



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Laporan Layanan Informasi DJPK

NOVEMBER 2024





Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

13 Publikasi Website

34

Publikasi
Konten Media Sosial *

5

WhatsApp Blast

*rata-rata publikasi media sosial

13

Layanan PPID

10

Email Blast

3

Video Conference

13

Webinar/FGD

1146

Tiket Konsultasi

27

Konsultasi Tatap Muka



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk

Media Layanan Informasi DJPK



Telepon



Dering DJPK
150420

WhatsApp



0811-150420-7

Live Chat dan Help Desk



contact-
djpk.kemenkeu.go.id

Video Conference



Call Center DJPK

Media Sosial



@ditjenpk



@DitjenPK



Direktorat Jenderal
Perimbangan Keuangan



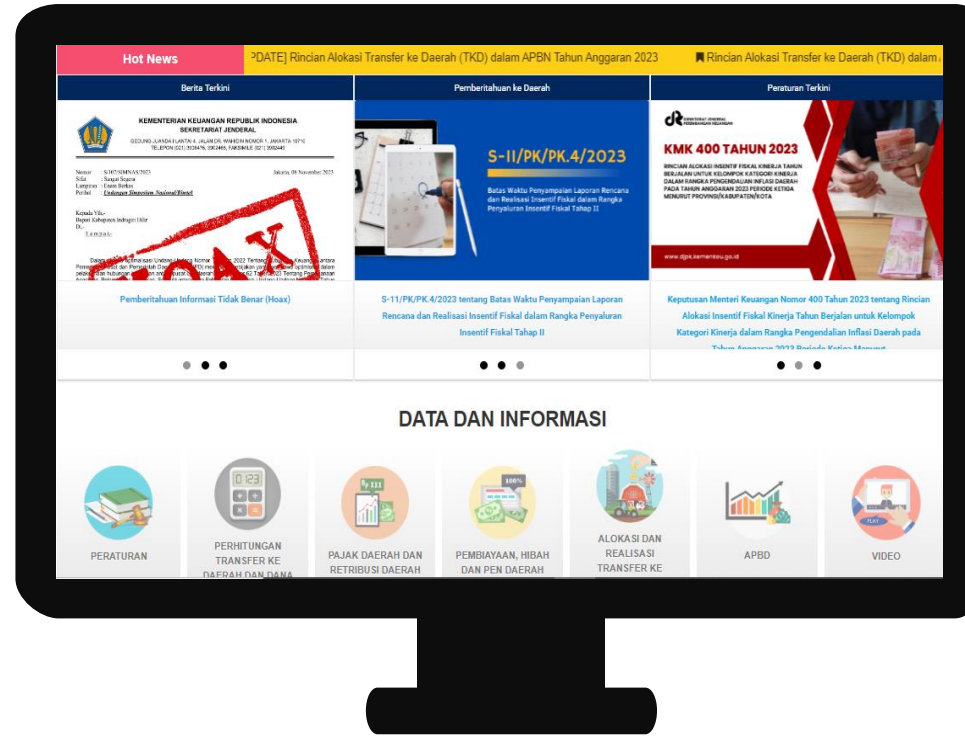
DitjenPK Kemenkeu RI

Email

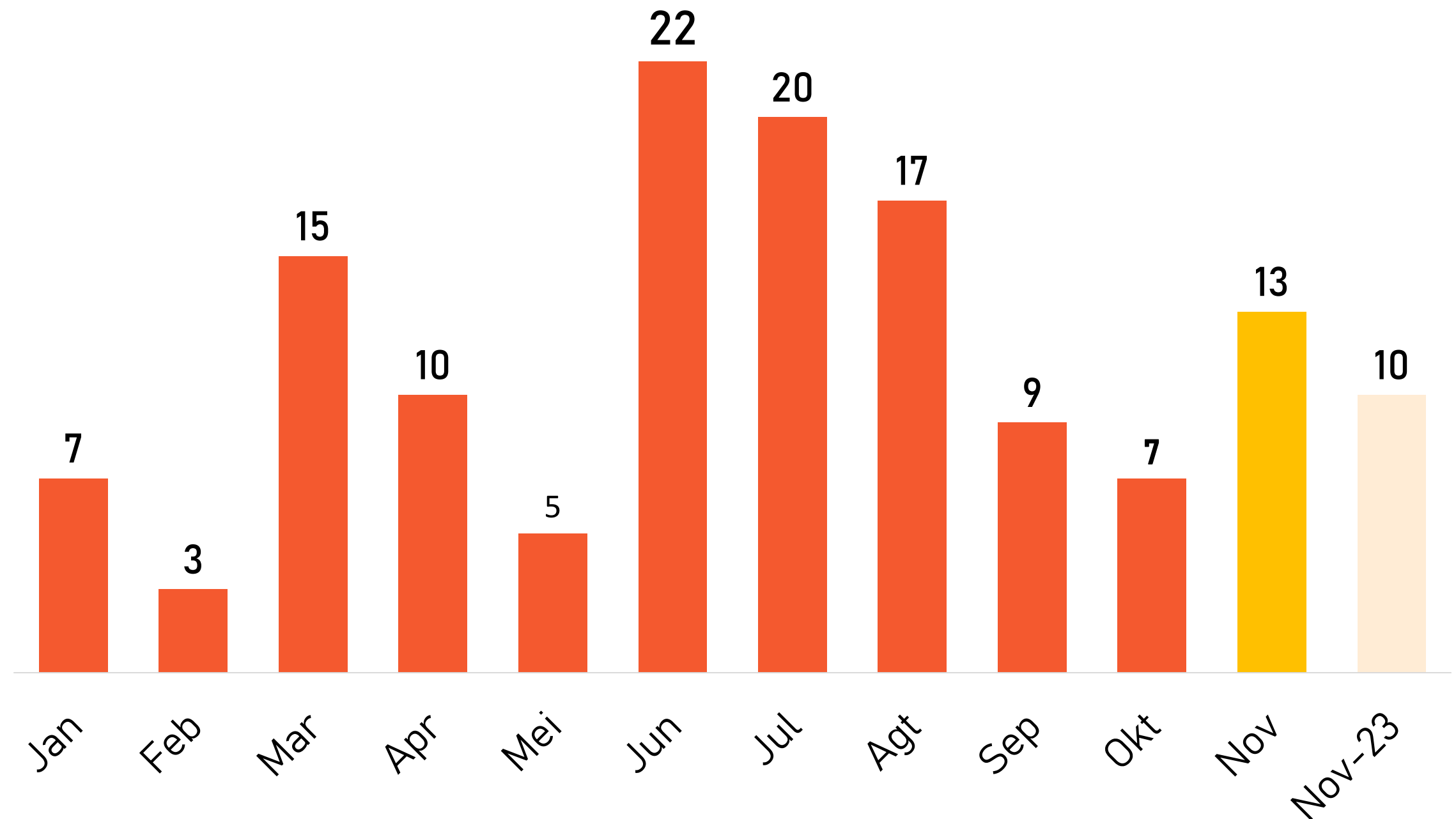


callcenter.djpk@kemenkeu.go.id
lapor.djpk@kemenkeu.go.id





Publikasi *Website* DJPK



Pada bulan November, terdapat **13 publikasi** pada Website DJPK yang terdiri atas peraturan, pemberitahuan ke daerah, dan berita. Jumlah publikasi website bulan November **naik 86%** dibandingkan bulan sebelumnya (7) dan **naik 30%** dibandingkan bulan November 2023 (10).



Rincian Publikasi *Website* DJPK

No	Tanggal	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	04/11/2024	Modul PDRD : Opsen Pajak Daerah	Edukasi
2	05/11/2024	Keputusan Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan Nomor KEP-49/PK/2024 tentang Proporsi dan Estimasi Penerimaan Pajak Rokok Untuk Masing-masing Provinsi Tahun Anggaran 2025	Peraturan
3	11/11/2024	Maklumat Pelayanan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Tahun 2024	PPID
4	12/11/2024	Pengumuman Pengadaan Jasa Konsultansi Manajemen Program untuk Dukungan Pencapaian Program Sinergis	Berita
5	15/11/2024	Pemberitahuan Informasi Tidak Benar (Hoax)	Berita
6	20/11/2024	Waspada! Pemberitahuan Informasi Tidak Benar (Hoax)	Berita
7	21/11/2024	Penetapan Kurang Bayar dan Lebih Bayar pada Tahun 2024	Peraturan
8	29/11/2024	Hari Antikorupsi Sedunia: Integrity in Action!	Berita
9	29/11/2024	Waspada! Pemberitahuan Informasi Tidak Benar (Hoax)	Berita
10	29/11/2024	Data Realisasi Retribusi Daerah 2023	APBD
11	29/11/2024	Data Realisasi Pajak Daerah 2023	APBD
12	29/11/2024	Data Realisasi Ringkas APBD 2023	APBD
13	29/11/2024	Data Realisasi Belanja Fungsi Daerah 2023	APBD



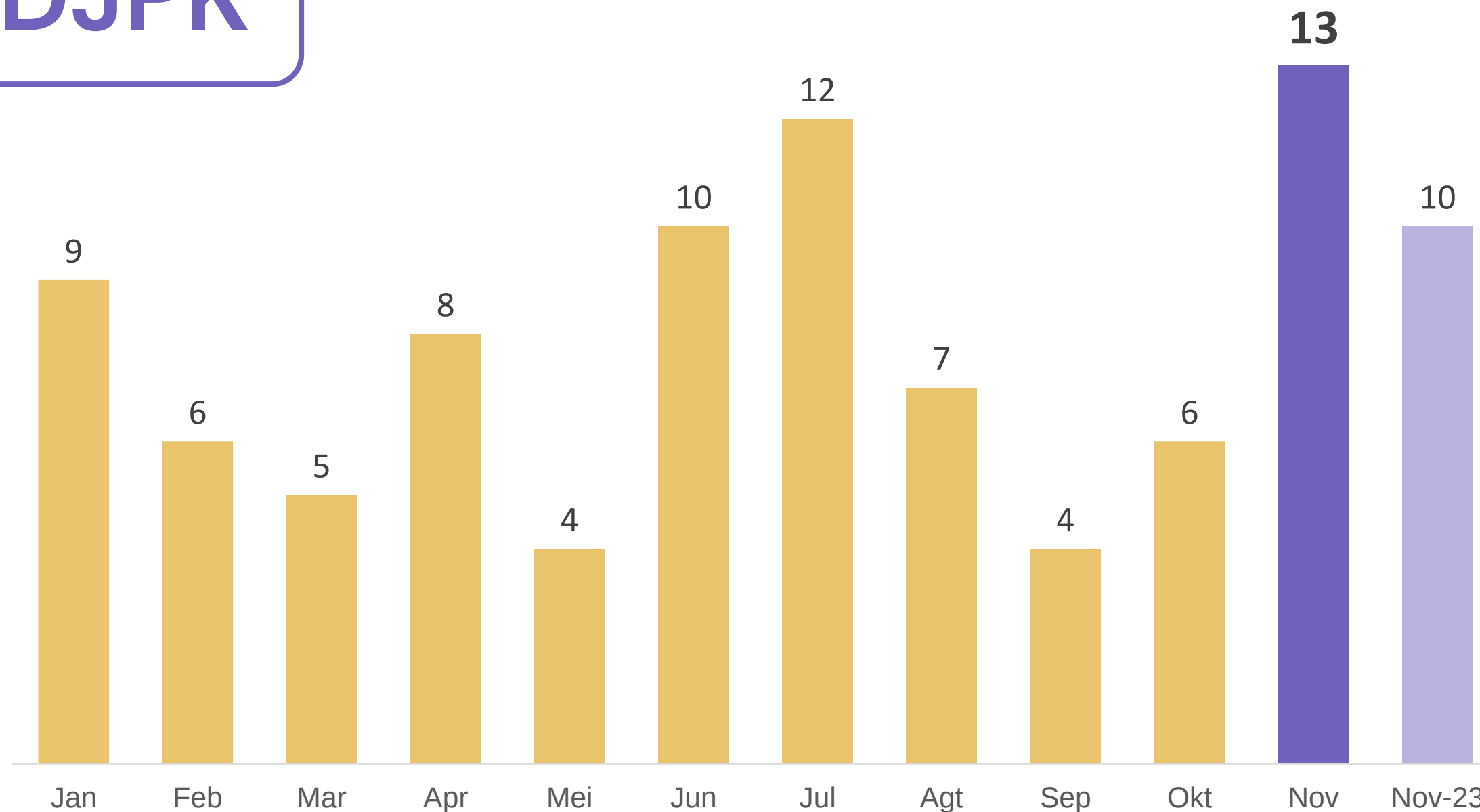


Publikasi Webinar DJPK

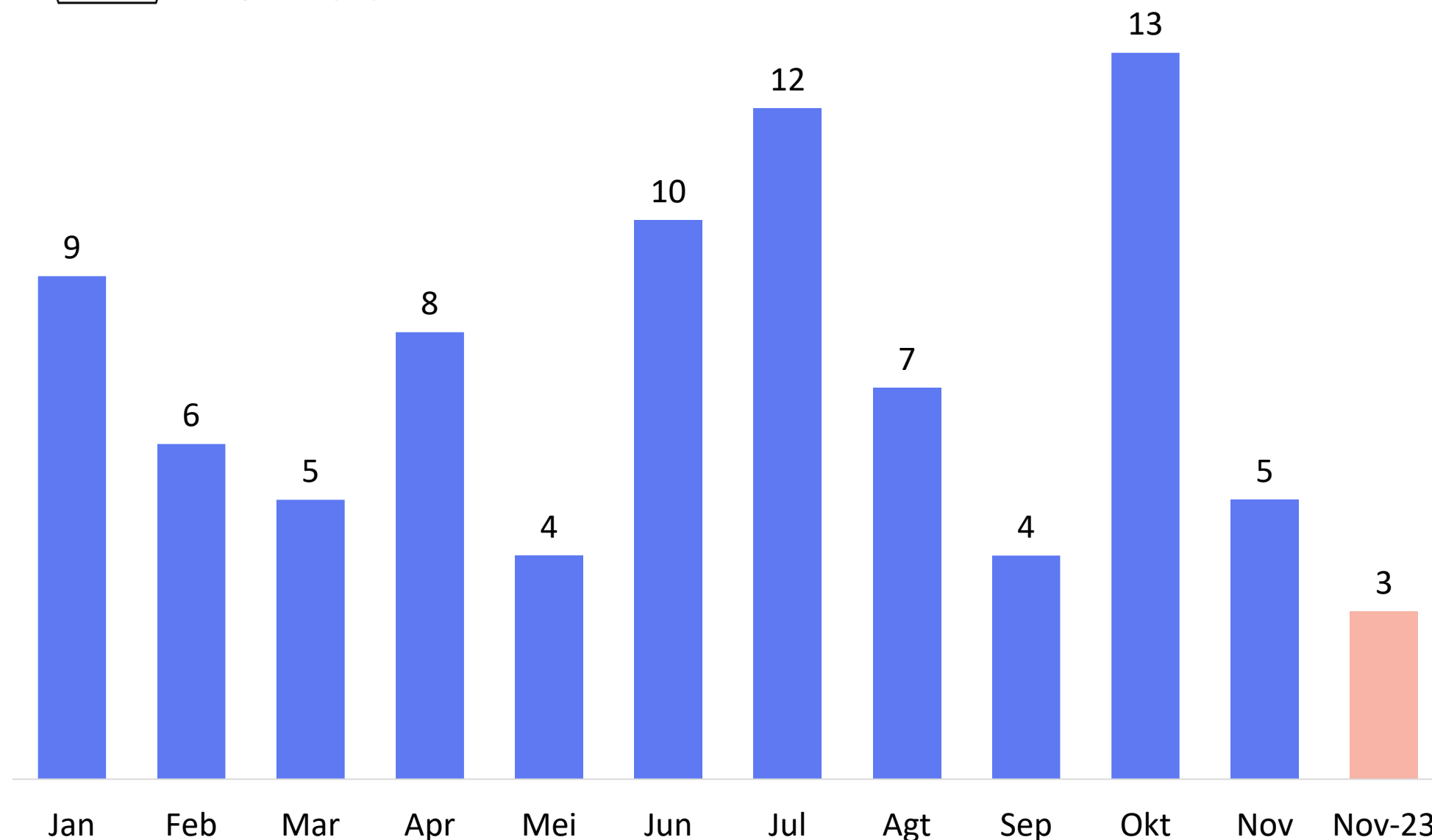
Sampai dengan Bulan November 2024, DJPK telah melaksanakan:

84

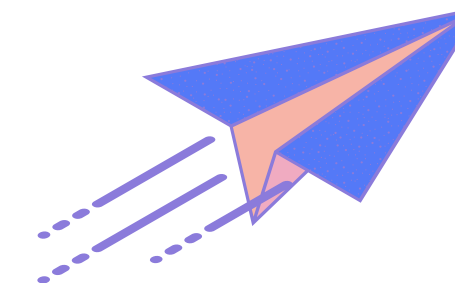
webinar/bimbingan
teknis/workshop/FGD.



Publikasi webinar bulan November 2024 **naik 117%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (6) dan **meningkat 30%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar November 2023 (10).



Layanan WhatsApp Blast



1 November 2024	SERASI Episode 17
4 November 2024	SERASI Episode 18
11 November 2024	Bimbingan Teknis Transfer ke Daerah (TKD) 2025
14 November 2024	SERASI Episode 18
29 November 2024	SERASI Episode 19

Pada bulan November 2024, telah dilaksanakan **4.740** penyampaian informasi melalui layanan Whatsapp Blast kepada Pengguna Layanan yang terdaftar dalam database Contact Center Dering DJPK. Layanan Whatsapp Blast bulan November 2024 **turun 62%** dibandingkan bulan sebelumnya (13) dan **naik 67%** dibandingkan November 2023 (3).

Sehubungan dengan adanya pengembangan aplikasi contact center DJPK termasuk penggunaan aplikasi WhatsApp (WA) Blast, pengiriman dokumen dan penyebaran informasi kepada pengguna layanan yang dilakukan melalui WA Blast untuk sementara waktu akan **dialihkan melalui Email Blast**. Informasi ini disampaikan melalui nota dinas nomor ND-2157/PK.1/2024 hal Pemberitahuan Penggunaan Fasilitas WA Blast.



Layanan *Email Blast*

Pada bulan November 2024, telah dilaksanakan 10 penyampaian informasi melalui layanan Email Blast kepada Pengguna Layanan yang terdaftar dalam database Contact Center Dering DJPK.



