



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Laporan Layanan Informasi DJPK

DESEMBER 2024





Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

12 Publikasi Website

34

Publikasi
Konten Media Sosial *

0

WhatsApp Blast

*rata-rata publikasi media sosial

25

Layanan PPID

4

Email Blast

4

Video Conference

12

Webinar/FGD

1112

Tiket Konsultasi

33

Konsultasi Tatap Muka



Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi selama Tahun 2024

140 Publikasi Website

441

Publikasi
Konten Media Sosial *

83

WhatsApp Blast

*rata-rata publikasi media sosial

199

Layanan PPID

32

Email Blast

29

Video Conference

96

Webinar/FGD

12.711

Tiket Konsultasi

329

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

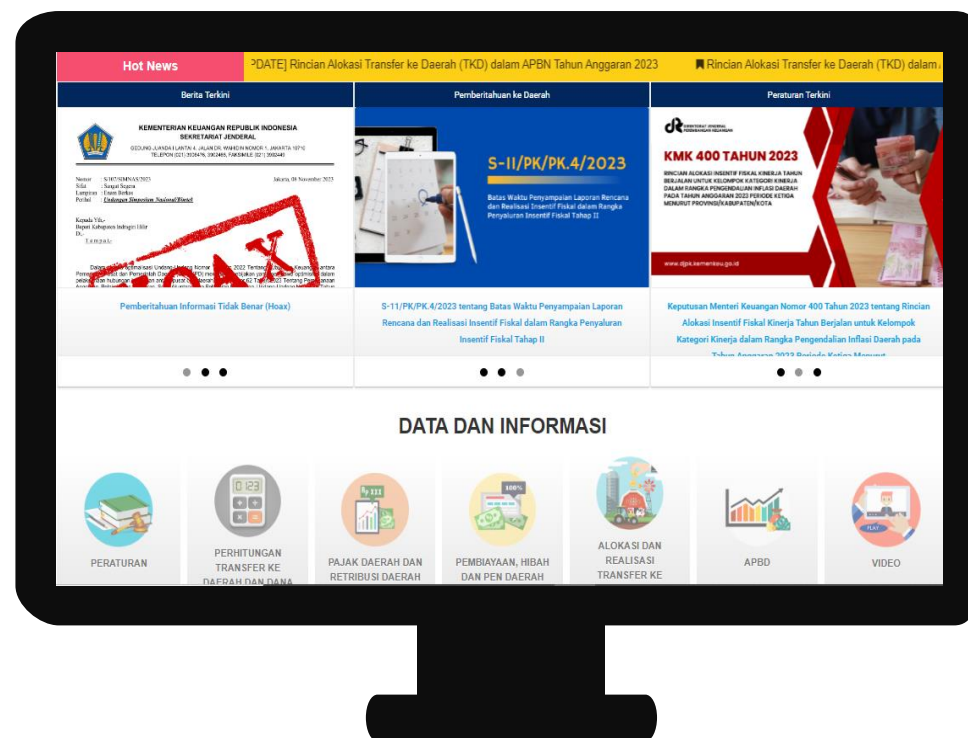


callcenter.djpk@kemenkeu.go.id
lapor.djpk@kemenkeu.go.id

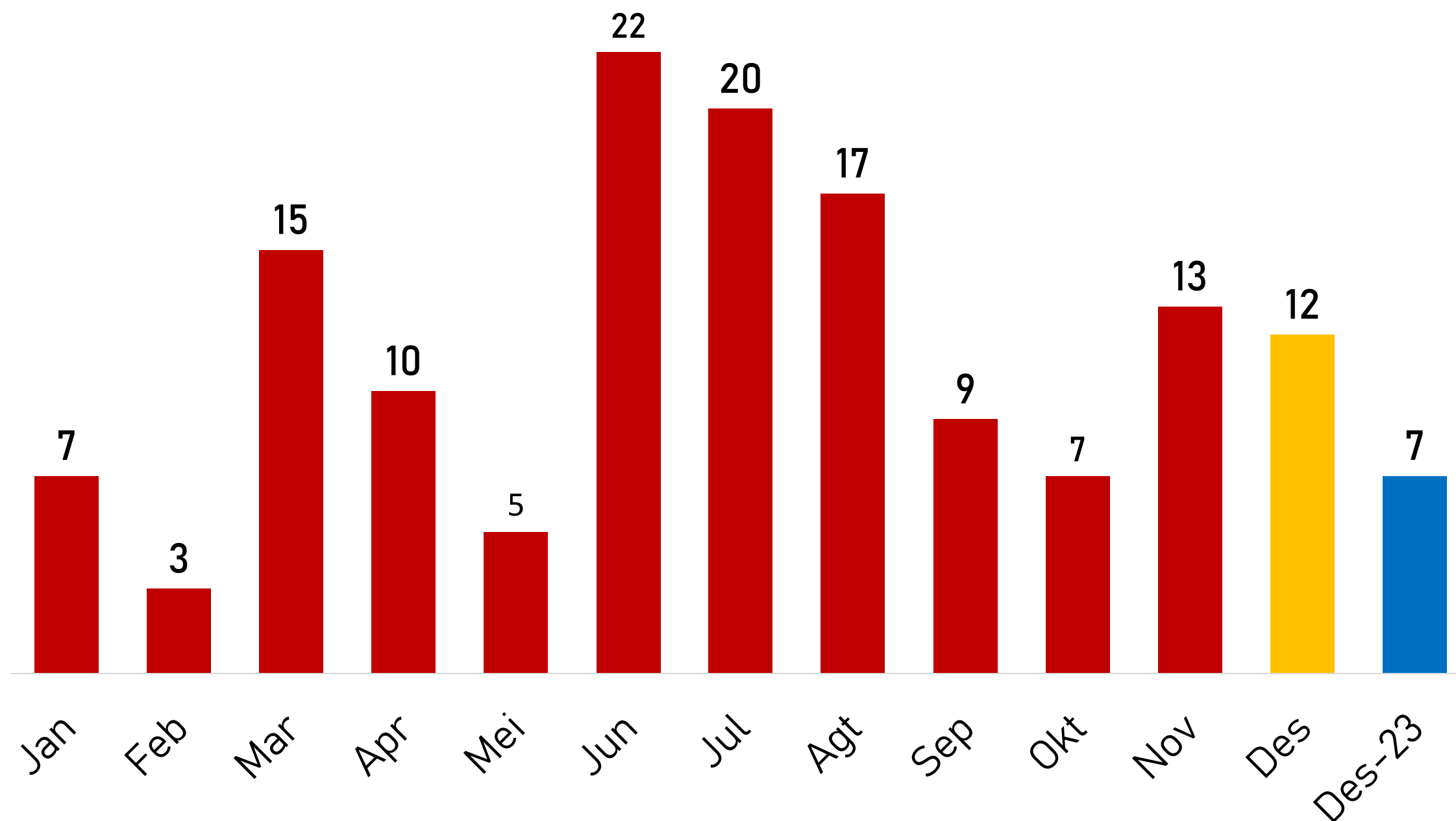




Publikasi *Website* DJPK



Pada bulan Desember, terdapat 12 publikasi pada Website DJPK yang terdiri atas peraturan, pemberitahuan ke daerah, majalah, dan laporan. Jumlah publikasi website bulan Desember turun 7,7% dibandingkan bulan sebelumnya (13) dan naik 71,4% dibandingkan bulan Desember 2023 (7).





Rincian Publikasi *Website* DJPK

No	Tanggal	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	04/12/2024	Laporan Tahunan 2023	Laporan
2	04/12/2024	S-164/PK.7/2024 tentang Komitmen Penerapan ISO 27001:2022 Sistem Manajemen Keamanan Informasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan	Pemberitahuan ke Daerah
3	04/12/2024	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 423 Tahun 2024 tentang Perubahan Rincian Dana Alokasi Khusus Nonfisik Dana Tunjangan Guru Aparatur Sipil Negara Daerah dan Dana Pelayanan Kepariwisata Tahun Anggaran 2024	Peraturan DJPK
