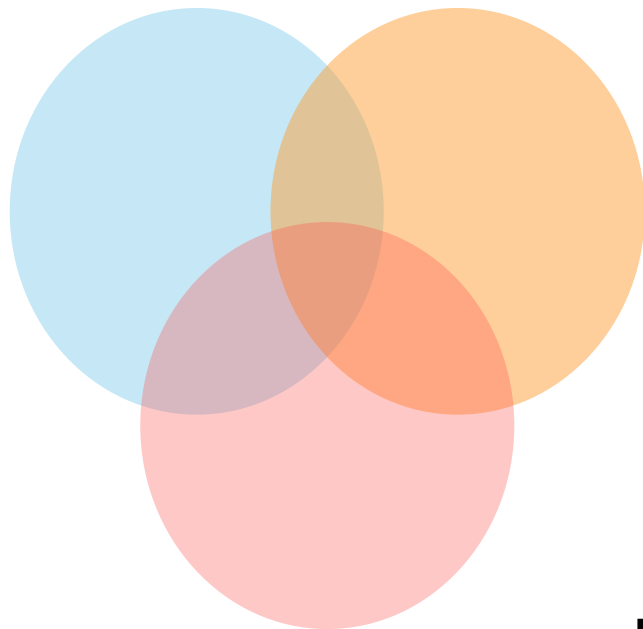
Tim Contact Center

1. Dengan telah ditetapkan KMK Nomor 374 Tahun 2024 tentang Perubahan atas KMK Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan, Tim *Contact Center* perlu terus meningkatkan koordinasi dan kerja sama dengan *Agent Layer 2* (L2) yang melibatkan seluruh unit eselon II di lingkungan DJPK.
2. Seiring telah diterbitkannya Surat Edaran Mekanisme Layanan Konsultasi *Contact Center* Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, pengguna layanan yang mengajukan permohonan konsultasi tatap muka semakin banyak dan beberapa diantaranya belum memenuhi ketentuan sesuai Surat Edaran dimaksud khususnya pada kriteria jumlah tamu.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Terima Kasih

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1

Jakarta Pusat 10710

Gedung Radius Prawiro