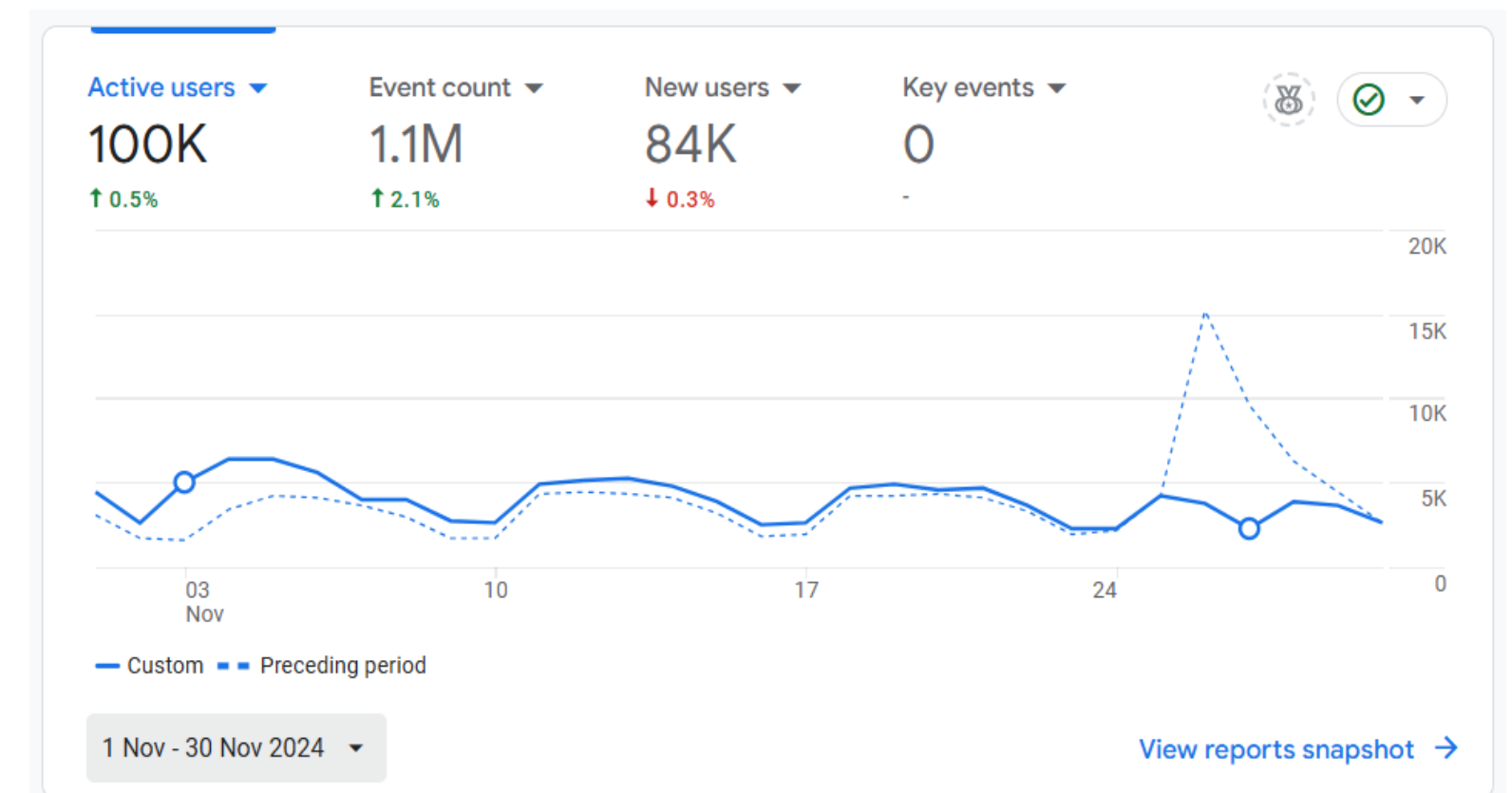
5 November 2024	Polite Reminder SERASI Episode 17: "Yuk Gali Potensi Daerahmu dengan Pajak dan Opsen Pajak MBLB"
6 November 2024	Undangan SERASI Episode 18 Luring
6 November 2024	Pelaksanaan Program Belajar Transfer ke Daerah dan Tata Kelola Ekonomi Daerah Bersama DJPK dalam Acara Selasa Bicara Solusi (BETTER w/ DJPK – SERASI)
7 November 2024	Undangan Bimtek Level Eksekutif Kebijakan Sinergi Pendanaan
11 November 2024	Undangan Kegiatan Bimtek TKD 2025 di Kota Banjarmasin dan Surat Pemberitahuan Kegiatan Bimtek Secara Online
13 November 2024	SERASI Episode 18 tema :Peningkatan Layanan Publik Pendidikan melalui Optimalisasi Pengelolaan Dana BOS
14 November 2024	Undangan Bimbingan Teknis Transfer ke Daerah Tahun 2025
18 – 19 November 2024	📢 POLITE REMINDER SERASI EPISODE 18 📢
23 November 2024	Undangan Bincang Transformasi edisi November 2024 "Sinergi Fiskal untuk Optimalisasi Pembangunan Nasional"
26 November 2024	SERASI EPISODE 19 "Pembiayaan Kreatif: Solusi Alternatif Atasi Defisit APBD"



Kunjungan *Website* DJPK



Jumlah pengunjung Website DJPK selama bulan November 2024 sekitar **100.000** pengunjung, **turun 4%** dibandingkan bulan sebelumnya (104.000). Jika dibandingkan dengan November 2023 (107.000), pengunjung website pada bulan Oktober 2024 **turun 7%**.

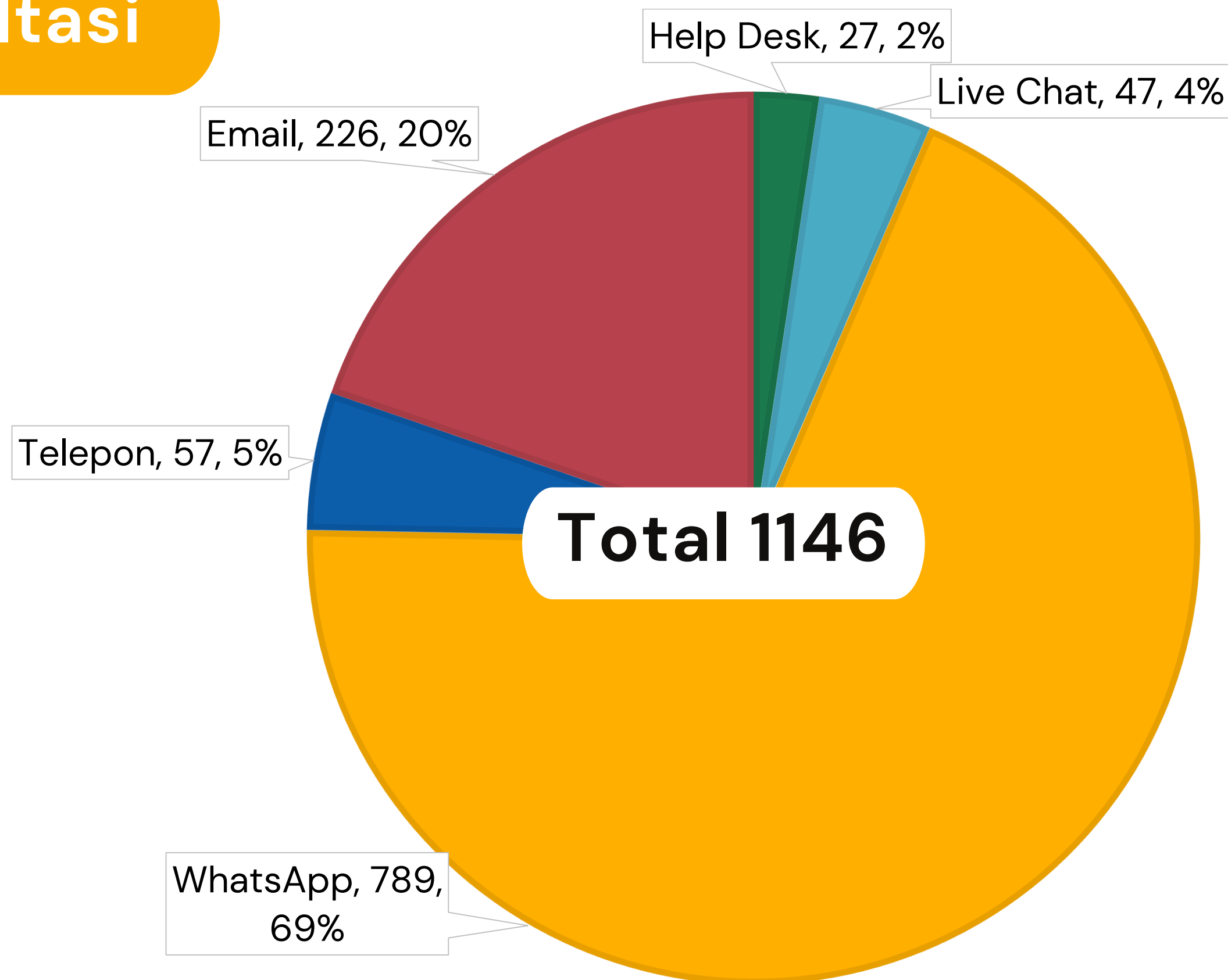


Halaman yang paling banyak diakses antara lain:

1. Portal Data SIKD
2. Rincian Dana Desa per Desa TA 2025
3. Rincian Alokasi Transfer ke Daerah (TKD) dalam APBN Tahun Anggaran 2025
4. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 352 Tahun 2024 tentang Rincian Insentif Desa Setiap Desa Tahun Anggaran 2024
5. 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:

518

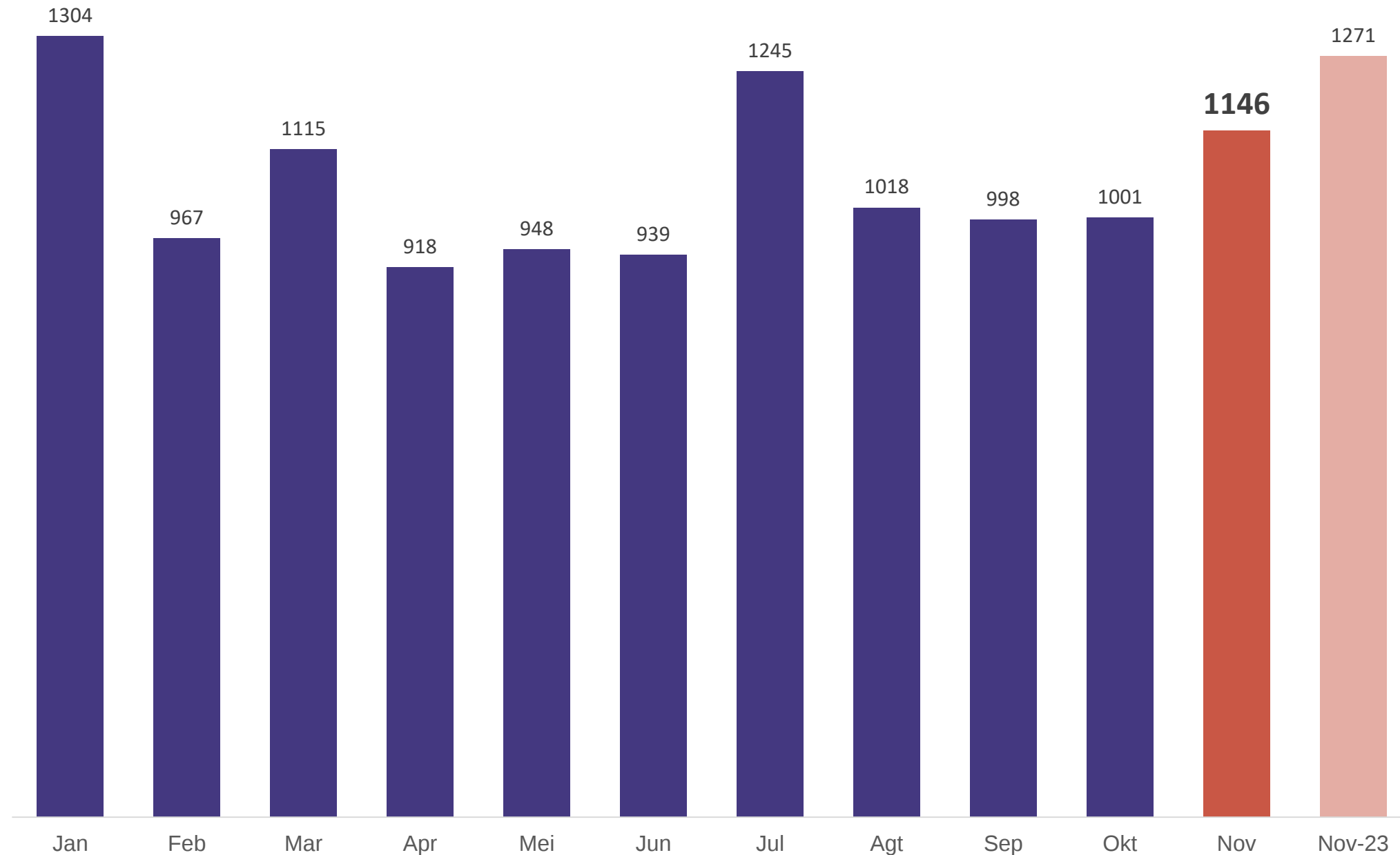
Chatbot

3

Video Conference

27

Tatap Muka



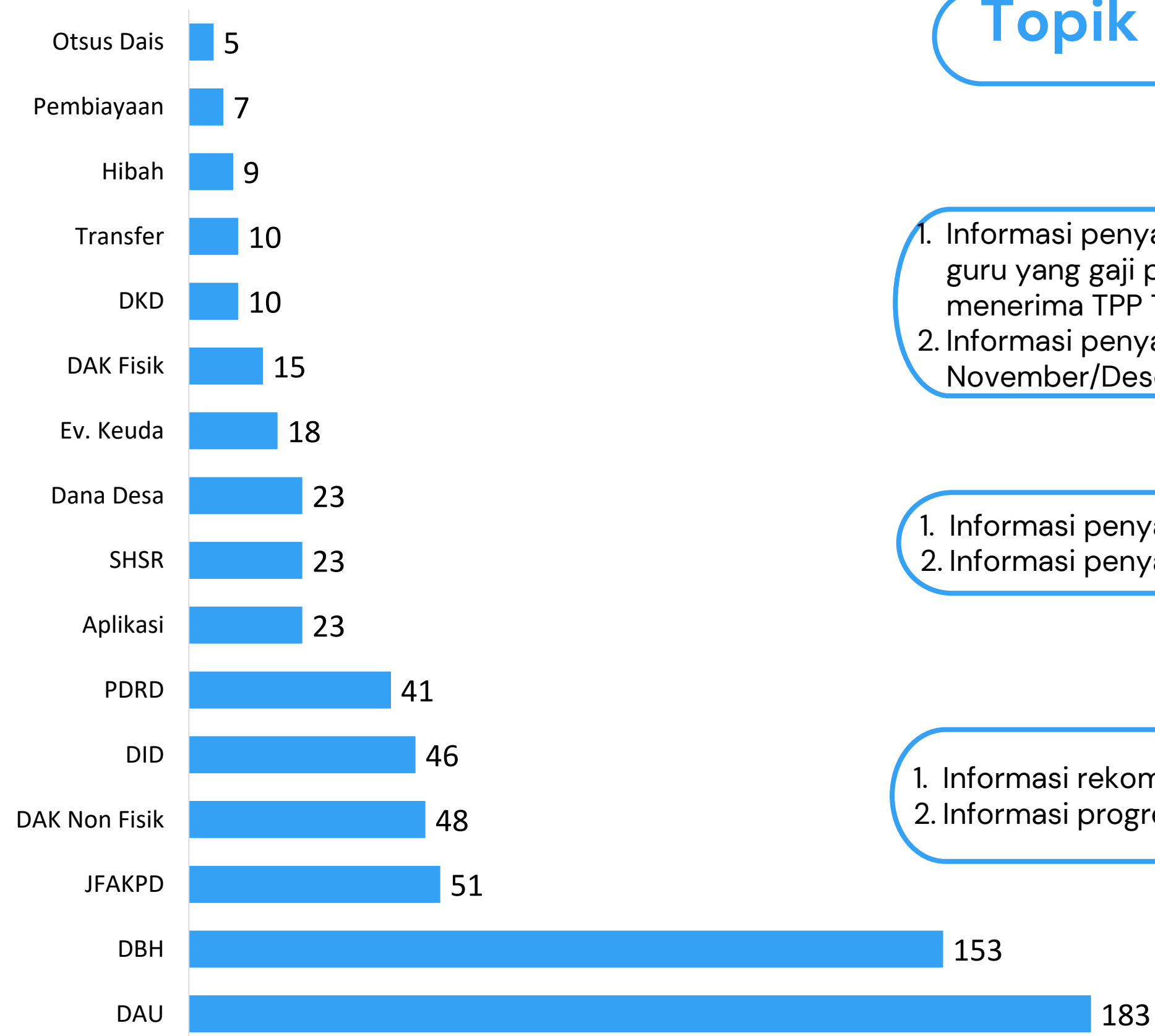
Perkembangan Jumlah Konsultasi

Jumlah konsultasi di bulan November 2024 **turun 9%** dibandingkan bulan November 2023 (1.271 konsultasi).

Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan Oktober 2024 (1.001 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan November 2024 **naik 14%**.

Selama Januari s.d. November 2024, jumlah konsultasi yang dilayani Contact Center Dering DJPK adalah sebanyak **11.599 konsultasi** melalui berbagai media (WhatsApp, Telepon, Email, Help Desk-Hai Kemenkeu, dan Live Chat)





Topik Konsultasi Teknis

Topik DAU

1. Informasi penyaluran THR dan Gaji ketiga belas bagi ASN guru yang gaji pokoknya bersumber dari APBD, tetapi tidak menerima TPP TA 2024.
2. Informasi penyaluran dan status laporan DAU PPPK bulan November/Desember.

Topik DBH

1. Informasi penyaluran Dana Bagi Hasil
2. Informasi penyaluran Kurang Bayar dan Lebih Bayar

Topik JF AKPD

1. Informasi rekomendasi usulan kebutuhan formasi JF AKPD
2. Informasi progres surat usulan rekomendasi JF AKPD





Topik Konsultasi Lainnya

Surat Masuk

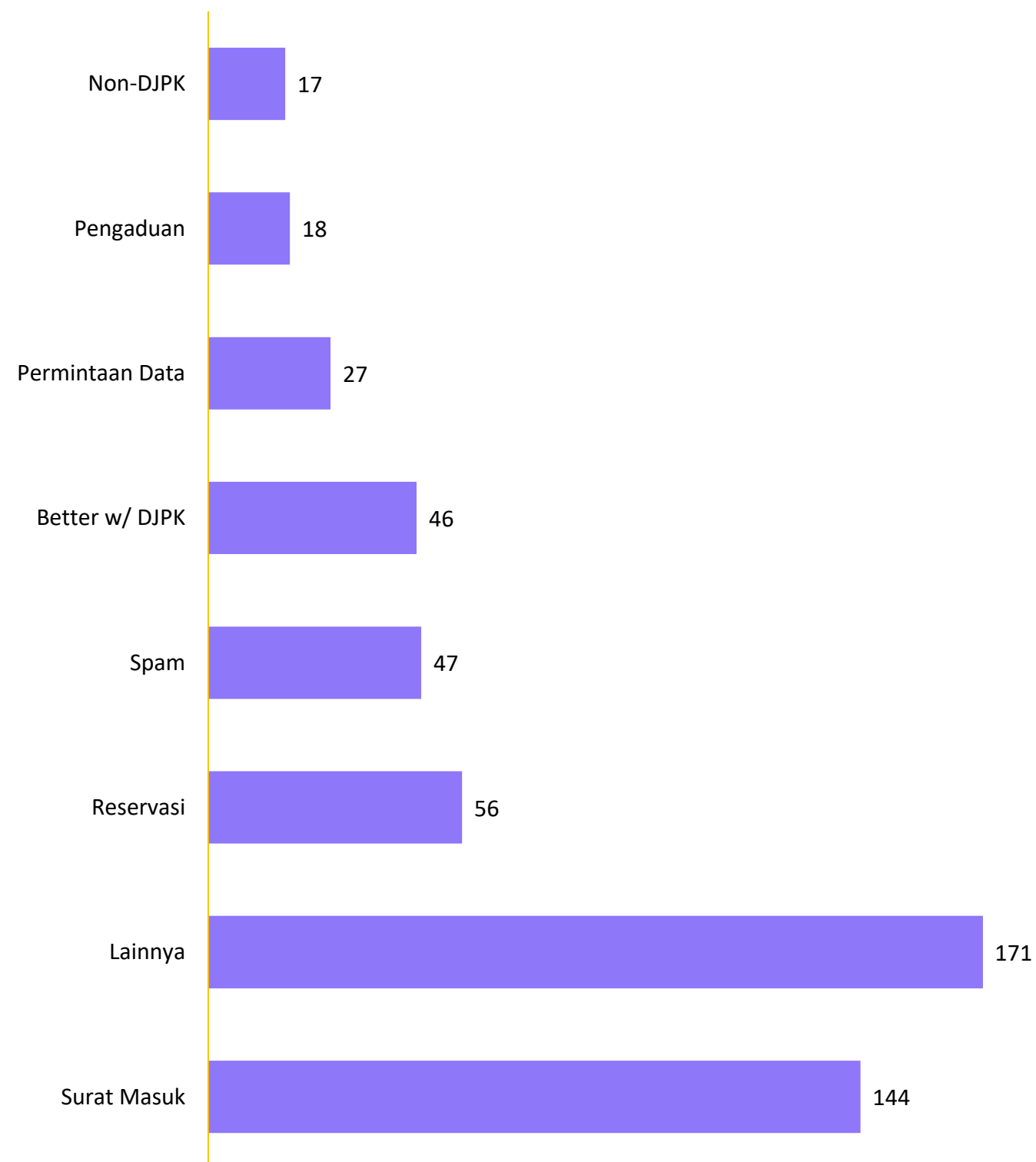
Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi progres surat masuk.