4	09/12/2024	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 72 Tahun 2024 tentang Penggunaan Dana Bagi Hasil Cukai Hasil Tembakau	Peraturan DJPK
5	11/12/2024	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 35/PK.7/2024 tentang Perubahan Atas KMK Nomor 10/KM.7/2024 tentang Penandaan Rincian Belanja Pendidikan Untuk Evaluasi Pemenuhan Belanja Wajib Dalam APBD	Peraturan DJPK
6	11/12/2024	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 37/KM.7/2024 tentang Perubahan Atas KMK Nomor 11/KM.7/2024 tentang Penandaan Rincian Belanja Infrastruktur Pelayanan Publik Untuk Evaluasi Pemenuhan Belanja Wajib Dalam APBD	Peraturan DJPK
7	18/12/2024	Surat Edaran Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor SE-900.1.3/6629.A/SJ dan SE-1/MK.07/2024 Tentang Tindak Lanjut Arah Presiden Mengenai Pelaksanaan Anggaran Transfer Ke Daerah Tahun Anggaran 2025	Pemberitahuan ke Daerah
8	20/12/2024	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Dana Insentif Fiskal atas Pencapaian Kinerja Daerah	Peraturan DJPK
9	20/12/2024	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 428 Tahun 2024 tentang Penilaian Kinerja Daerah dan Penentuan Jumlah Daerah Peringkat Terbaik Dalam Rangka Penghitungan Alokasi Dana Insentif Fiskal Tahun Anggaran 2025 untuk Penghargaan Kinerja Tahun Sebelumnya	Peraturan DJPK
10	23/12/2024	S-170/PK/2024 perihal Komitmen Pengendalian Gratifikasi Dalam Rangka Perayaan Natal Tahun 2024 dan Tahun Baru 2025	Pemberitahuan ke Daerah
11	23/12/2024	Data Series APBD 2024	APBD
12	31/12/2024	MEDIA DEFIS XXXIX	Majalah