Lainnya

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

Reservasi

1. Informasi rekomendasi usulan kebutuhan formasi JF AKPD
2. Informasi progres surat usulan rekomendasi JF AKPD



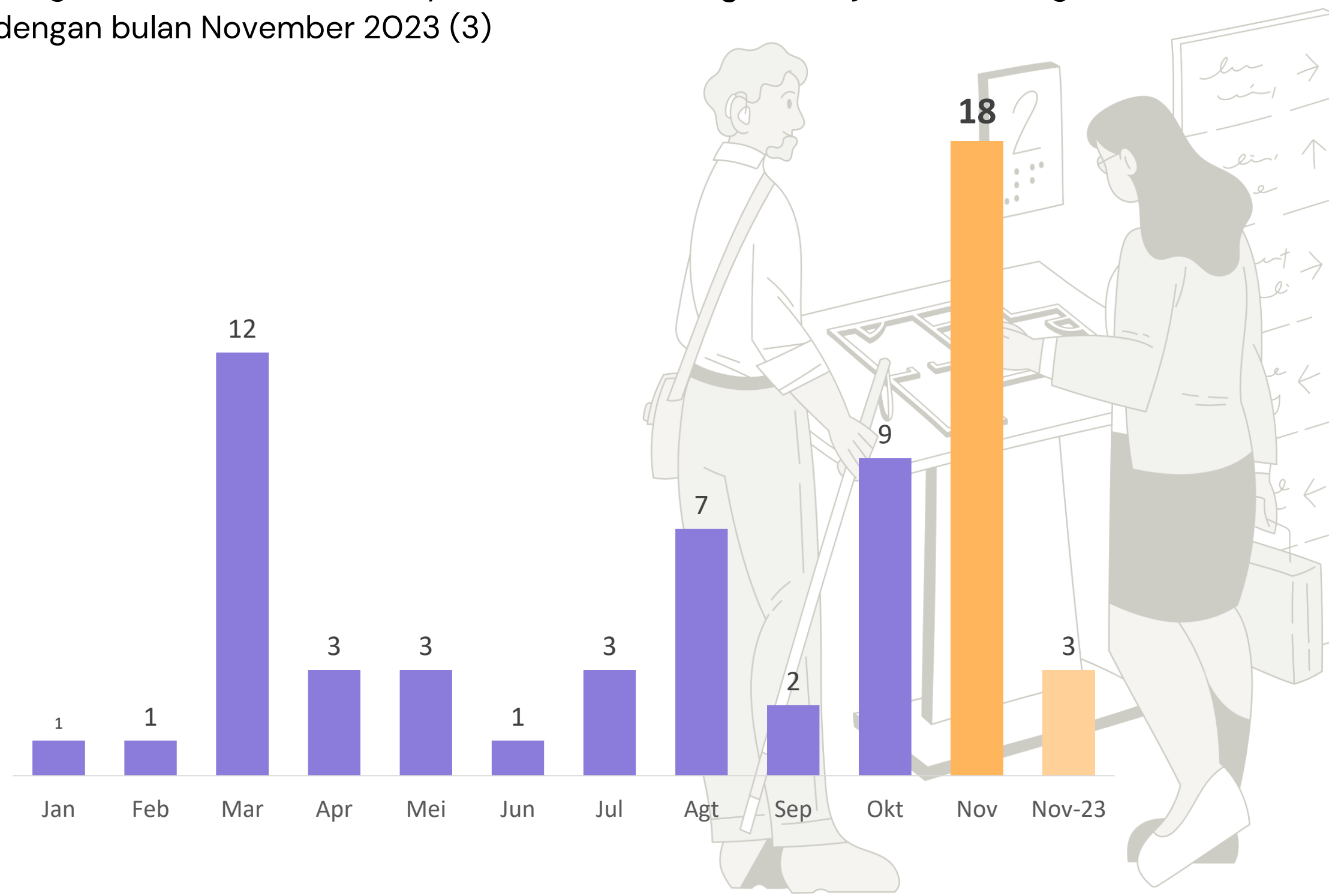


Pengaduan

Pengaduan pada bulan November 2024 terdiri dari:

1. Surat Palsu Sosialisasi URK DAK Fisik (Kab. Blitar, Kab. Pasuruan, Prov. Jambi)
2. Surat Palsu Undangan Pendidikan/Pelatihan Tugas dan Tanggung Jawab Bagi Staff/Bidang Keuangan dan Bendahara Penerimaan dan Bendahara Pengeluaran dalam Pengelolaan Keuangan (Kab. Banyumas, Kab. Ketapang, KPP Pratama Poso, Kab. Bangka, Kota Pontianak, Kab. Bantul, Kab. Tangerang, Kota Magelang)
3. Pengaduan pemerintah Kota Ambon yang sejak Tahun 2019 hingga 2024 selalu realisasi penyaluran dari Rekening Kas Daerah ke Rekening Kas Desa tidak mencapai 100%. Hal ini mengakibatkan Kegiatan yang sudah disepakati dalam Musyawarah desa tidak bisa direalisasikan padahal sudah ditetapkan dalam Peraturan Desa Saat ini di Bulan November Tahun 2024 penyaluran ADD ke Rekening Kas Desa masih kurang dari 60% (Prov. Maluku)
4. Pengaduan tidak diselesaikannya tanggung jawab Bupati Grobogan dalam menangani darurat bencana pasar gubug Kabupaten Grobogan yang terbakar tanggal 15 November 2009.

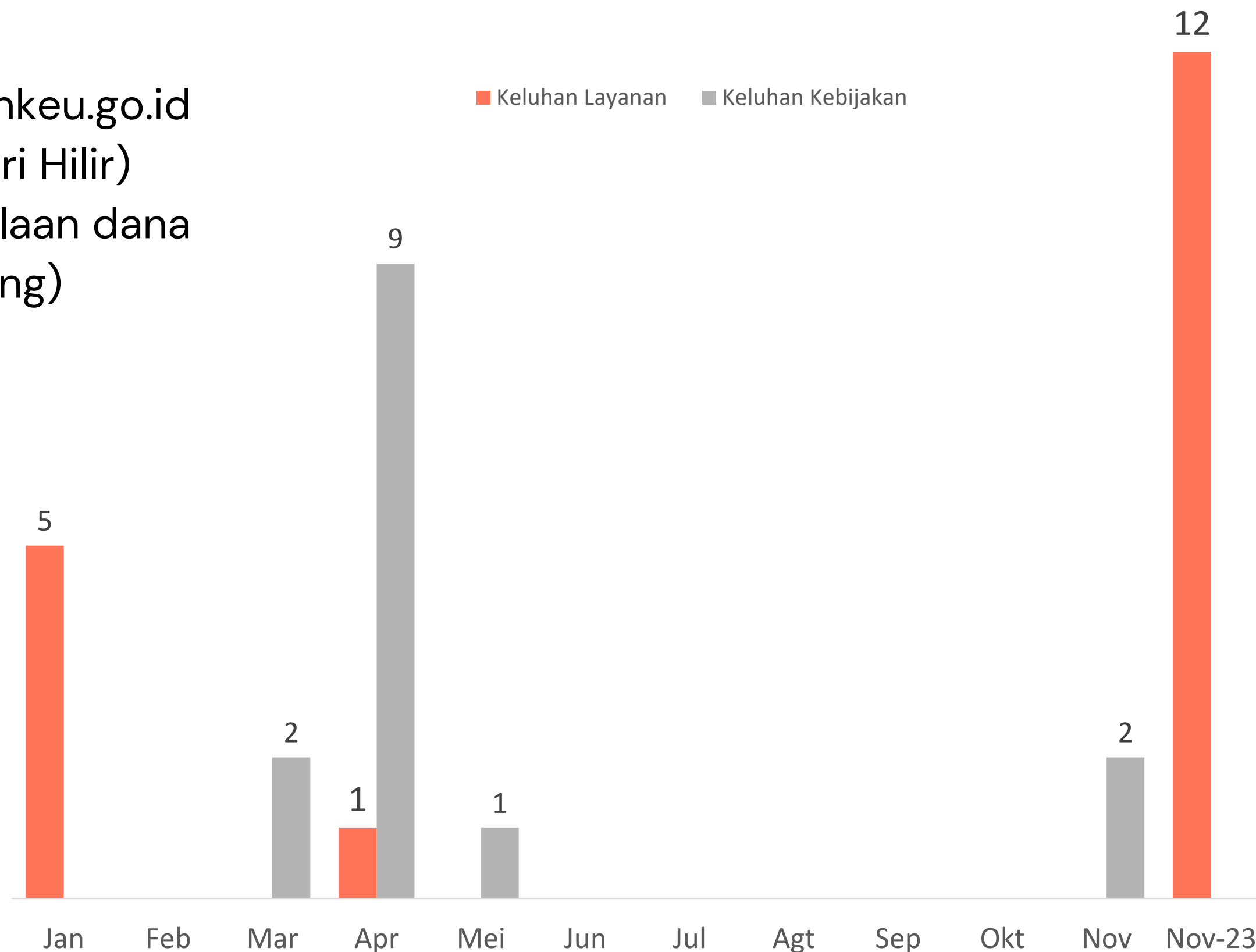
Jumlah pengaduan pada bulan November 2024 **naik 100%** dibandingkan pengaduan bulan sebelumnya (2) dan **naik signifikan** jika dibandingkan dengan bulan November 2023 (3)





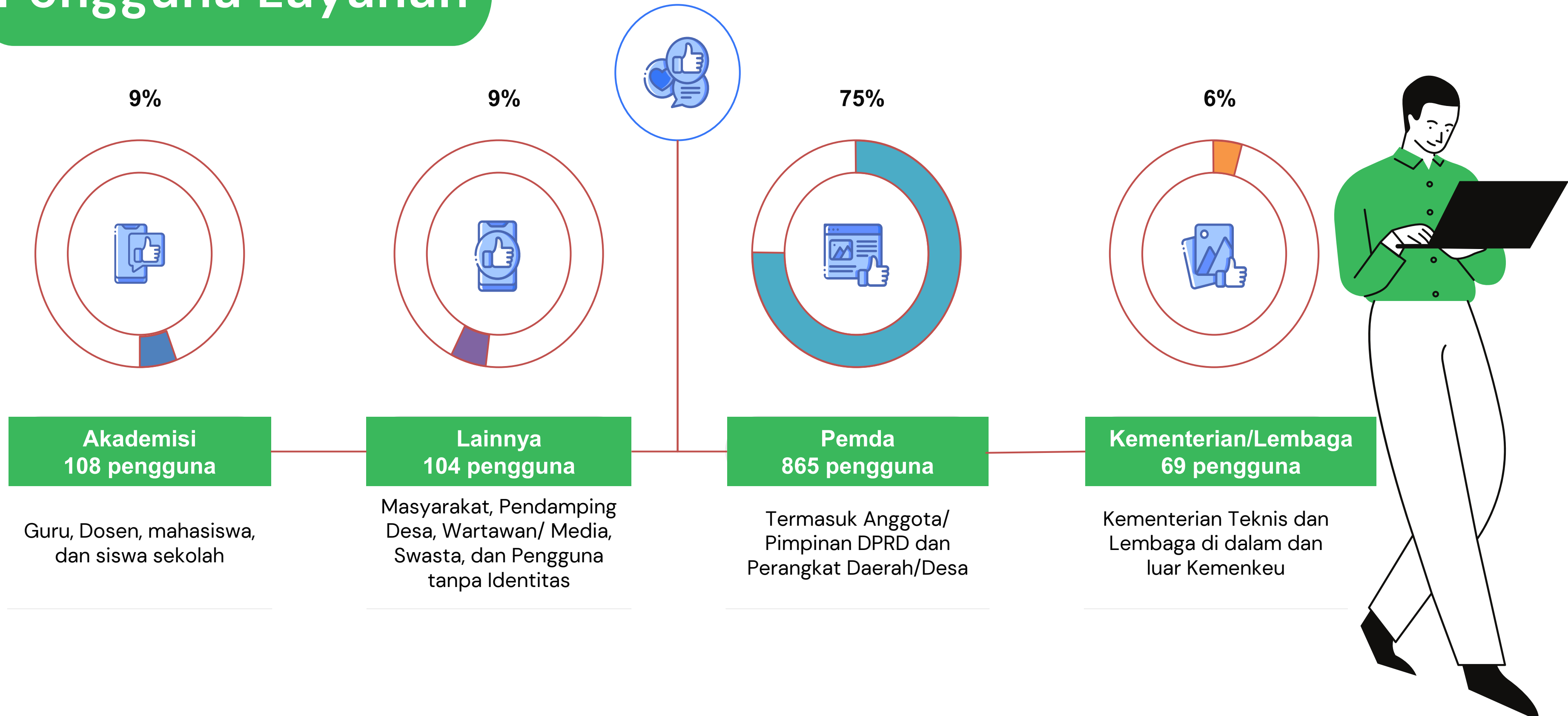
2 Keluhan Kebijakan

1. Kendala SKD karena domain kemenkeu.go.id sedang mengalami gangguan (Kab. Indragiri Hilir)
2. Penyampaian keluhan warga atas pengelolaan dana desa Padasuka, Serang, Banten (Kota Serang)



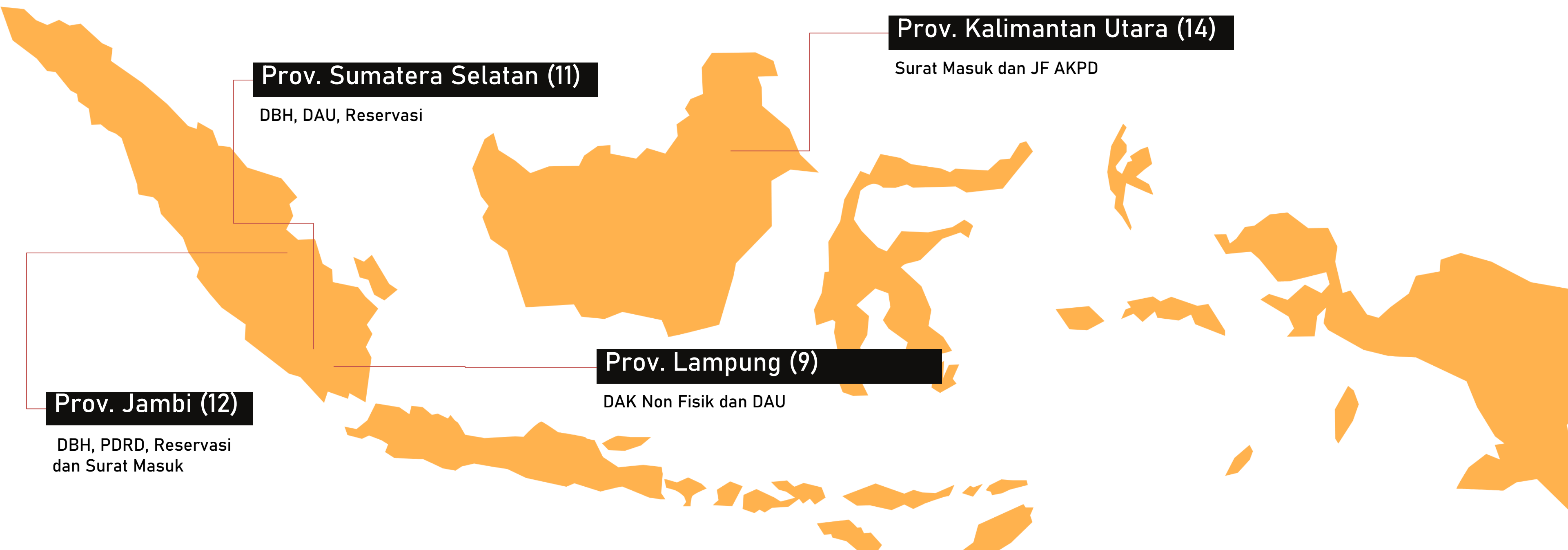


Pengguna Layanan





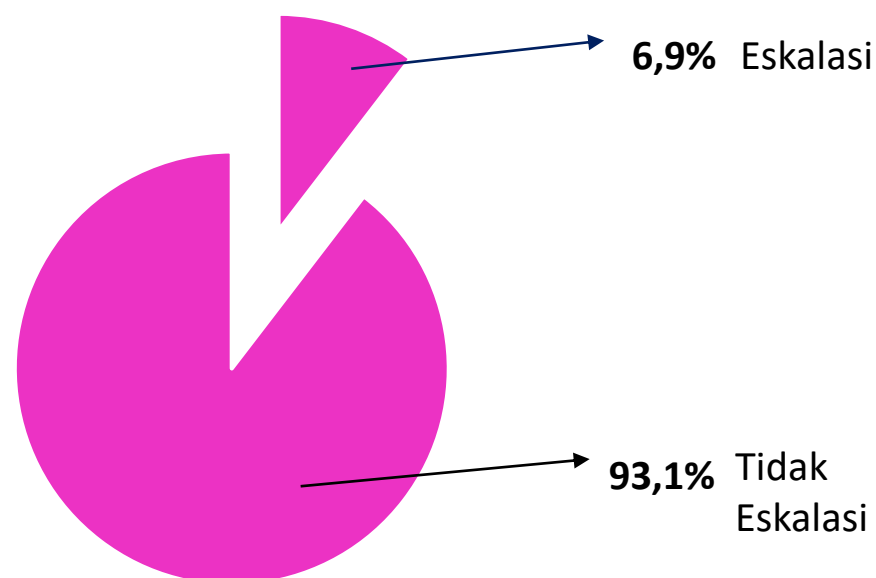
Pemerintah Daerah Pengguna Terbanyak





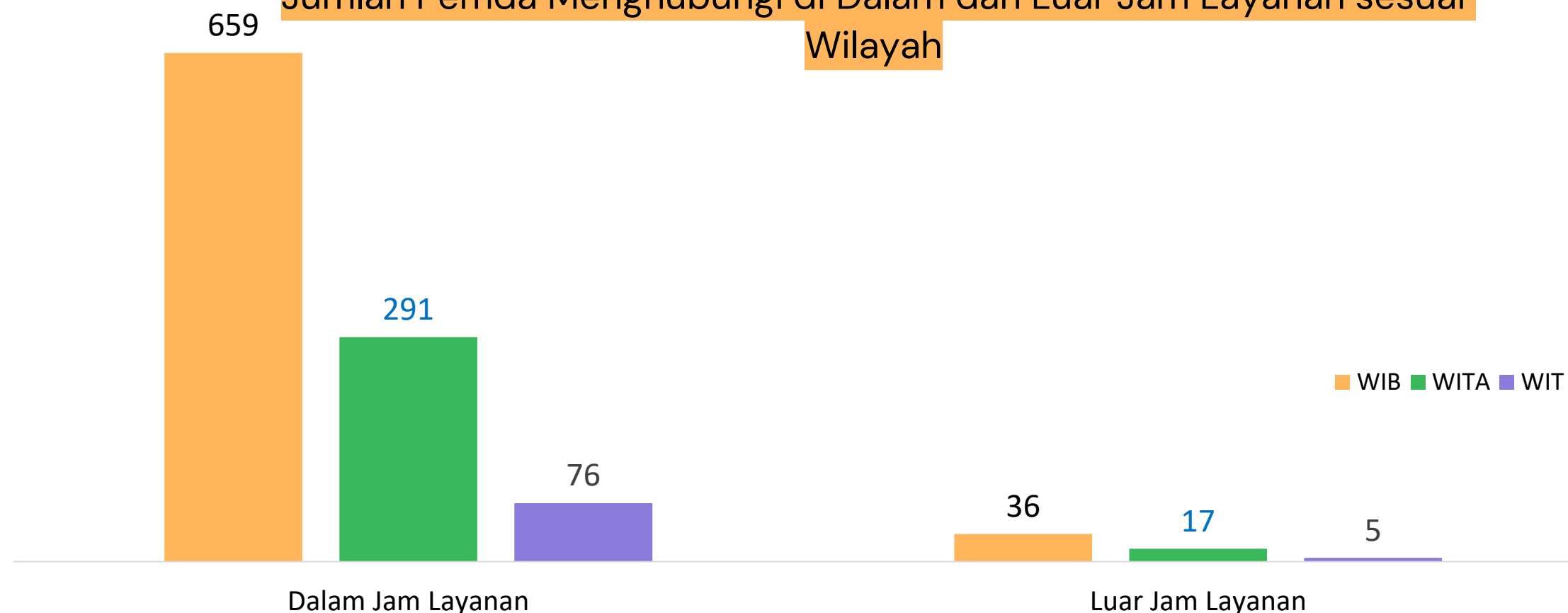
Rincian *Tiket Konsultasi*

Persentase Eskalasi Tiket di Luar Jam Layanan



Dari total seluruh tiket yang masuk di luar jam layanan, terdapat 4 tiket atau 6,9% memerlukan eskalasi lebih lanjut dengan topik terkait Aplikasi, Dana Desa, JF AKPD, dan Lainnya.

Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Selama bulan November, dari total **1.146** tiket konsultasi, sebanyak **1.084** tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan **62** tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari **1.084** tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **1.026** pengguna layanan menghubungi DJPK di dalam jam layanan, sedangkan **58** sisanya menghubungi DJPK di luar jam layanan yang terdiri dari

36 (62.07%) dari bagian barat (WIB),
17 (29,31%) dari bagian tengah (WITA), dan
5 (8.62%) dari bagian timur (WIT).



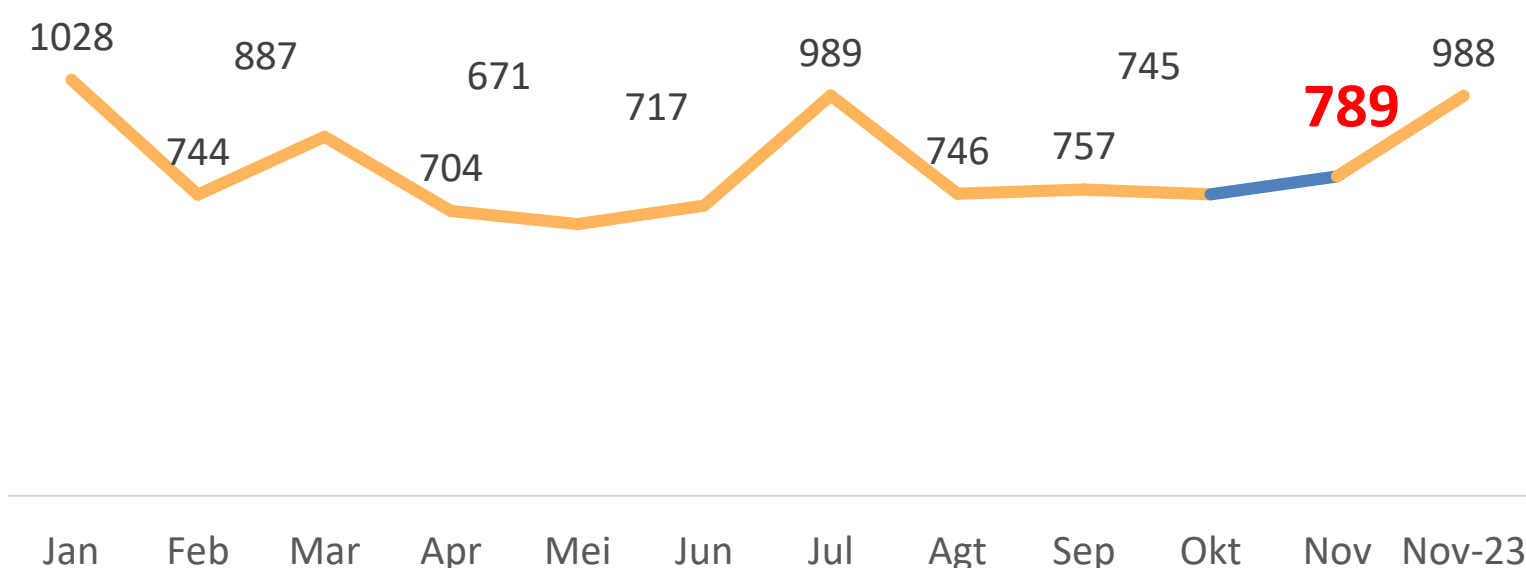
Konsultasi *WhatsApp DJPK*

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).

Jumlah konsultasi pada bulan November 2024 melalui WhatsApp DJPK sebesar **789 layanan** atau **naik 6%** dibandingkan bulan sebelumnya (745 layanan).

Jika dibandingkan dengan November 2023 (988 layanan), jumlah konsultasi melalui Whatsapp **turun** sebesar 33%.

Jumlah Pengguna WhatsApp



Top 3 Topik Konsultasi



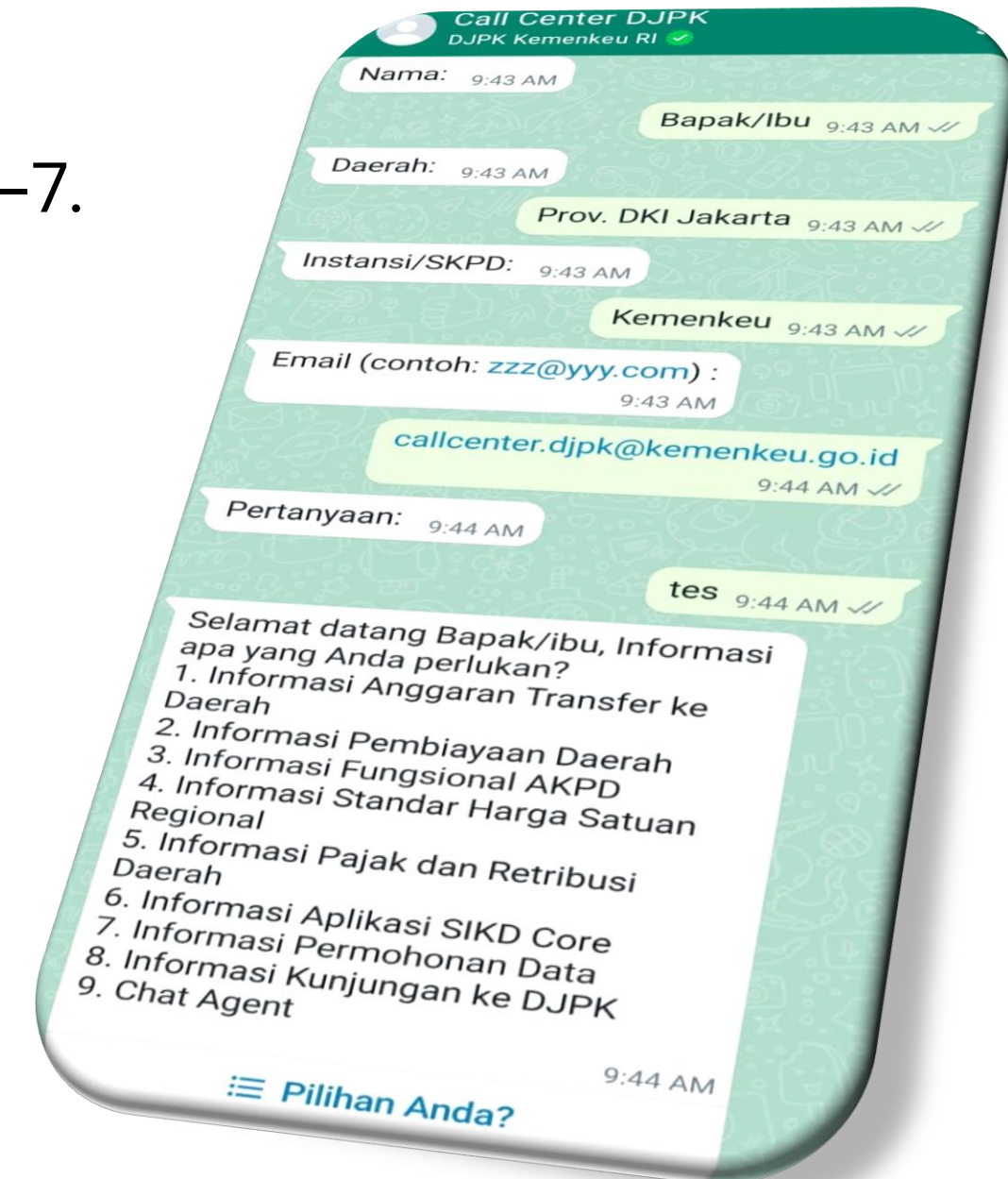


Implementasi *Chatbot* pada Layanan *WhatsApp* DJPK

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

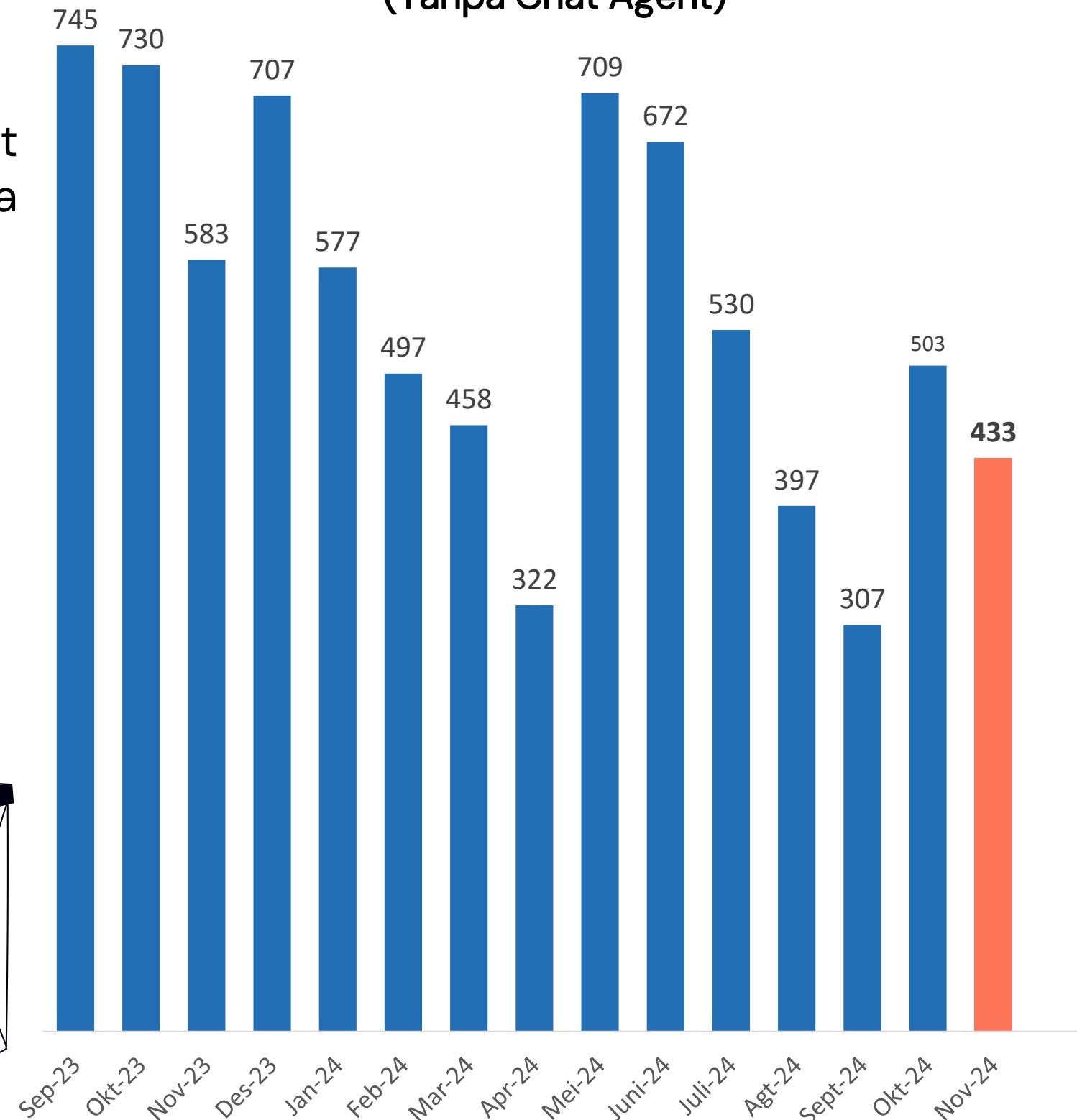
Pada bulan November 2024, jumlah pengguna layanan Chatbot (tanpa Chat Agent) adalah sebanyak **433 pengguna**. Jumlah ini **turun sebesar 14%** jika dibandingkan dengan pengguna pada bulan sebelumnya (503 pengguna).

Menu yang diakses adalah sebagai berikut:

Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	315
Informasi Kunjungan ke DJPK	28
Informasi Permohonan Data	18
Informasi Fungsional AKPD	11
Informasi Pajak dan Retribusi Daerah	25
Informasi Pembiayaan Daerah	16
Informasi Aplikasi SIKD-Core	9
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SHSR)	11
Grand Total	433



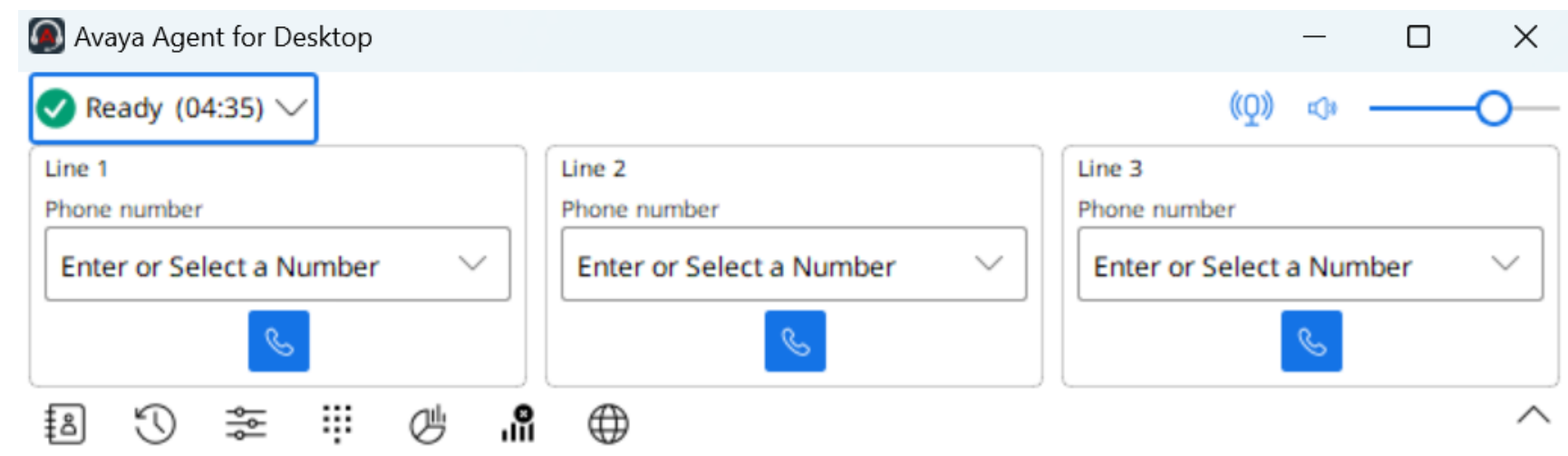
Jumlah Pengguna Layanan Chatbot
(Tanpa Chat Agent)



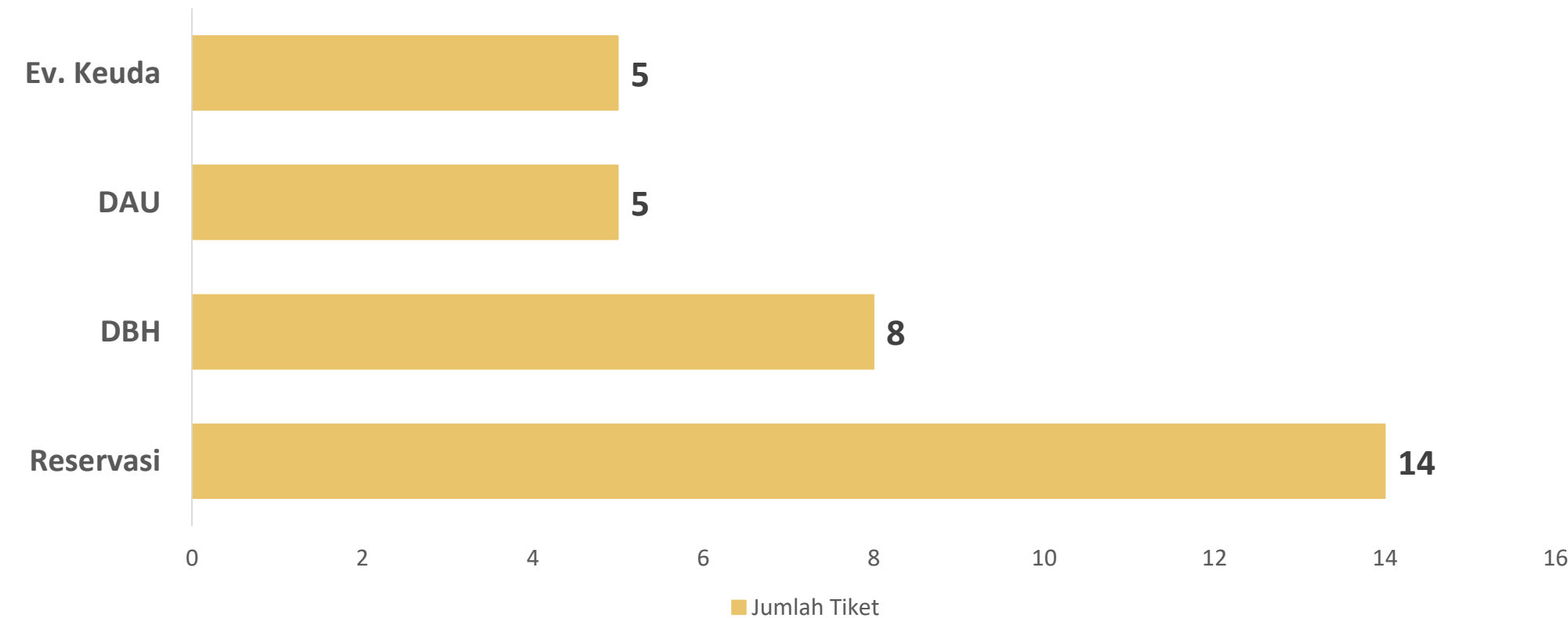
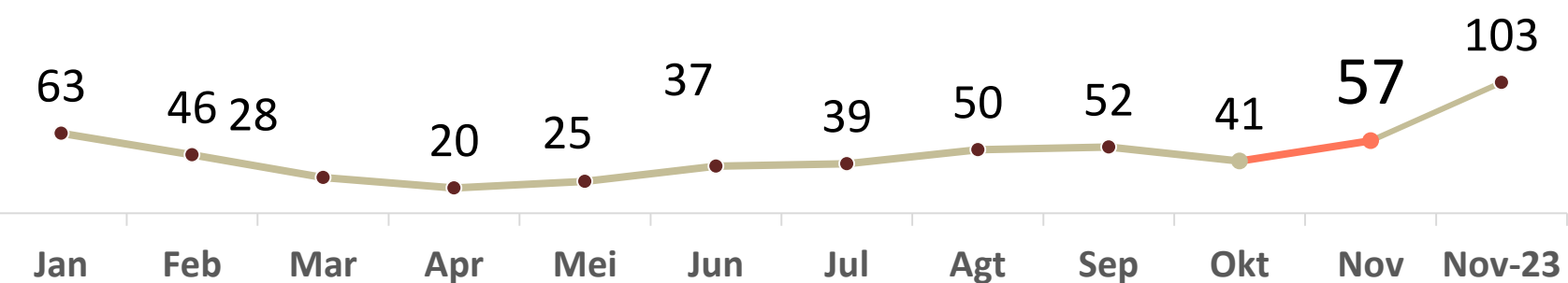


Layanan *Dering DJPK*

Agan Contact Center menggunakan aplikasi Avaya Agent for Desktop.