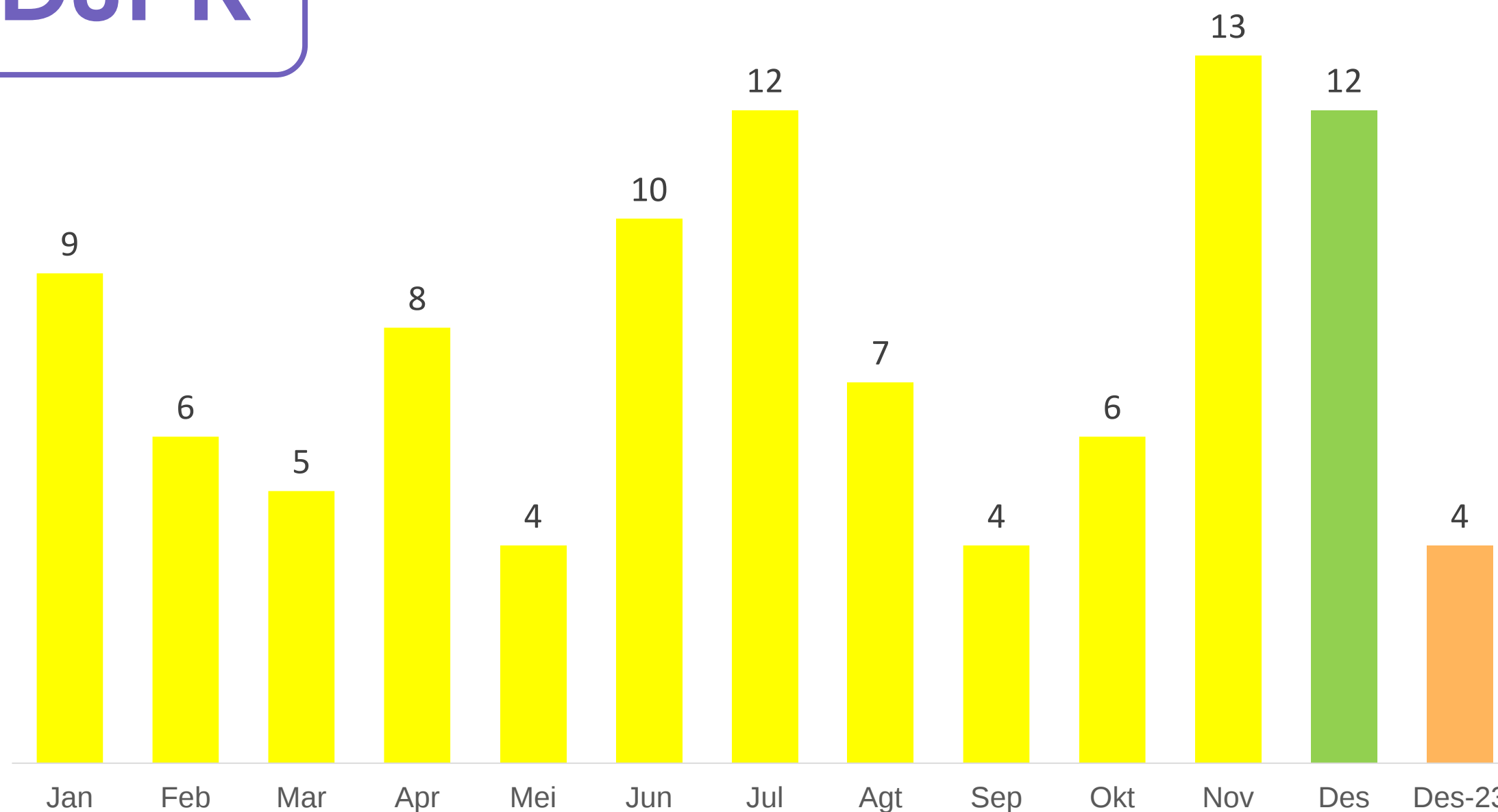


Publikasi Webinar DJPK

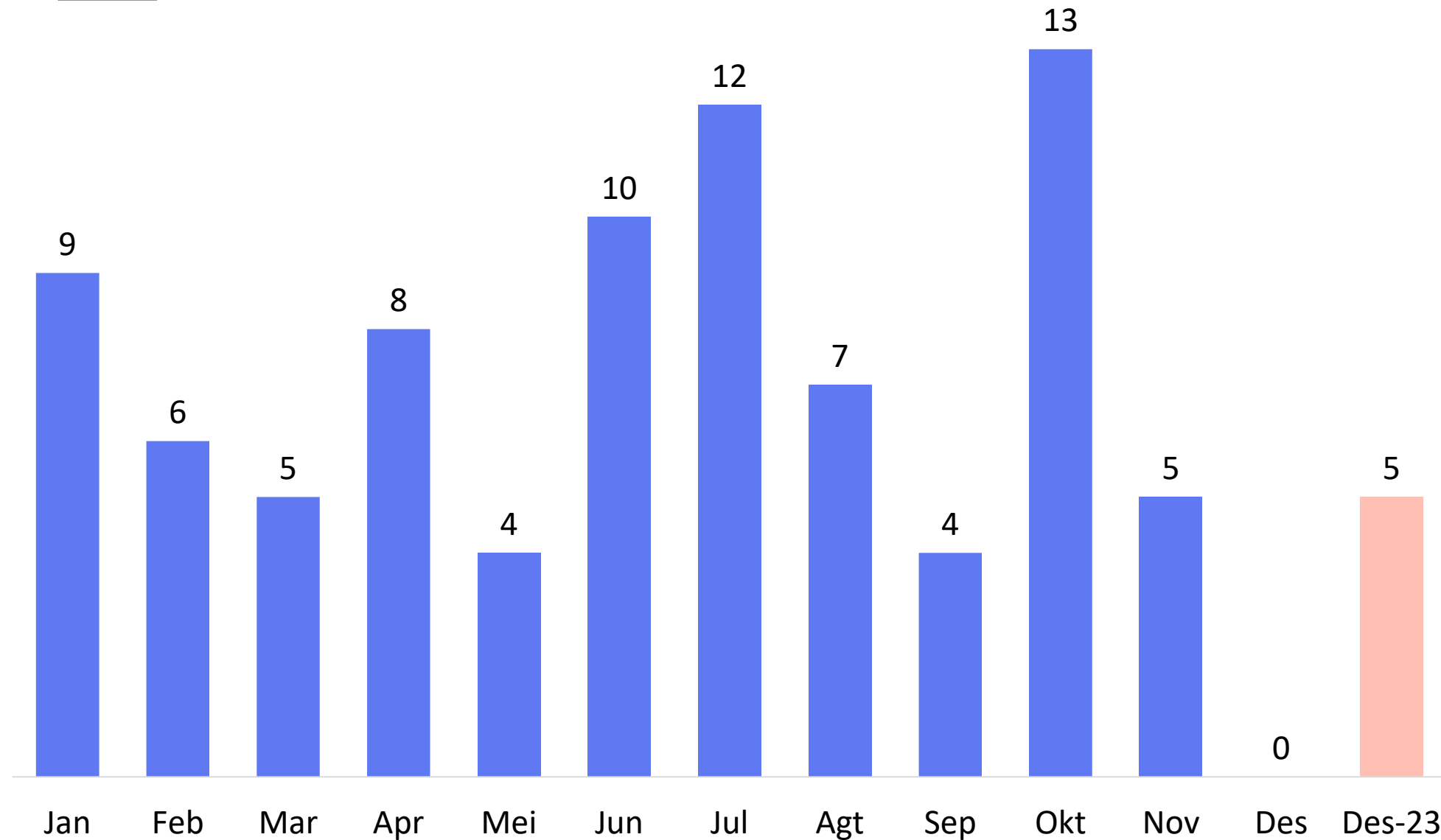
Selama tahun 2024, DJPK telah melaksanakan:

96

webinar/bimbingan
teknis/workshop/FGD.

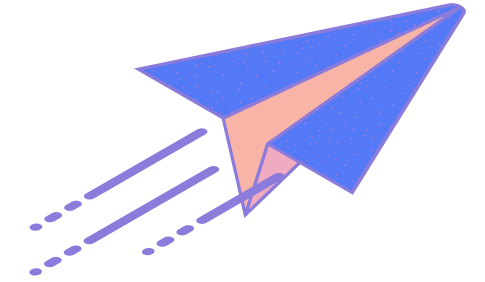


Publikasi webinar bulan Desember 2024 **naik 7,7%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (13) dan **meningkat 200%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar Desember 2023 (4).



Pada bulan Desember 2024, tidak ada layanan WhatsApp Blast yang dilaksanakan karena adanya pengembangan aplikasi *contact center* DJPK termasuk penggunaan aplikasi WhatsApp (WA) Blast. Oleh karena itu, layanan WA Blast dialihkan ke Email Blast. Layanan WA Blast bulan Desember 2024 turun 100% dibandingkan bulan sebelumnya (5) dan turun 100% dibandingkan Desember 2023 (5).

Layanan WhatsApp Blast



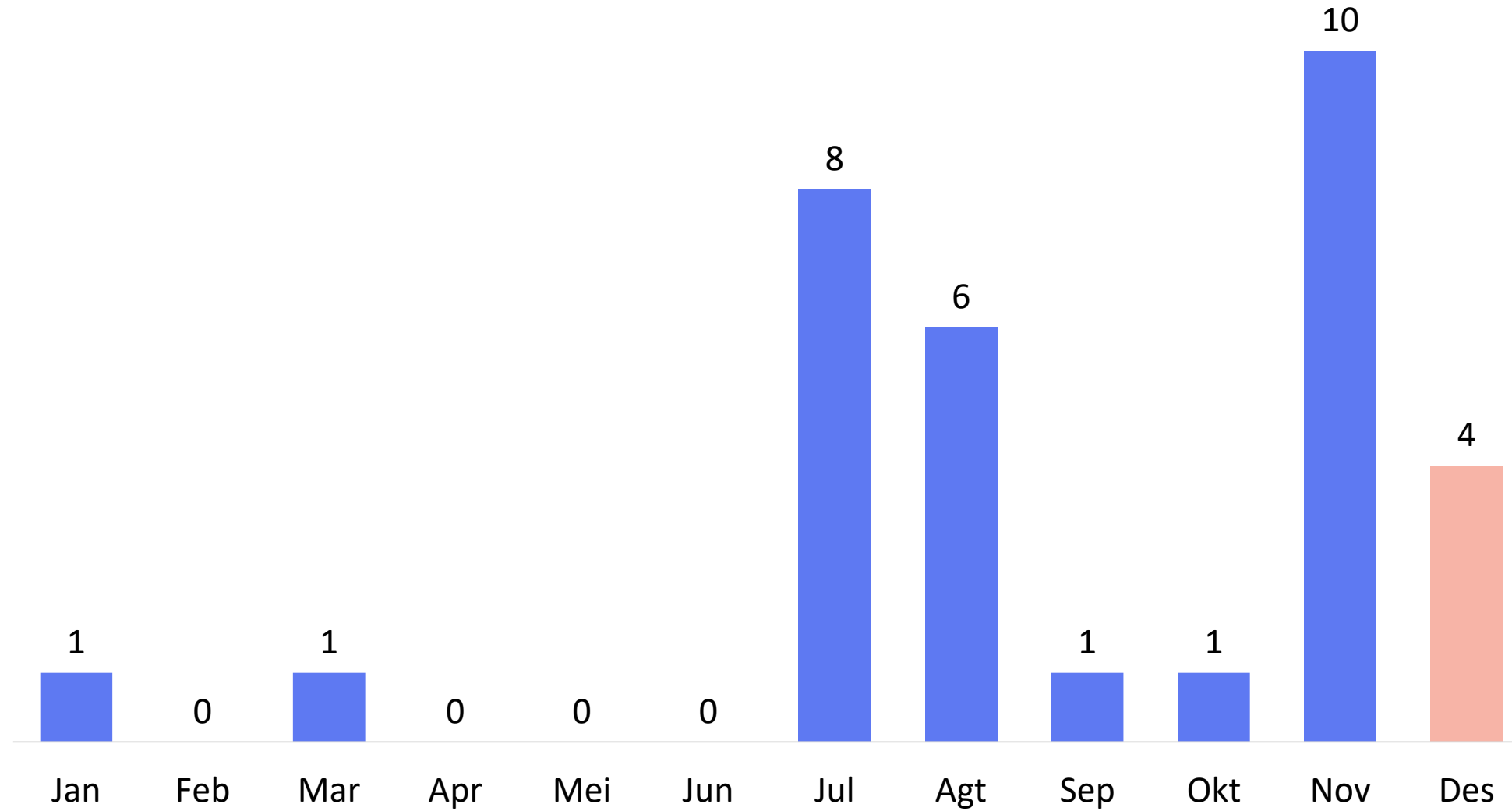


Layanan *Email Blast*

Pada bulan Desember 2024, telah dilaksanakan 4 penyampaian informasi melalui layanan Email Blast kepada Pengguna Layanan yang terdaftar dalam database Contact Center Dering DJPK.

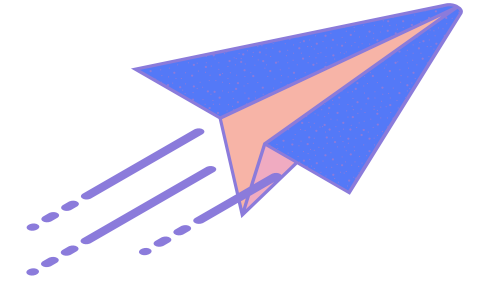
2 Desember 2024	Polite Reminder SERASI Episode 19: "Pembiayaan Kreatif: Solusi Alternatif Atasi Defisit APBD"
10 Desember 2024	Undangan Sosialisasi Optimalisasi Pembiayaan Kreatif dan Inovasi Pendanaan di Daerah
19 Desember 2024	Penyampaian Surat Edaran Bersama tentang Tindak Lanjut Arahkan Presiden Mengenai Pelaksanaan Anggaran Transfer Ke Daerah Tahun Anggaran 2025
23 Desember 2024	Penyampaian Surat Nomor S-170/PK/2024 tentang Komitmen Pengendalian Gratifikasi dalam rangka Perayaan Natal Tahun 2024 dan Tahun Baru 2025





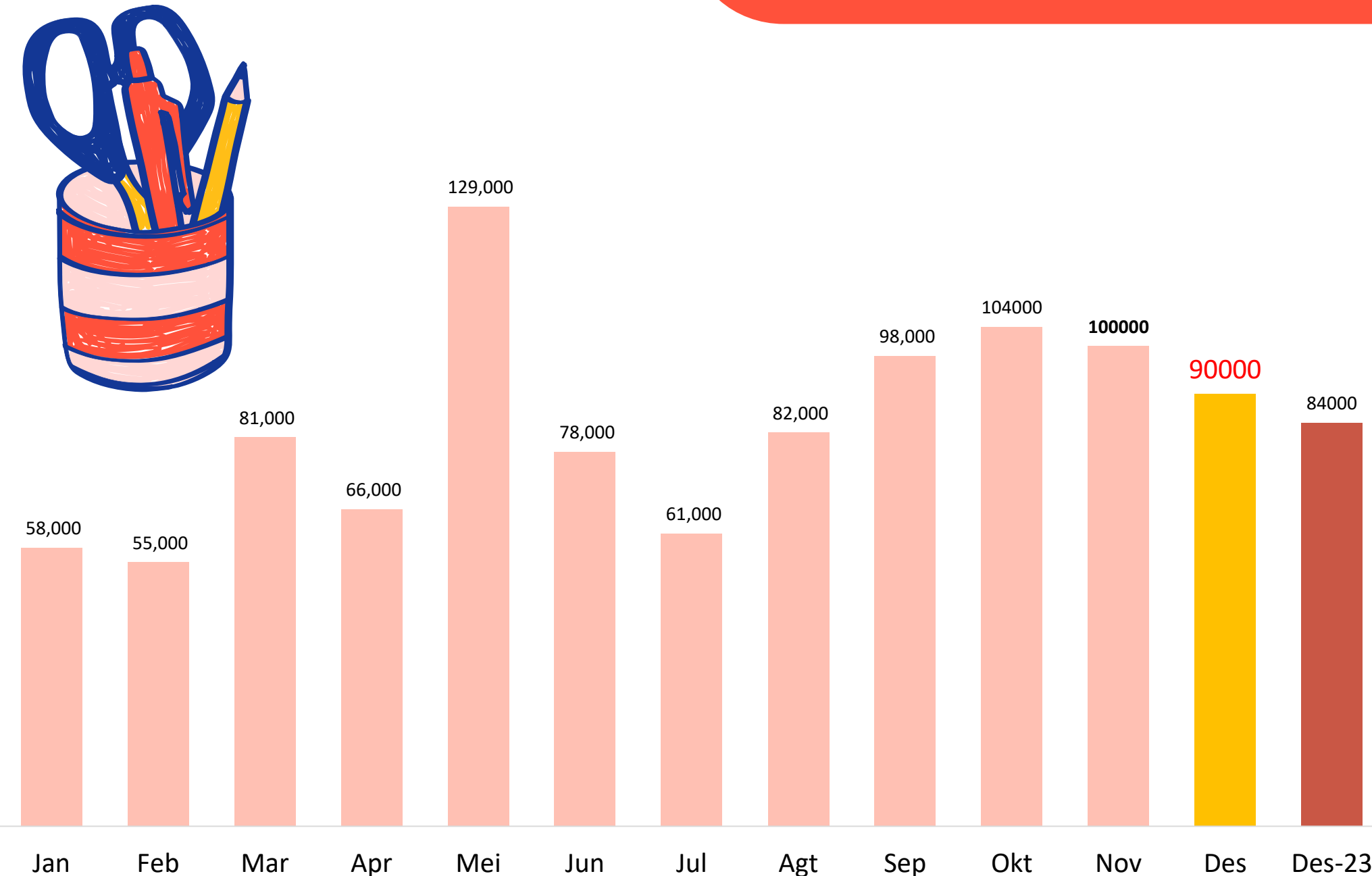
Total layanan email blast selama tahun 2024 adalah 32