Jumlah Pengguna Dering DJPK



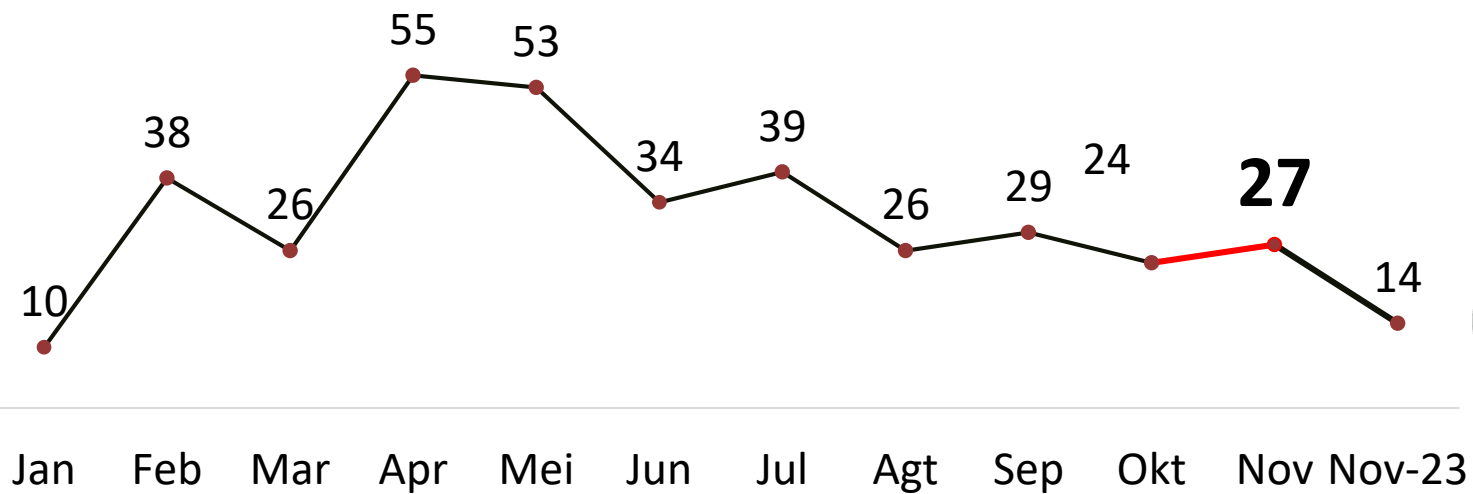
Pada bulan November 2024, sebanyak **5%** atau **57 pengguna** menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi., Jumlah ini **meningkat 39%** dibandingkan layanan telepon pada bulan sebelumnya (**41 layanan**). Jika dibandingkan dengan November 2023 (103 layanan), jumlah ini **turun 81%**.





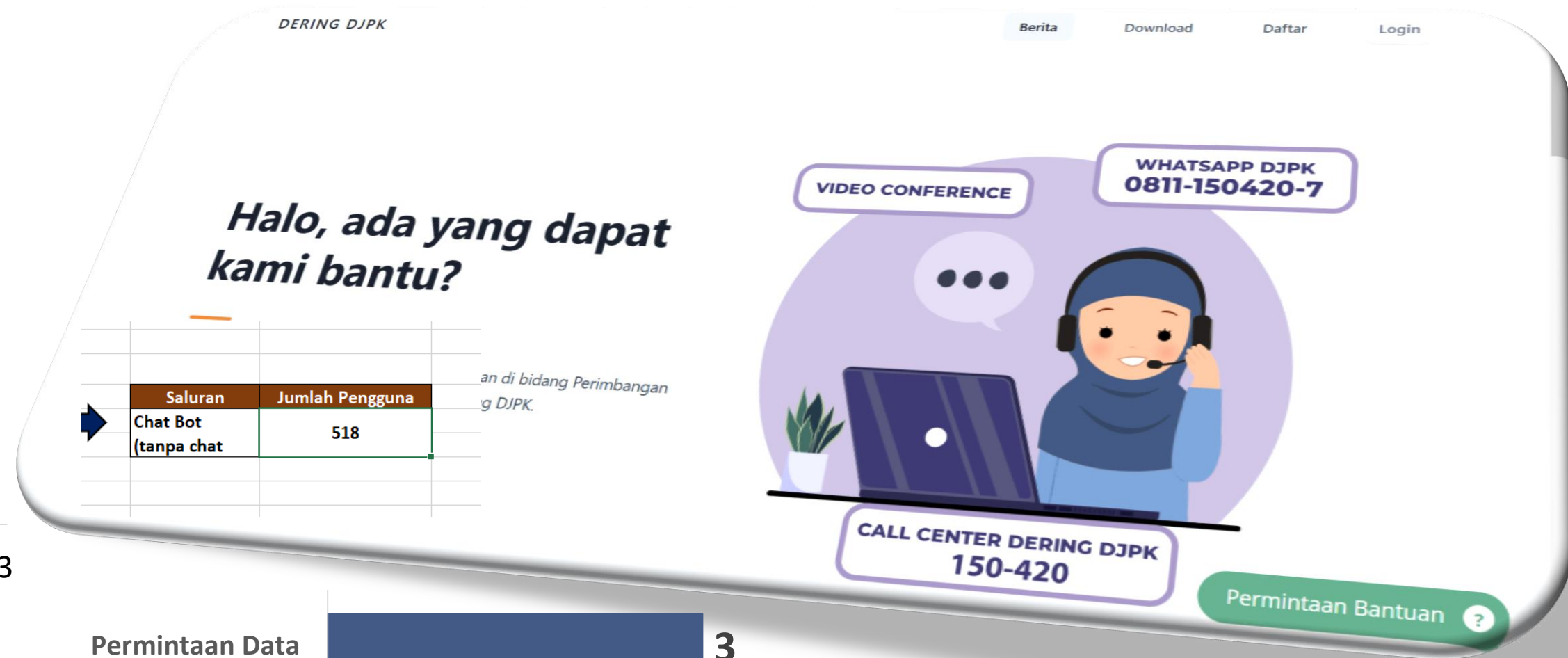
Layanan *Help Desk*

Jumlah Pengguna Help Desk (Hai Kemenkeu)



Pada bulan November 2024, sebanyak **2% (27 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 November 2024 **meningkat 13%** dibandingkan bulan sebelumnya (24 layanan), jika dibandingkan dengan November 2023 (14 layanan), naik 48%.

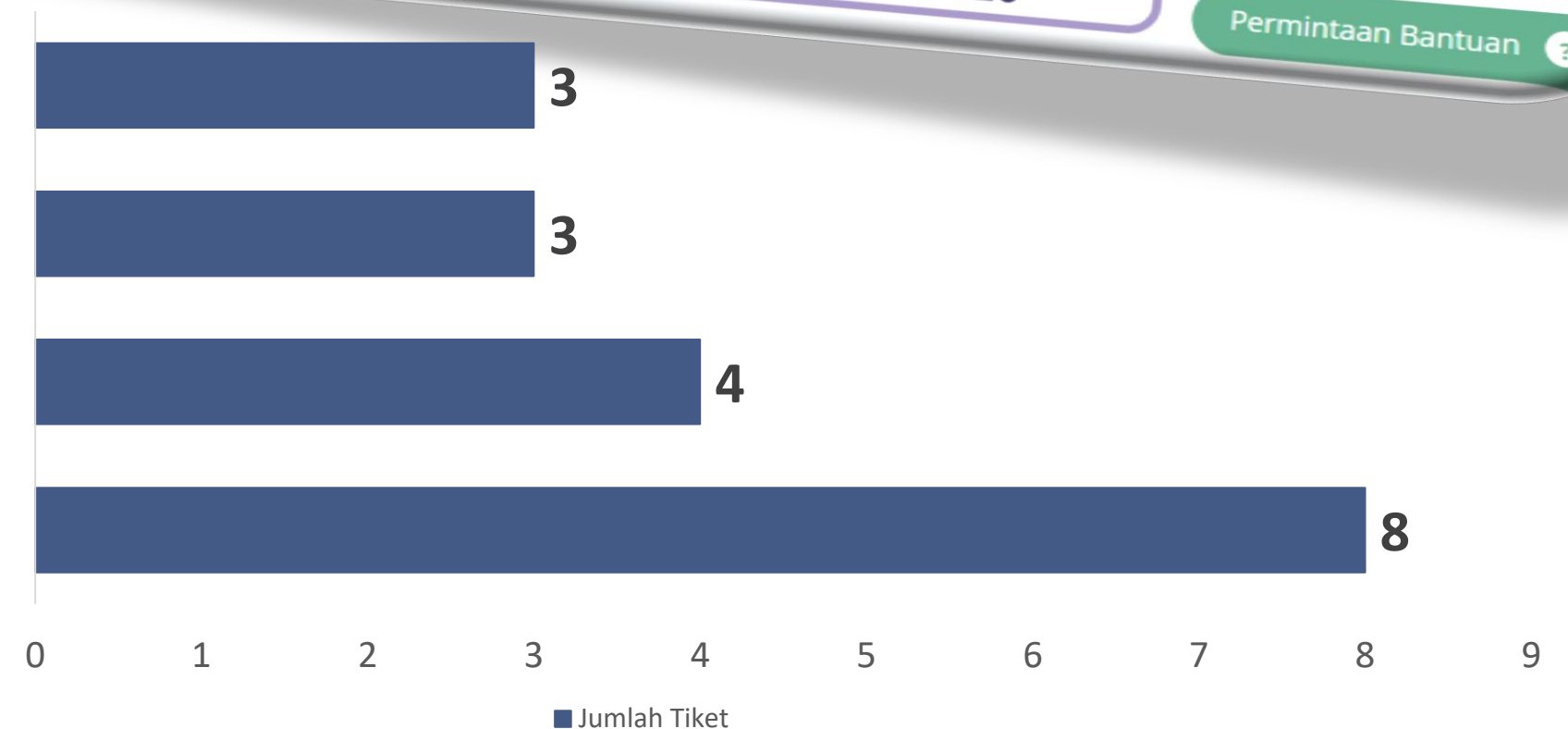


Permintaan Data

Dana Desa

DAU

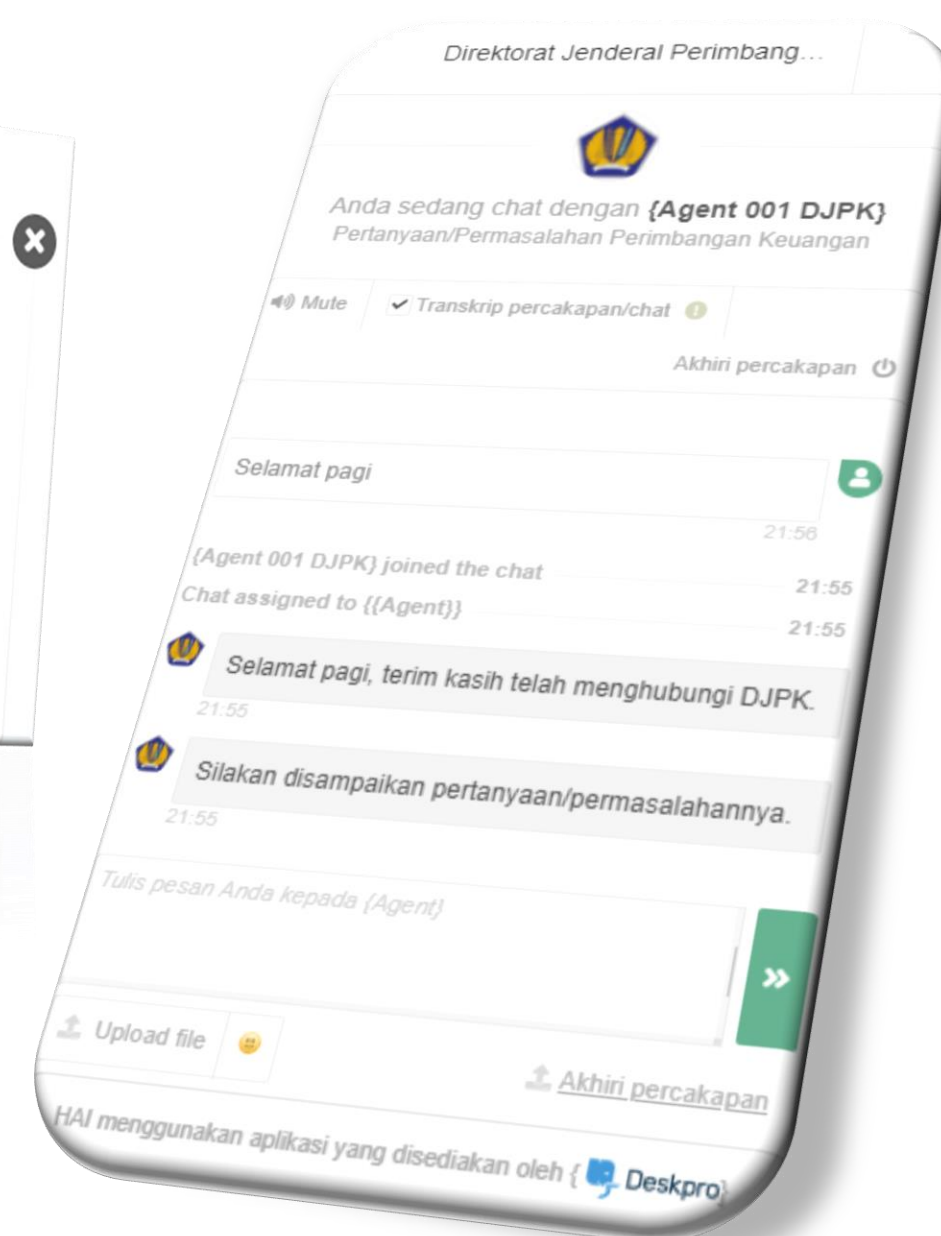
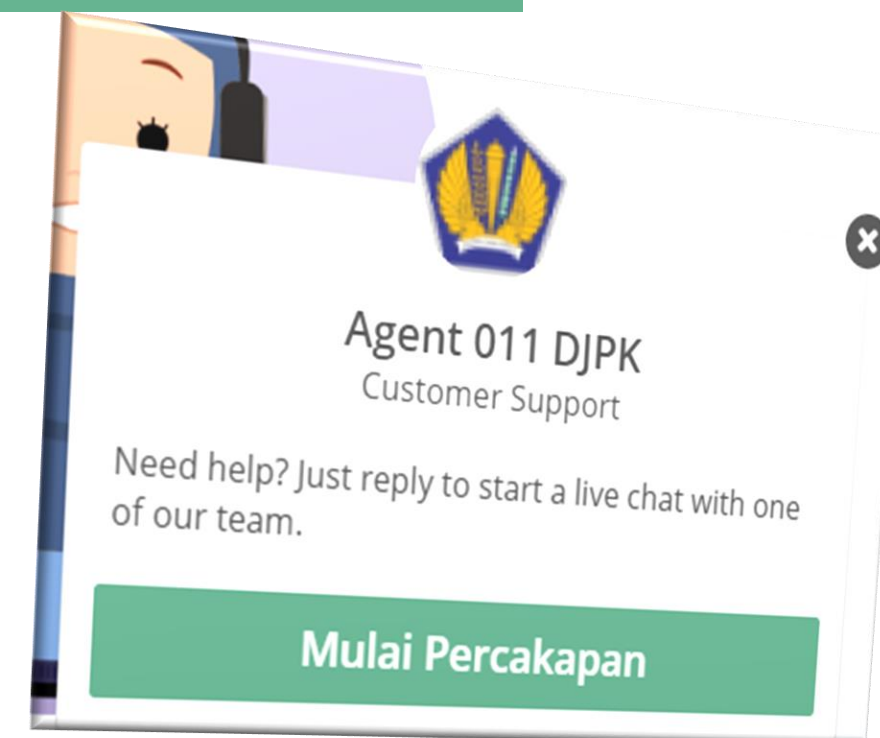
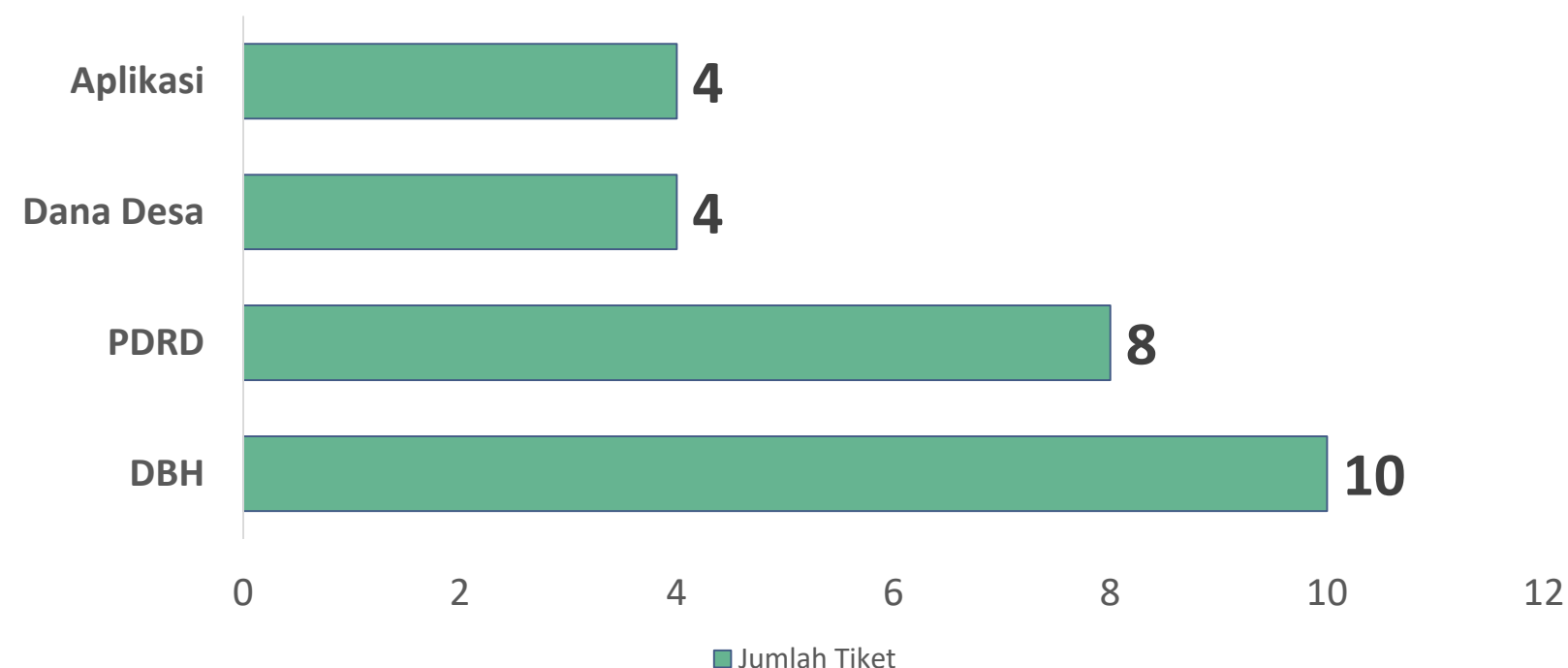
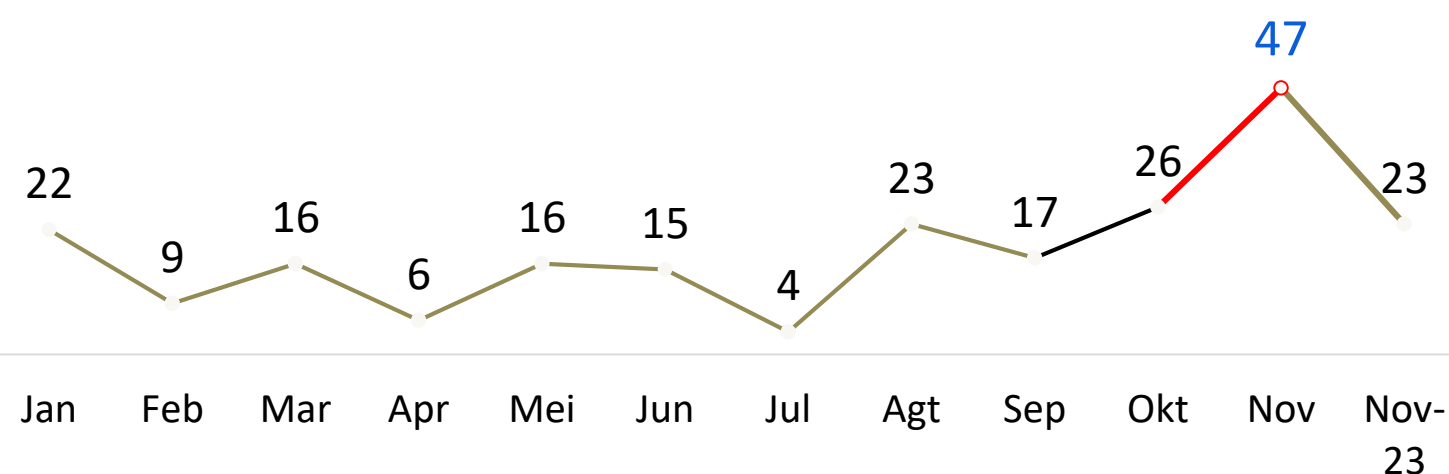
Lainnya





Layanan *Live Chat*.