Layanan Email Blast

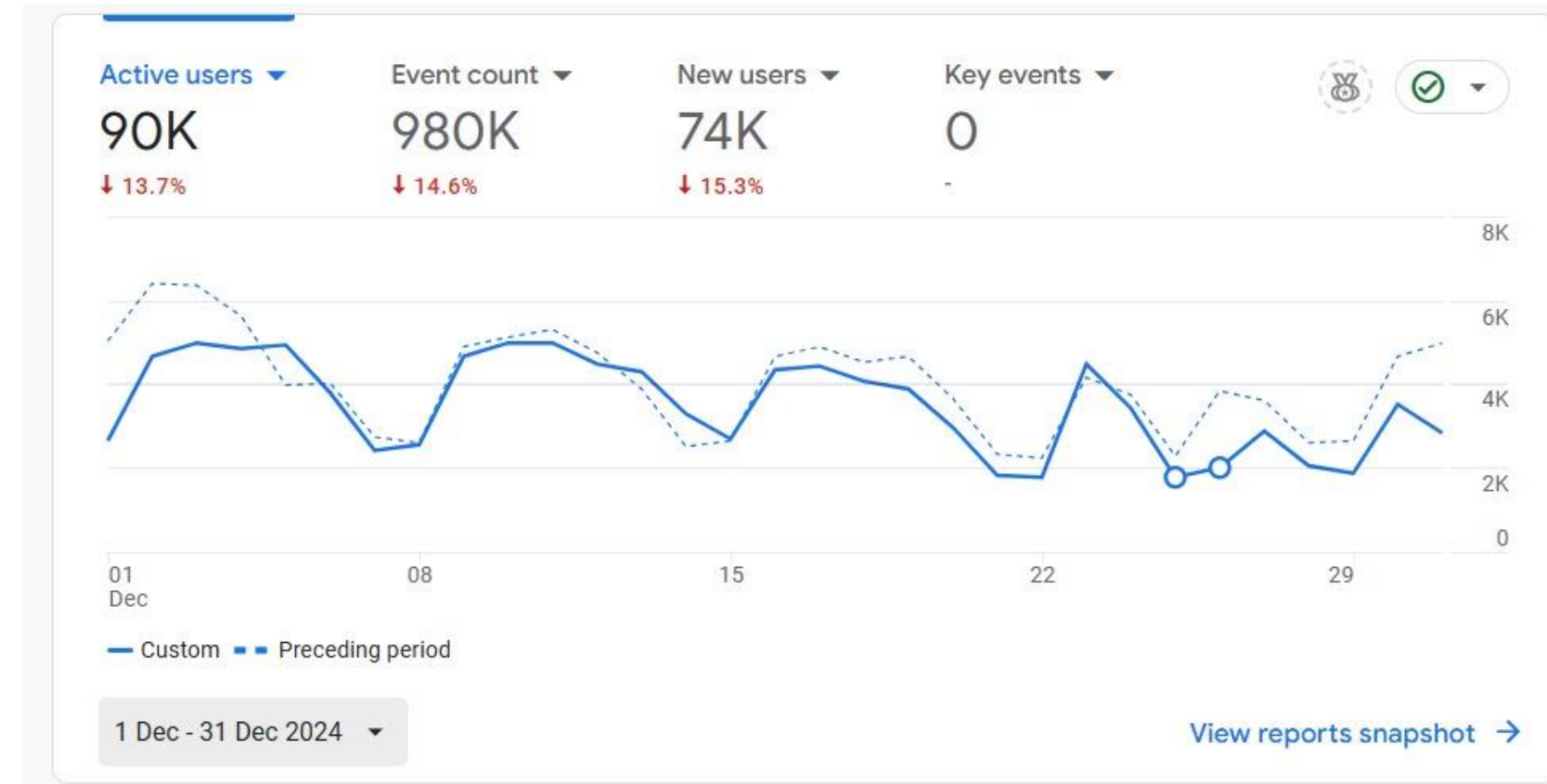




Kunjungan *Website* DJPK



Jumlah pengunjung Website DJPK selama bulan Desember 2024 sekitar **90.000** pengunjung, **turun 10%** dibandingkan bulan sebelumnya (100.000). Jika dibandingkan dengan Desember 2023 (84.000), pengunjung website pada bulan Desember 2024 **naik 7%**.