Jumlah Pengguna Live Chat



Pada bulan November 2024, sebanyak **4% (47 pengguna)** menggunakan layanan Live Chat yang dapat diakses melalui situs contact-djpk.kemenkeu.go.id, jumlah ini **meningkat 81%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (26 layanan). Jika dibandingkan dengan November 2023, jumlah ini juga **naik 104%** (23 layanan).
Topik Konsultasi terbanyak melalui Live Chat adalah **DBH, PDRD, dan Dana Desa serta Aplikasi**.



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

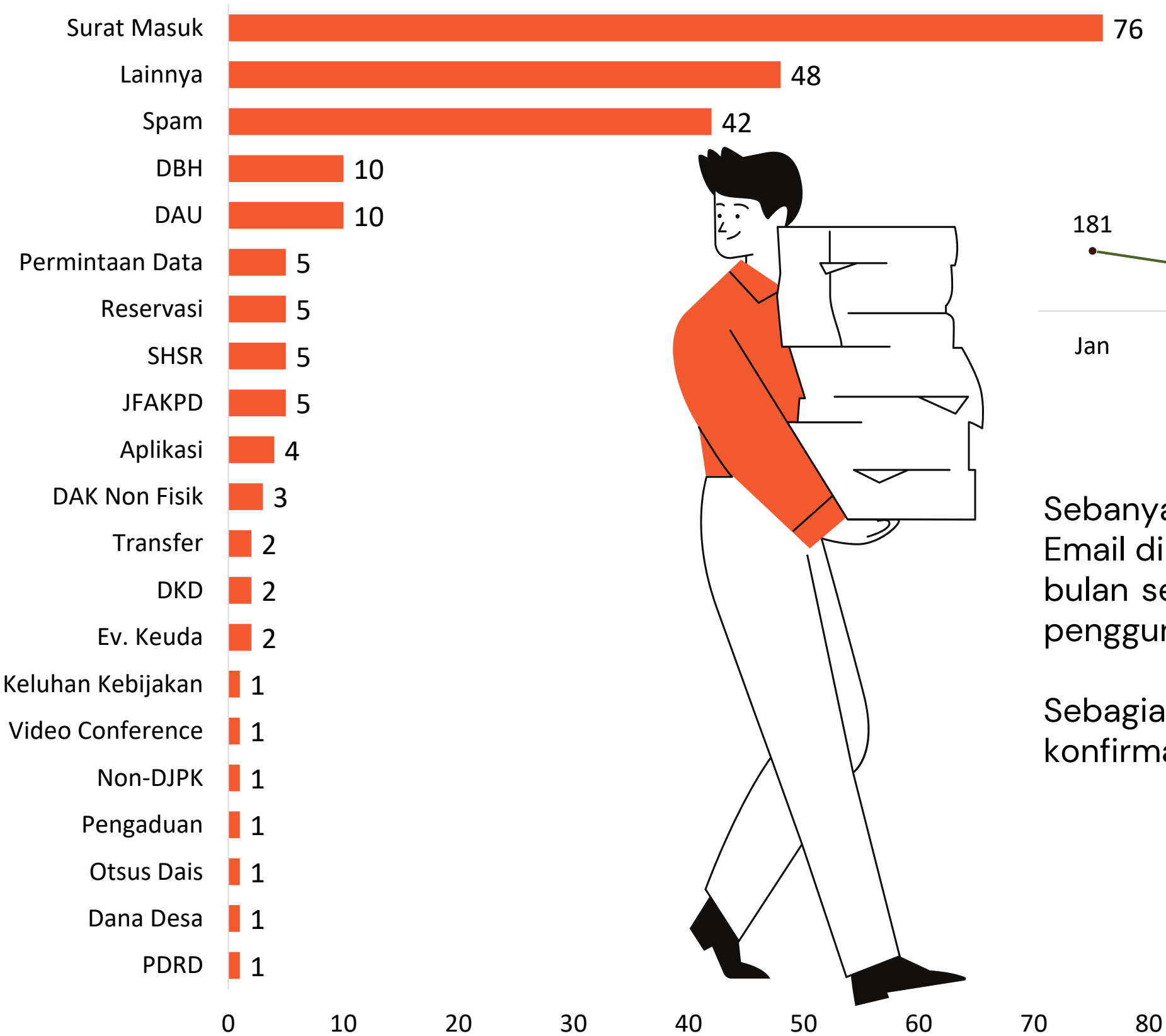
Bertujuan untuk menampung pengiriman dokumen/surat kepada DJPK yang bersifat rutin (setiap periode) seperti Laporan Syarat Penyaluran DAU, DAK Non Fisik, DBH, APBD, dan lain sebagainya.

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

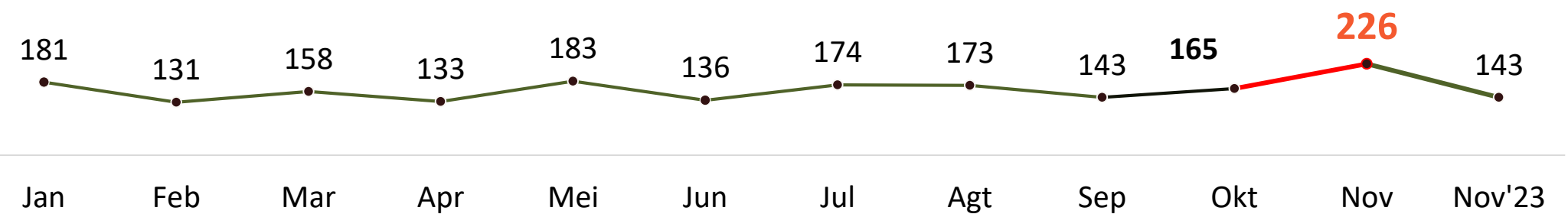




Layanan *Email Call Center DJPK*



Jumlah Pengguna Layanan Email 2024

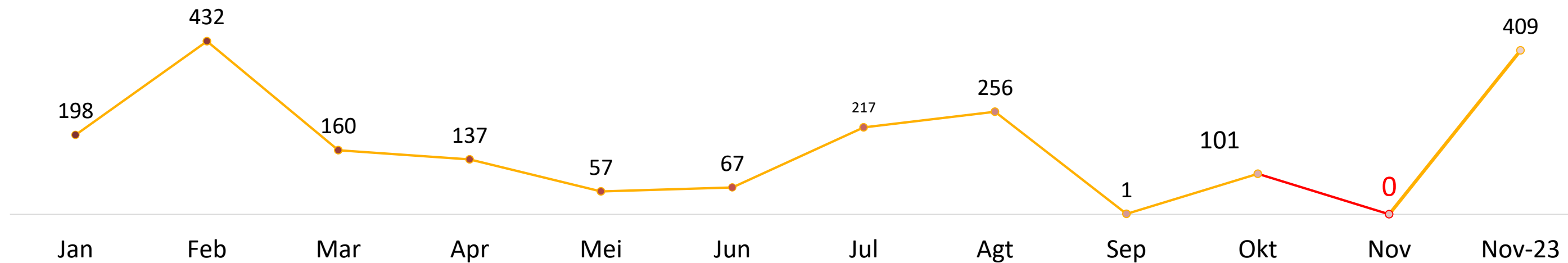


Sebanyak **19% atau 226 pengguna layanan** informasi DJPK menggunakan Layanan Email di bulan November 2024, jumlah ini **meningkat 27%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (165 pengguna). Jika dibandingkan dengan November 2023 (143 pengguna), jumlah ini **naik 37%**.

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



Layanan *Email* Lapor DJPK



Sampai dengan November 2024, telah diterima **1.626 email** pada email Lapor DJPK.

Jika dibandingkan dengan November 2023 (409 email), total email yang masuk turun signifikan.

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 DAU
(19 email)

14%

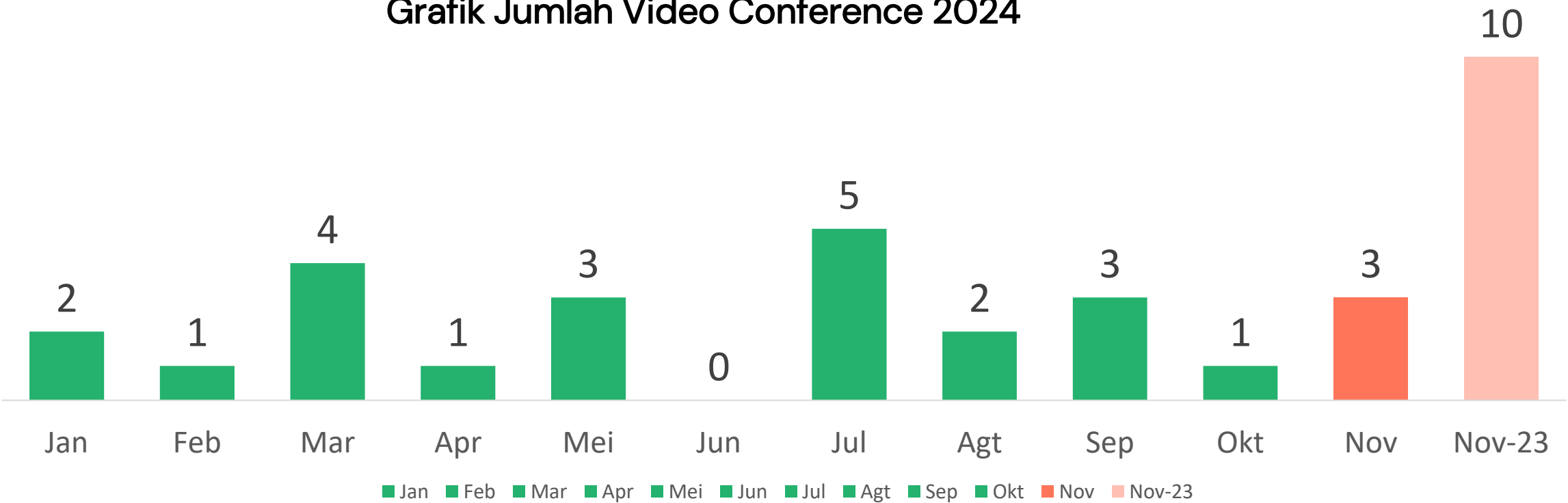
Laporan Syarat Salur DAK Nonfisik
(14 email)



Layanan

Video Conference

Grafik Jumlah Video Conference 2024



Tanggal	Daerah	Topik
04 November 2024	IF	Kab. Bireuen
07 November 2024	JFAKPD	Kab. Pelalawan
08 November 2024	JFAKPD	Kab. Purbalingga

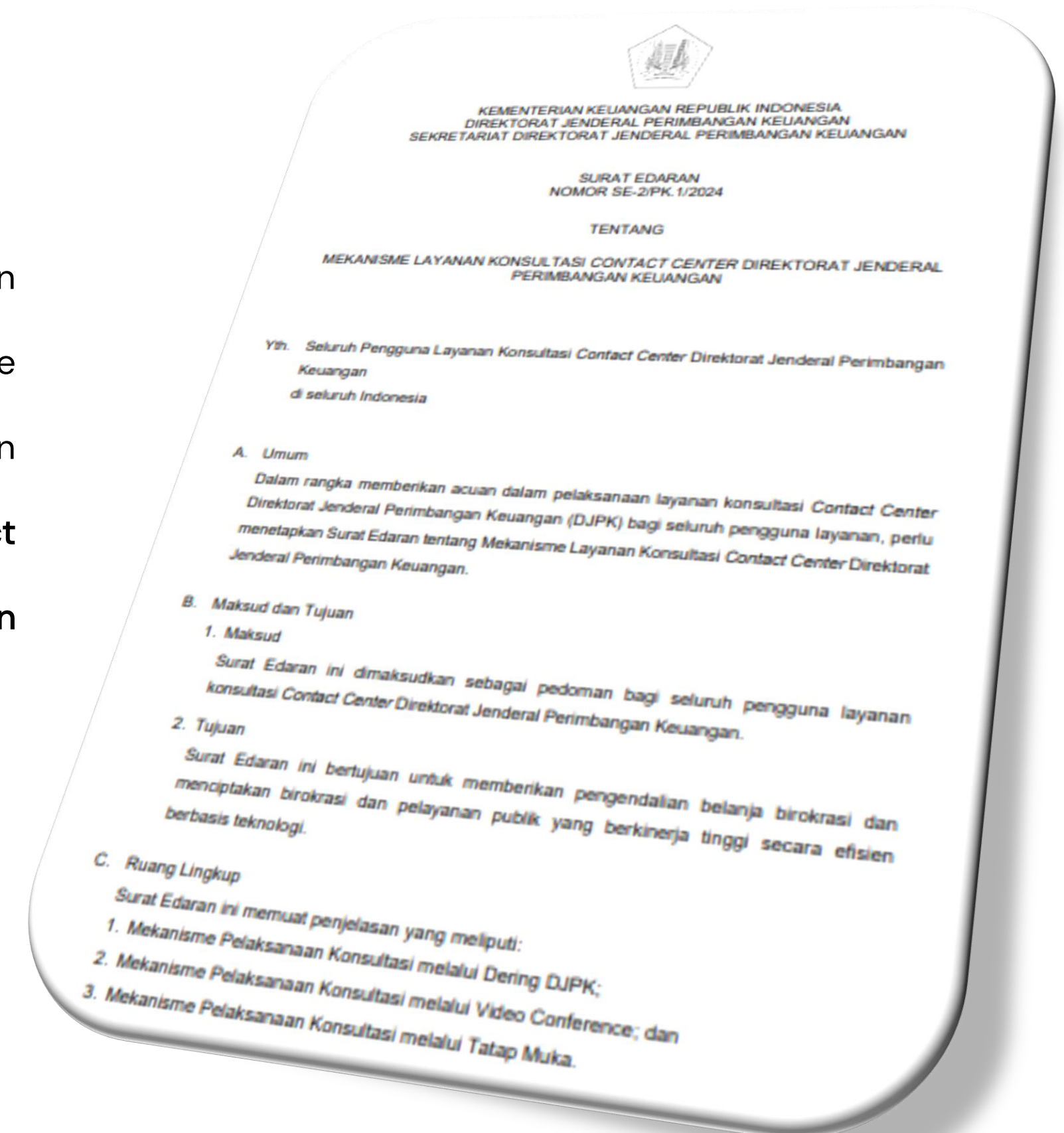
Pada bulan November 2024, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak **3 kali**. Jumlah video conference pada bulan November 2024 **naik 200%** dibandingkan bulan sebelumnya (1). Jika dibandingkan dengan November 2023 (10), jumlah video conference yang dilaksanakan November 2024 **turun 70%**. Sampai dengan bulan November 2024, DJPK telah melaksanakan **25 layanan video conference** pada tahun 2024.





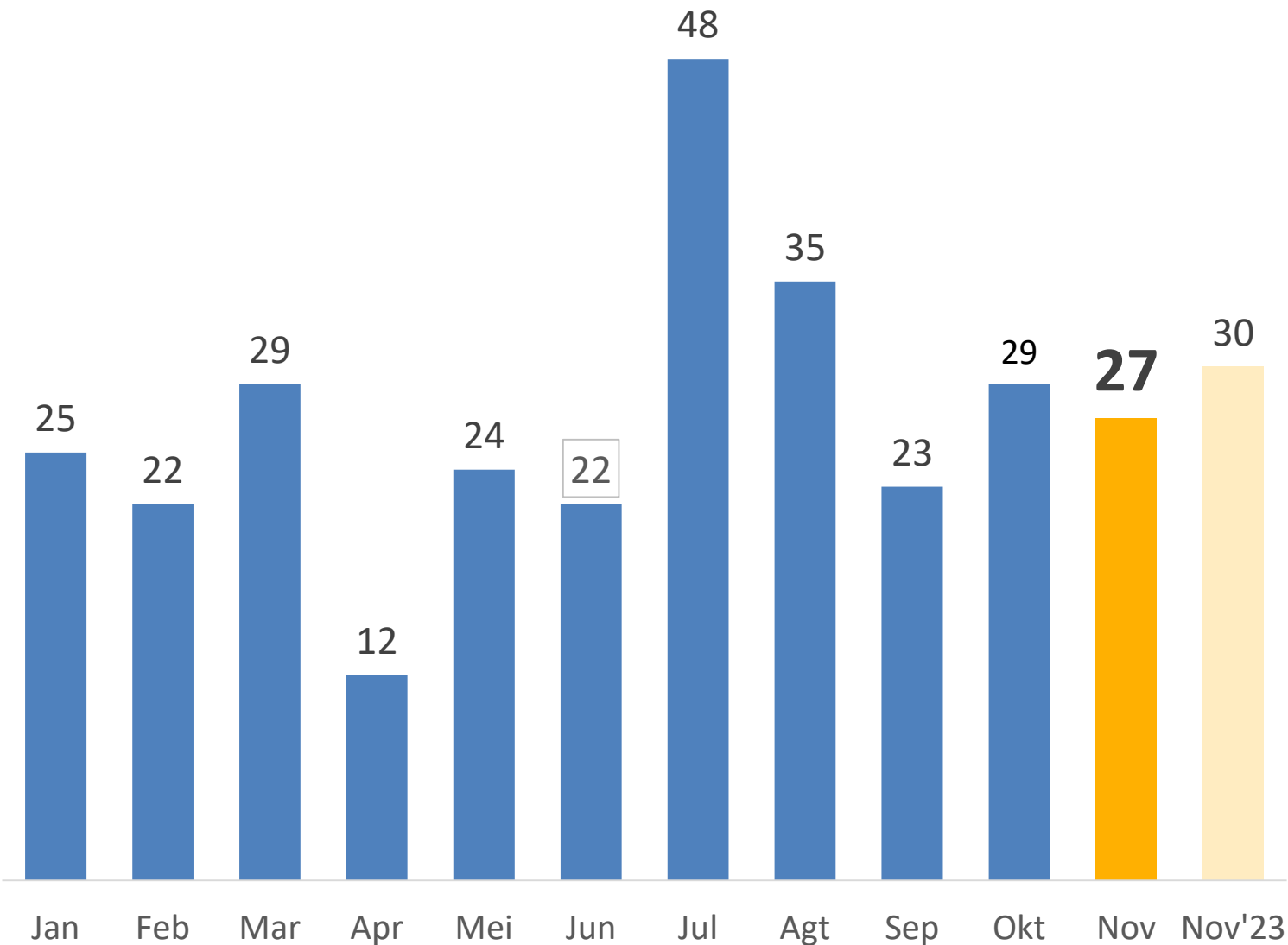
Pedoman Konsultasi Tatap Muka

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



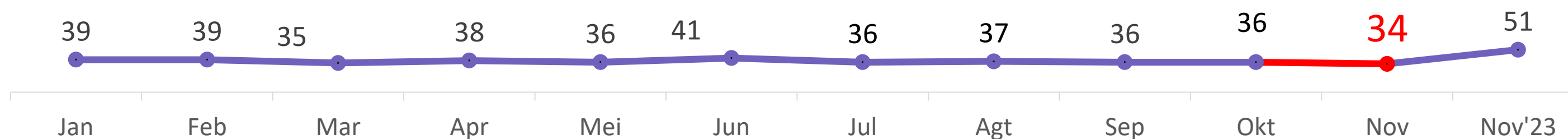
Pada bulan November 2024, telah dilaksanakan 27 kali konsultasi tatap muka, sehingga pada tahun 2024 telah terlaksana 296 konsultasi tatap muka.