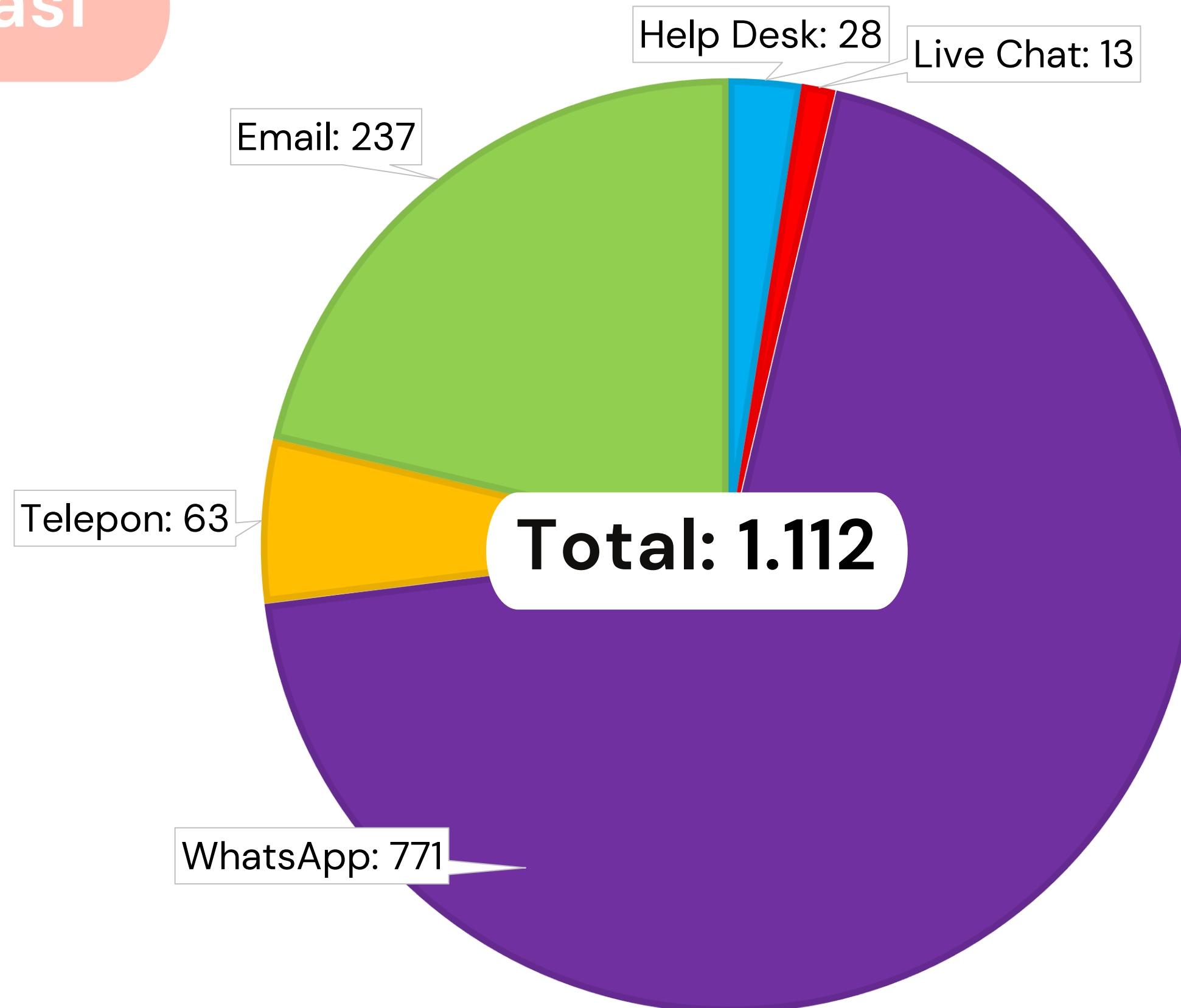
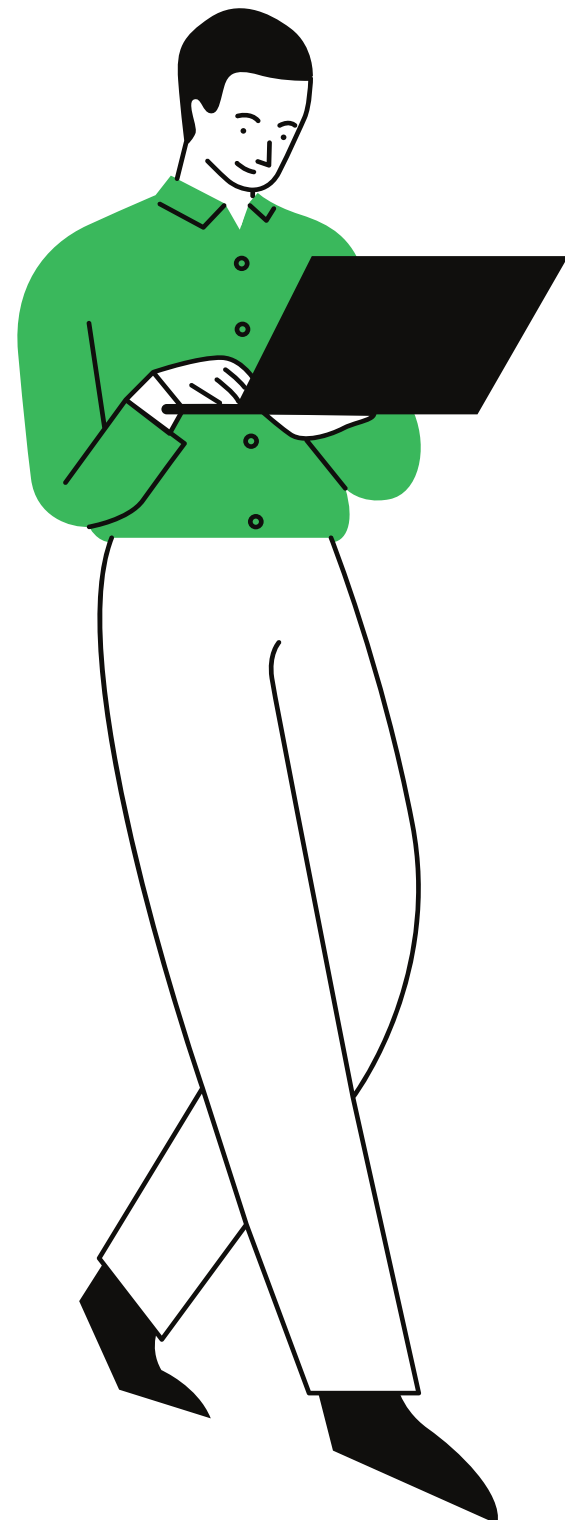