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

Daerah	Tanggal	Topik	Jumlah Tamu
Prov. Papua Pegunungan	01 November 2024	DAU, DBH, DOB	1
Kab. Dairi	01 November 2024	DAK Fisik	4
Prov. Jawa Barat	04 November 2024	JFAKPD	3
Kab. Maluku Barat Daya	04 November 2024	DAU	9
Kab. Bengkulu Utara	04 November 2024	JF AKPD	2
Prov. Kalimantan Selatan	07 November 2024	PDRD	3
Bank Jambi	07 November 2024	DBH	2
Prov. Papua	07 November 2024	Laporan Beasiswa SUP	5
DPRD Kab. Pekalongan	08 November 2024	Mandos, DAK Fisik, dll	6
Kab. Katingan	11 November 2024	TDF	3
UNICEF	11 November 2024		-
Kab. Hulu Sungai Selatan	12 November 2024	Perhitungan DBH Pajak	2
Kab. Kendal	12 November 2024	TPP	8
Kab Minahasa Utara	12 November 2024	Alokasi TKD 2025	4
Kejaksaan Kab. Tanah Datar	14 November 2024	TPG	3
Prov. Papua Selatan	14 November 2024	Otsus	4
Prov. Gorontalo	18 November 2024	DAU	2
Ikatan Guru Prov Sumsel	18 November 2024	THR dan Gaji ke 13	3
Kab. Kutai Timur	19 November 2024	JF AKPD	6
Kota Banjar	20 November 2024	DAU, Mandos	2
PATTIRO	21 November 2024	IF	2
Kab. Halmahera Utara	21 November 2024	DBH	4
USN Kolaka	22 November 2024	Bimtek	4
Kab. Nabire	25 November 2024	RAP Otsus	1
Kab. Bangka	26 November 2024	JF AKPD	4
Kab. Cirebon	28 November 2024	Dana Desa	4
Prov. Sulawesi Selatan	29 November 2024	KUA PPAS	3

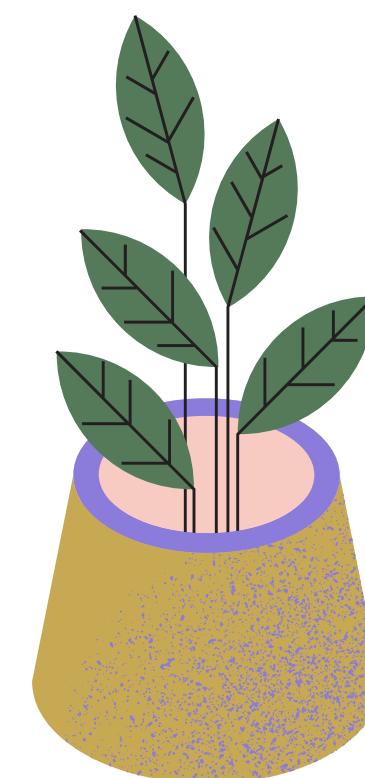


Publikasi Konten Media Sosial DJPK



Media Sosial DJPK terdiri dari Instagram (@ditjenpk), Twitter (@DitjenPK), dan Facebook.

Rata-rata publikasi konten media sosial DJPK pada bulan November 2024 adalah **34 konten**. Jika dibandingkan dengan November 2023 (51), rata-rata publikasi konten **turun 33%**.





Performa Instagram



Followers (per 30 November)	118.609
Reach (total)	129.865
Reach (rata-rata)	6.184

Jumlah Unggahan

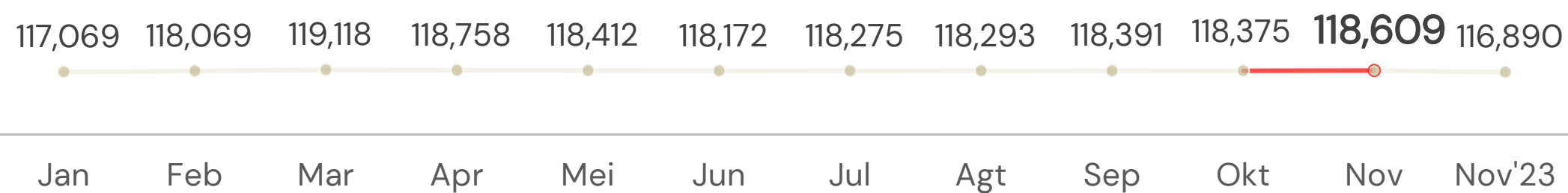
20

feeds

21

story

Grafik perkembangan pengikut Instagram 2024

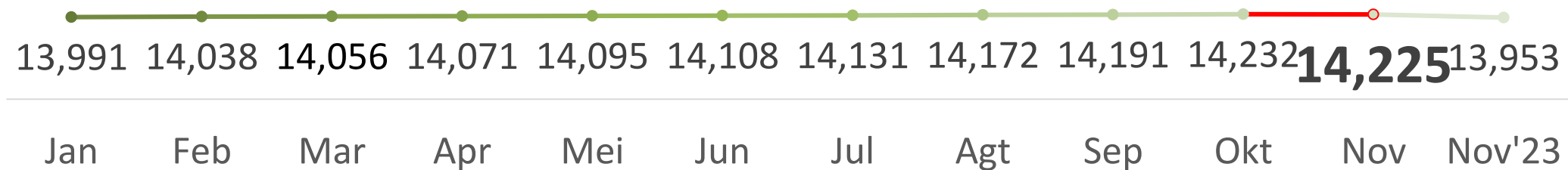




Performa Facebook



Grafik perkembangan pengikut Facebook 2024

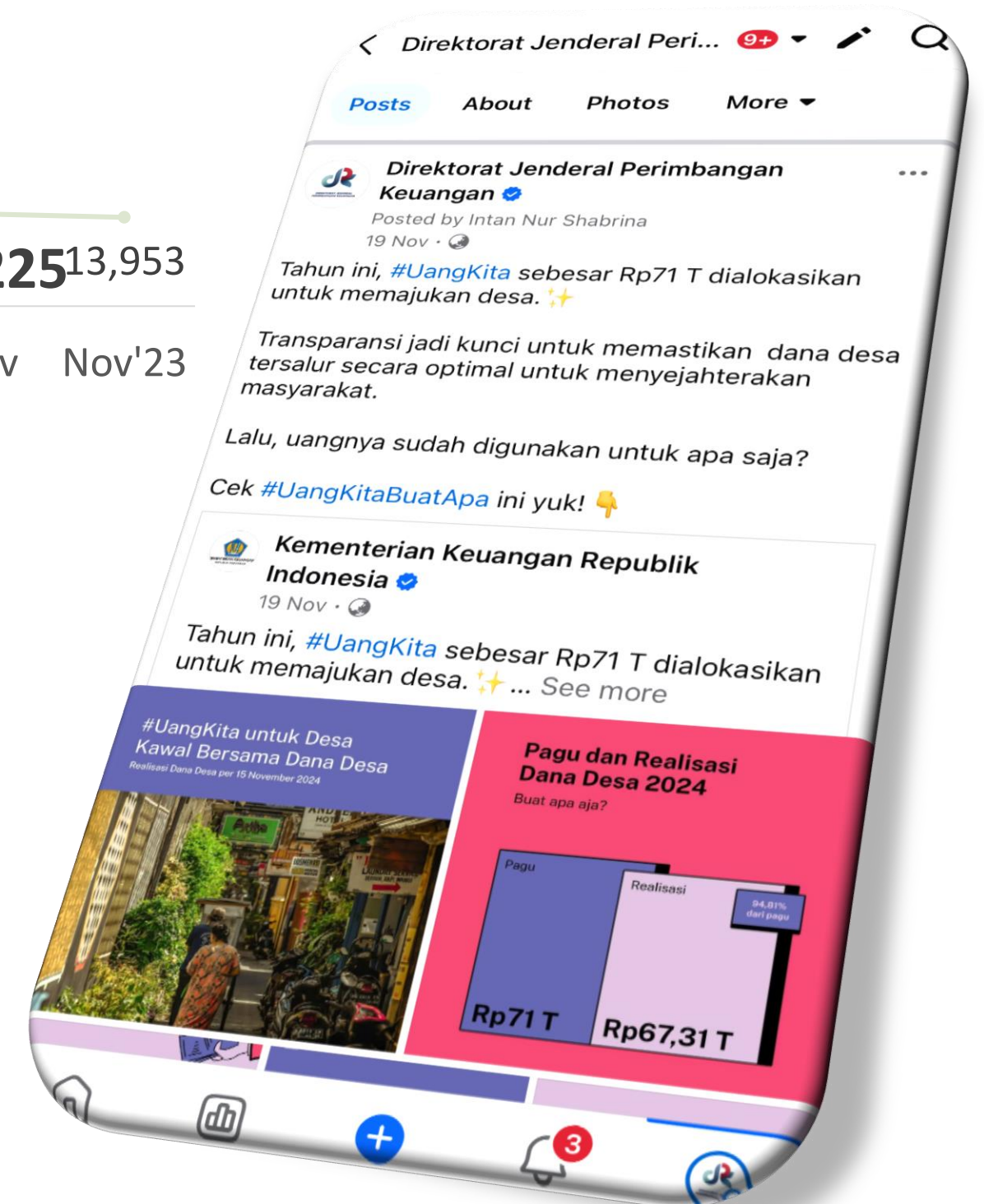


Followers (per 30 November)	14.225
Reach (rata-rata)	2.135

Jangkauan Postingan	2.135
Interaksi Postingan	303
Pengikut Baru	30

Jumlah Unggahan

31
konten





Performa X (Twitter)



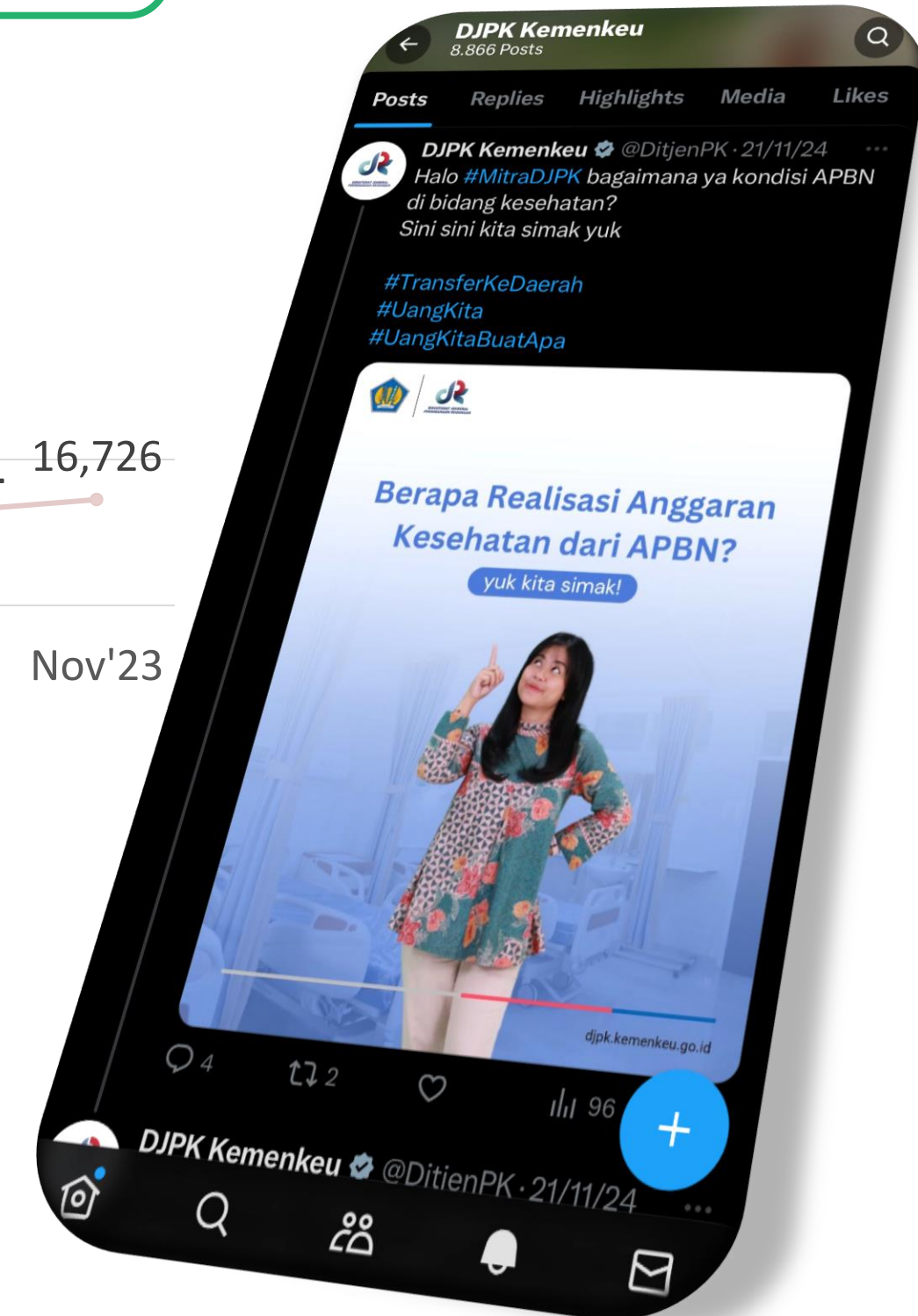
Impression pada X (Twitter) sudah tidak bisa lagi diakses secara gratis, sehingga belum dapat dilaporkan impression pada akun X @ditjenpk di bulan November.

Jumlah Konten X

30

konten

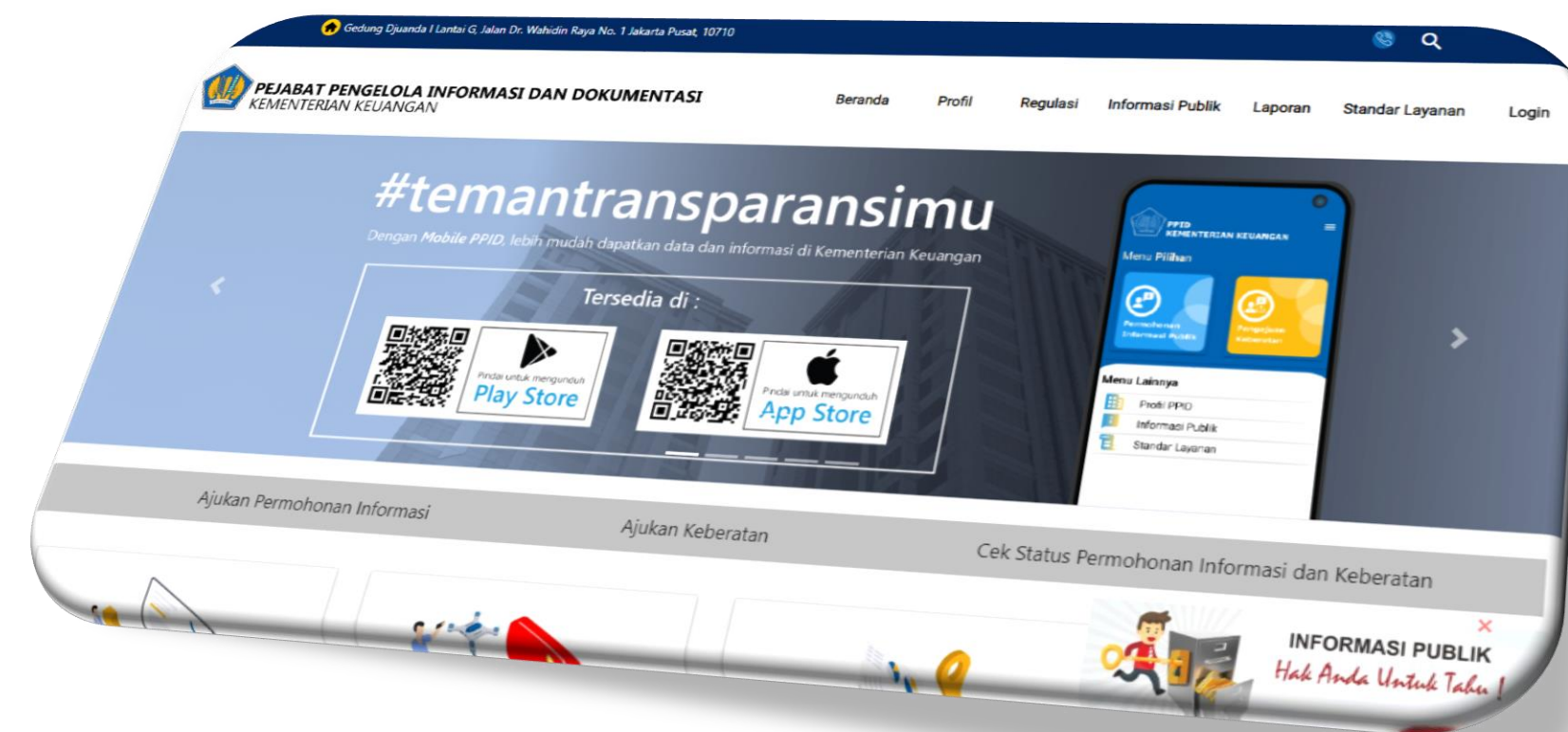
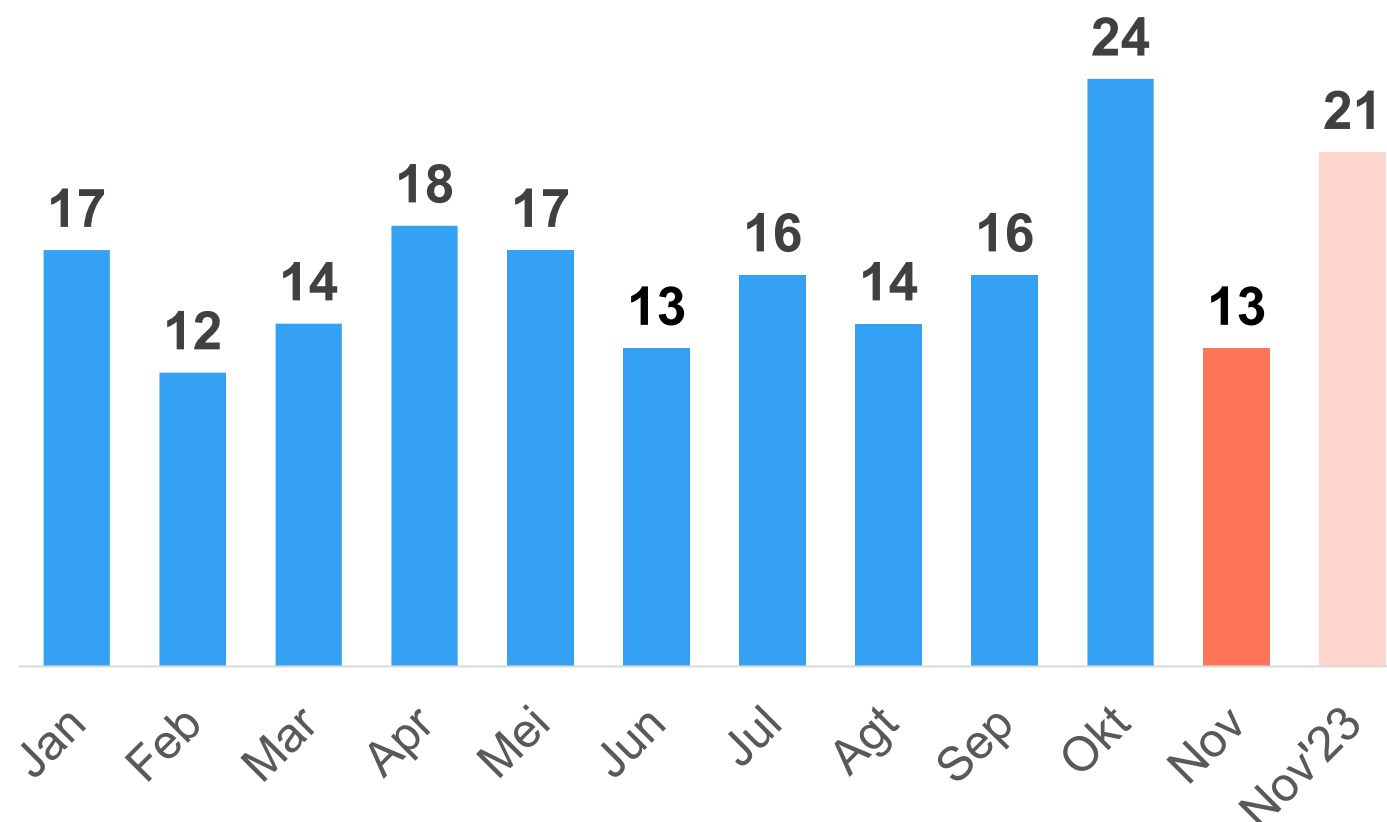
Followers (per 30 November)	16.641
-----------------------------	--------





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 November 2024 **terdapat 13 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 November 2024 berjumlah **174 permohonan**.

❑ Permohonan pada bulan November 2024 turun **46%** jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya (16) dan turun **62%** dibandingkan November 2023 (21)



Realisasi *Employee Advocacy* 2024 Edisi 13

Version 5.5.1 - last update on
4 Dec 2024 12:13 WIB by Heri Iskandar

Periode: 12 Nov 2024 - 26 Nov 2024, Judul: APBN Kita edisi November 2024

Capaian Target

273.46%

Target 100%

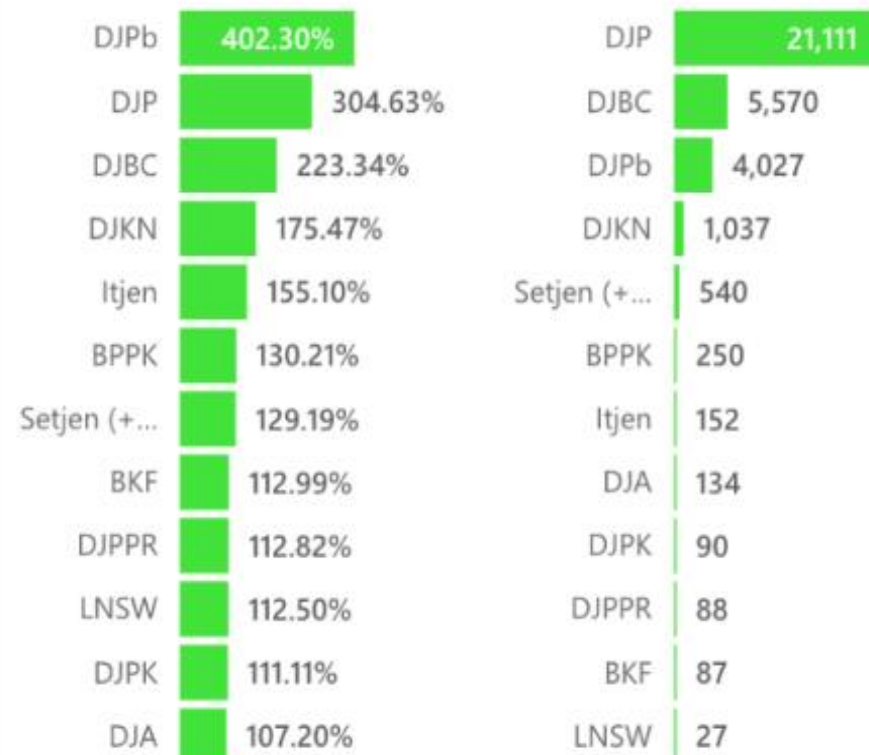
Selisih **+173.46%**

Jumlah Pegawai

33,113

Target 12,109

Selisih **+21,004**



Jumlah Aktivasi

34,258

Like/komen/share 30,290 **88.42%**

Konten Tersedia 3,702 **10.81%**

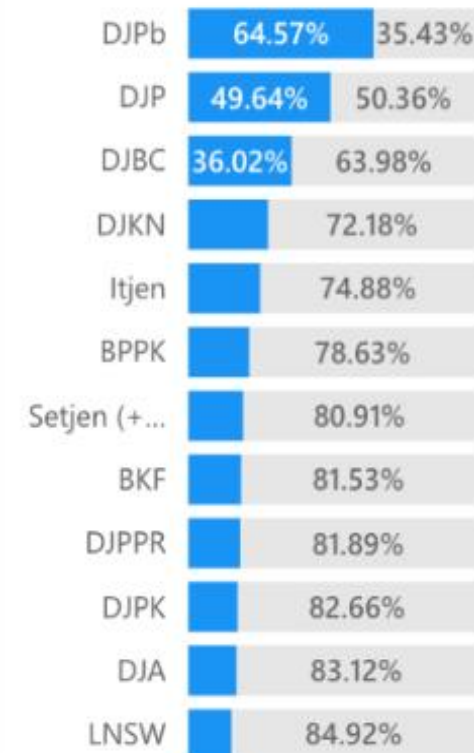
Konten Mandiri 266 **0.78%**



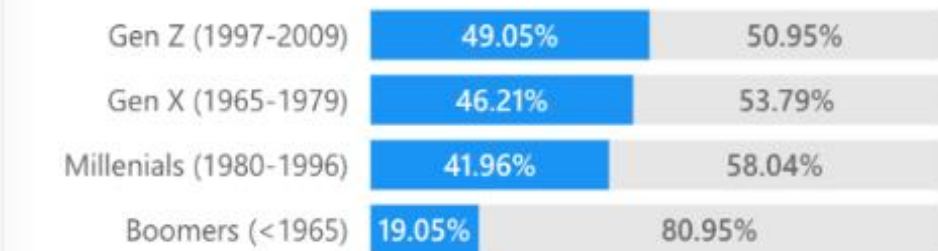
Persentase Pegawai

44.15%

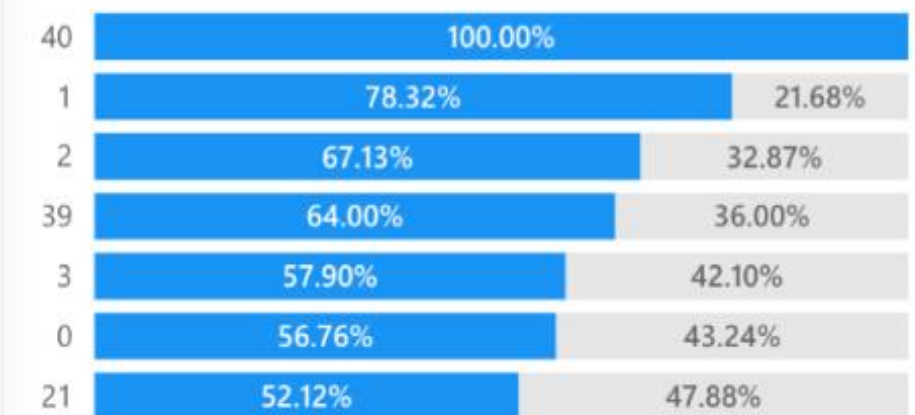
Seluruh Pegawai **75,009**



Generasi



Lama Kerja (tahun)



Sebaran Pegawai

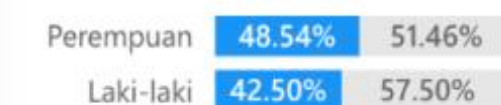


Jumlah Medsos

35,257

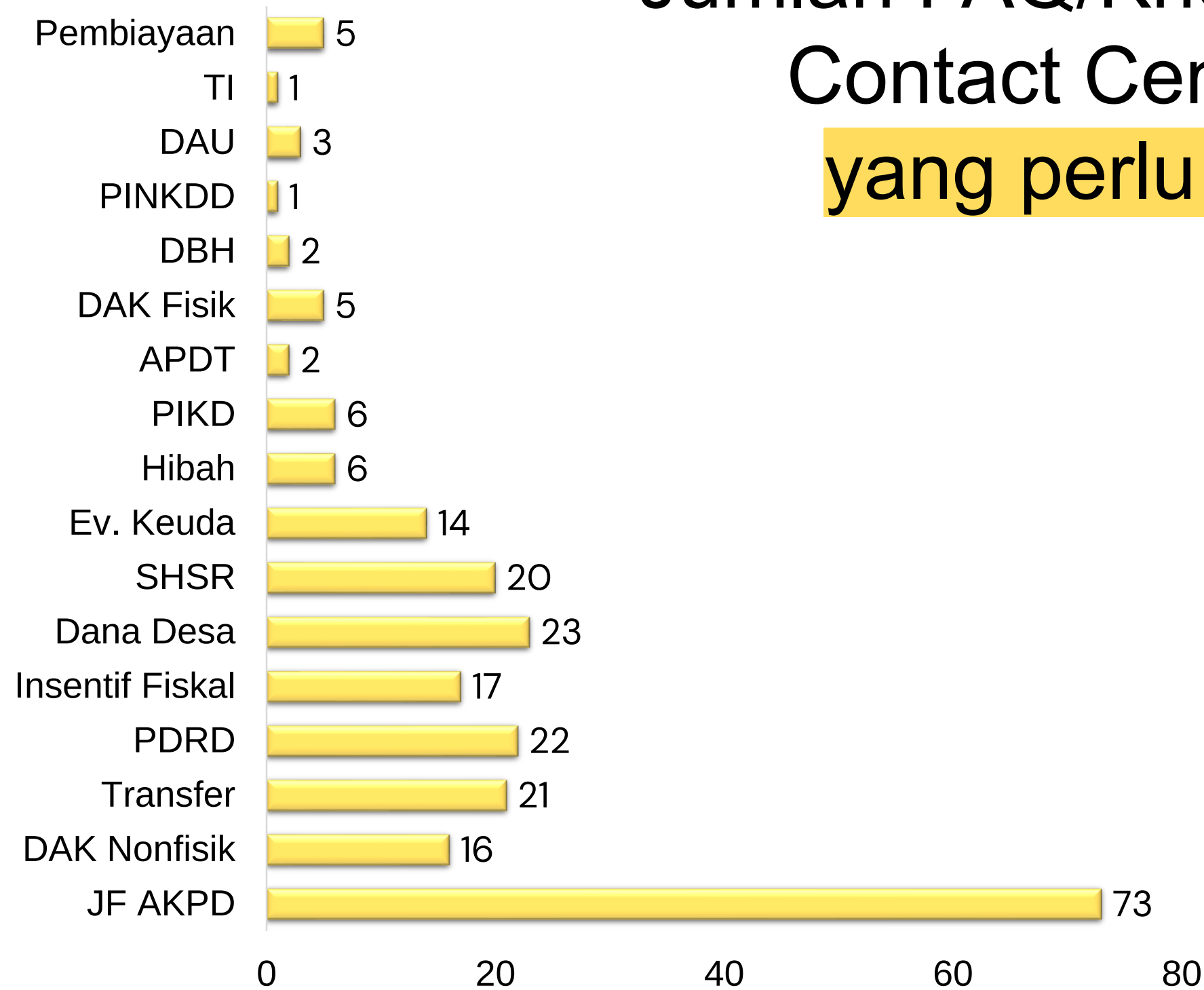


Jenis Kelamin



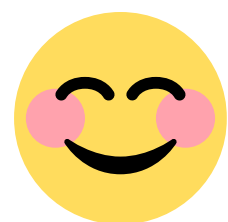


Jumlah FAQ/Knowledge Base Contact Center DJPK yang perlu direview



**Data diperoleh dari FAQ bulan Januari s.d. Oktober 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 November



5.0

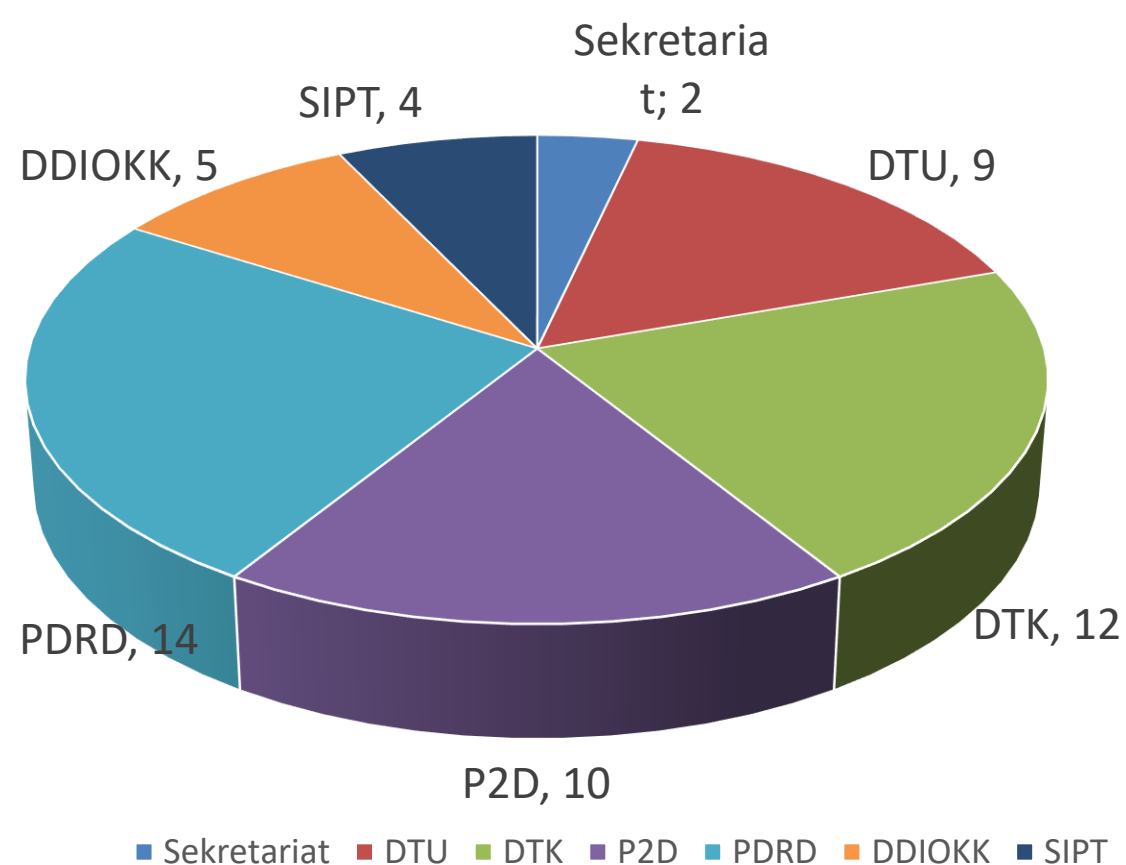




Layer 2 *Contact Center*

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).

56 Tiket Dieskalasi via Aplikasi CRM Deskpro
ke
Layer 2 pada Bulan November 2024



Agen Layer 2	Capaian Rata-rata
Sekretariat	120.0
DTU	113.3
DTK	120.0
P2D	120.0
PDRD	117.1
DDIOKK	120.0
SIPT	120.0

Berdasarkan kecepatan memberikan tanggapan sejak pertanyaan dieskalasi, nilai capaian rata-rata Sekretariat, Dit. DTK, Dit. P2D, Dit. DDIOKK dan Dit. SIPT menempati peringkat tertinggi (120), diikuti oleh Dit. PDRD (117,1) dan Dit. DTU (113.3).

Layer 2 *Contact Center*

Berdasarkan jumlah tiket yang dieskalasi dan rata-rata waktu pemberian tanggapan tercepat, Tim Reguler Evaluasi Rencana dan Standar Keuangan Daerah, Tim Reguler Pembiayaan Daerah, dan Tim Reguler Dana Alokasi Khusus Nonfisik menduduki peringkat tertinggi dengan jumlah tiket 5 atau 9% dari total seluruh tiket yang dieskalasi pada bulan November 2024 (56 tiket) dengan rata-rata waktu pemberian tanggapan 120.

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



UE 2	Tim Agen L2	Jumlah Tiket	Rata-rata Capaian
Dit. P2D	Tim Reguler Evaluasi Rencana dan Standar Keuangan Daerah ★	120	5
Dit. P2D	Tim Reguler Pembiayaan Daerah ★	120	5
Dit. DTK	Tim Reguler Dana Alokasi Khusus Nonfisik ★	120	5
Dit. PDRD	Tim Reguler Sinkronisasi Kebijakan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah	120	4
Dit. DTU	Tim Reguler Dana Bagi Hasil Sumber Daya Alam	120	4

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



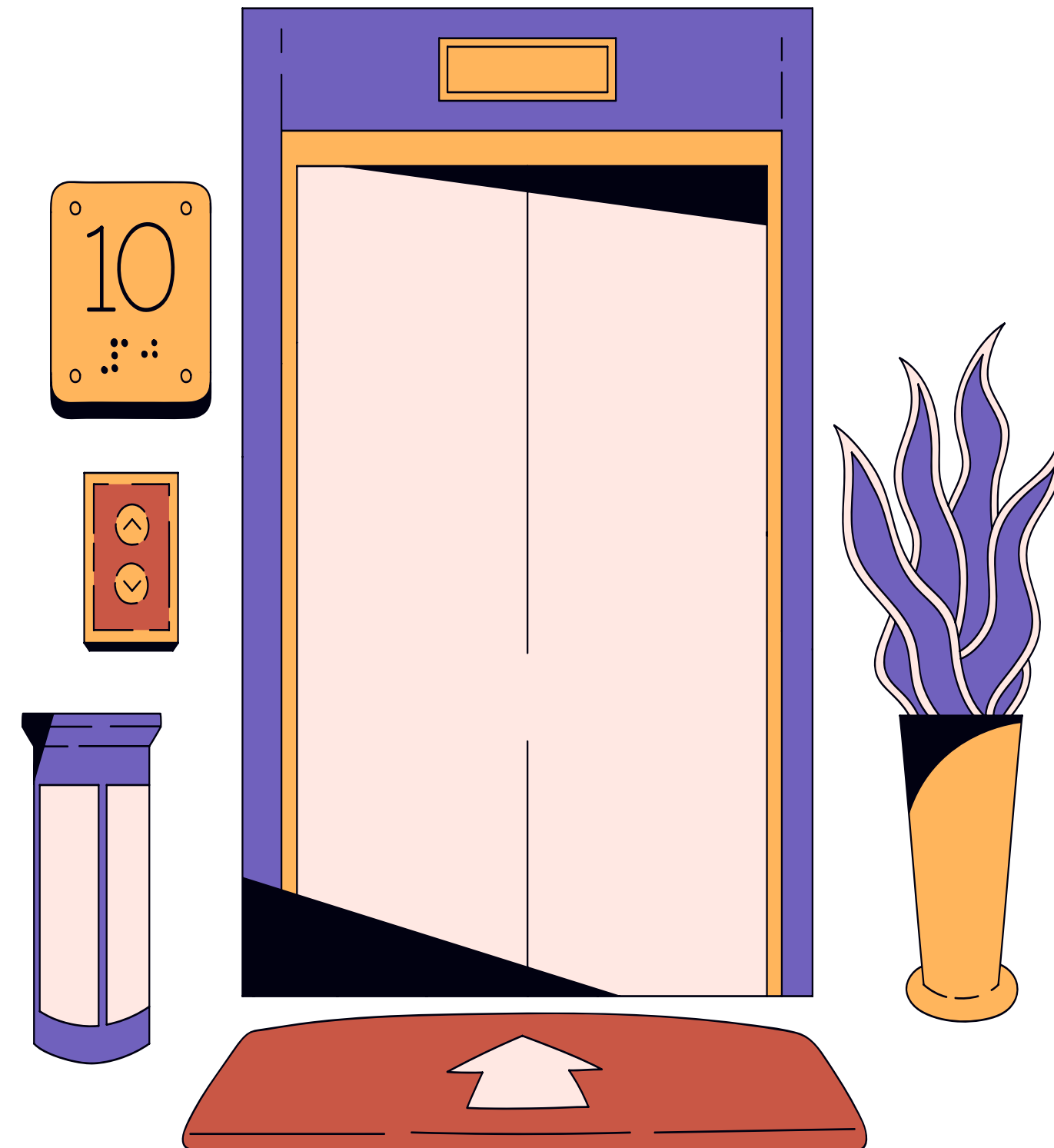
Evaluasi dan Saran

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

Thank You!

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1

Jakarta Pusat 10710

Gedung Radius Prawiro