Halaman yang paling banyak diakses antara lain:

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



Tiket Konsultasi

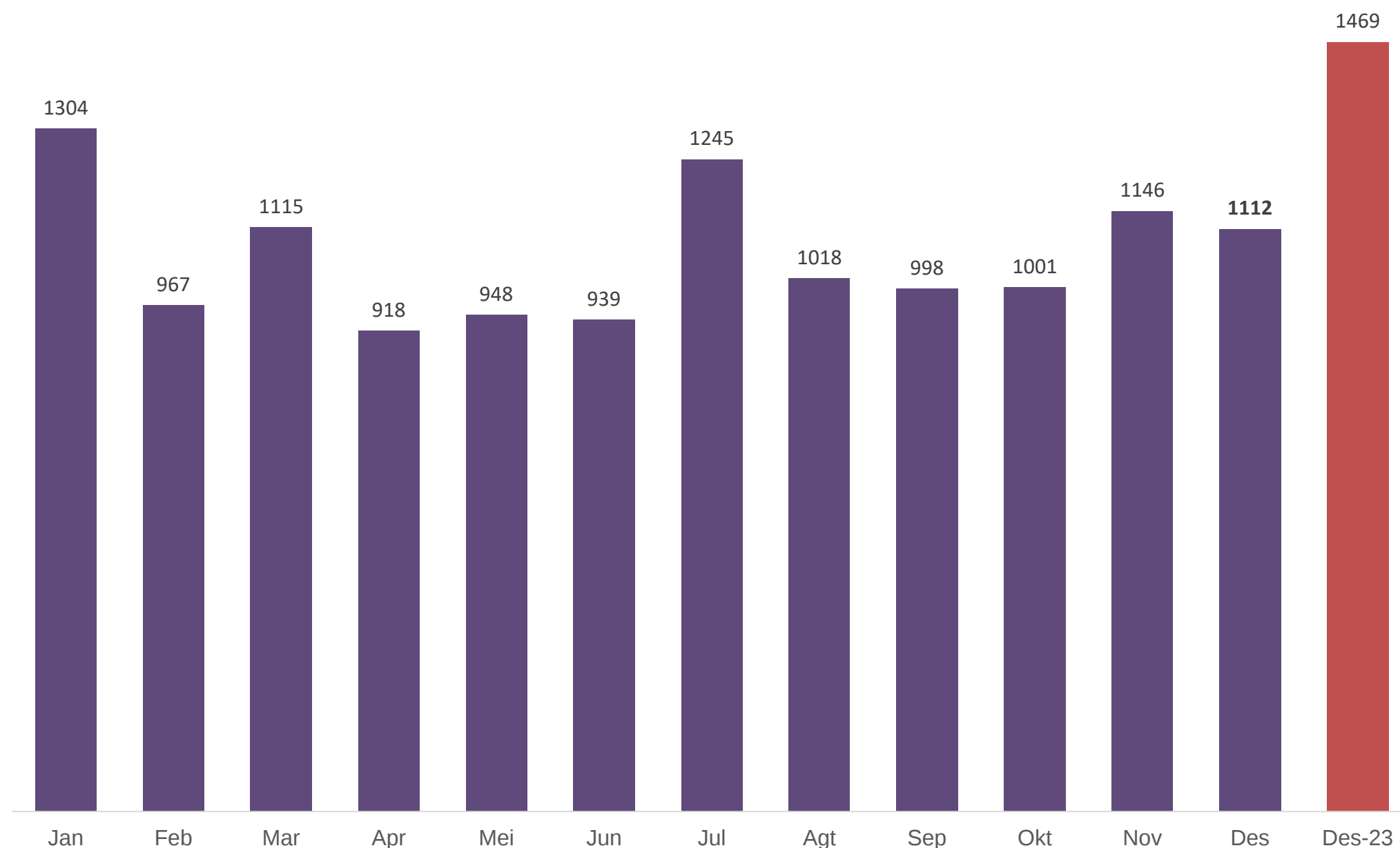


Layanan Lainnya:

409
Chatbot

4
Video Conference

33
Tatap Muka



Perkembangan Jumlah Konsultasi

Jumlah konsultasi di bulan Desember 2024 **turun 24,3%** dibandingkan bulan Desember 2023 (1.469 konsultasi).

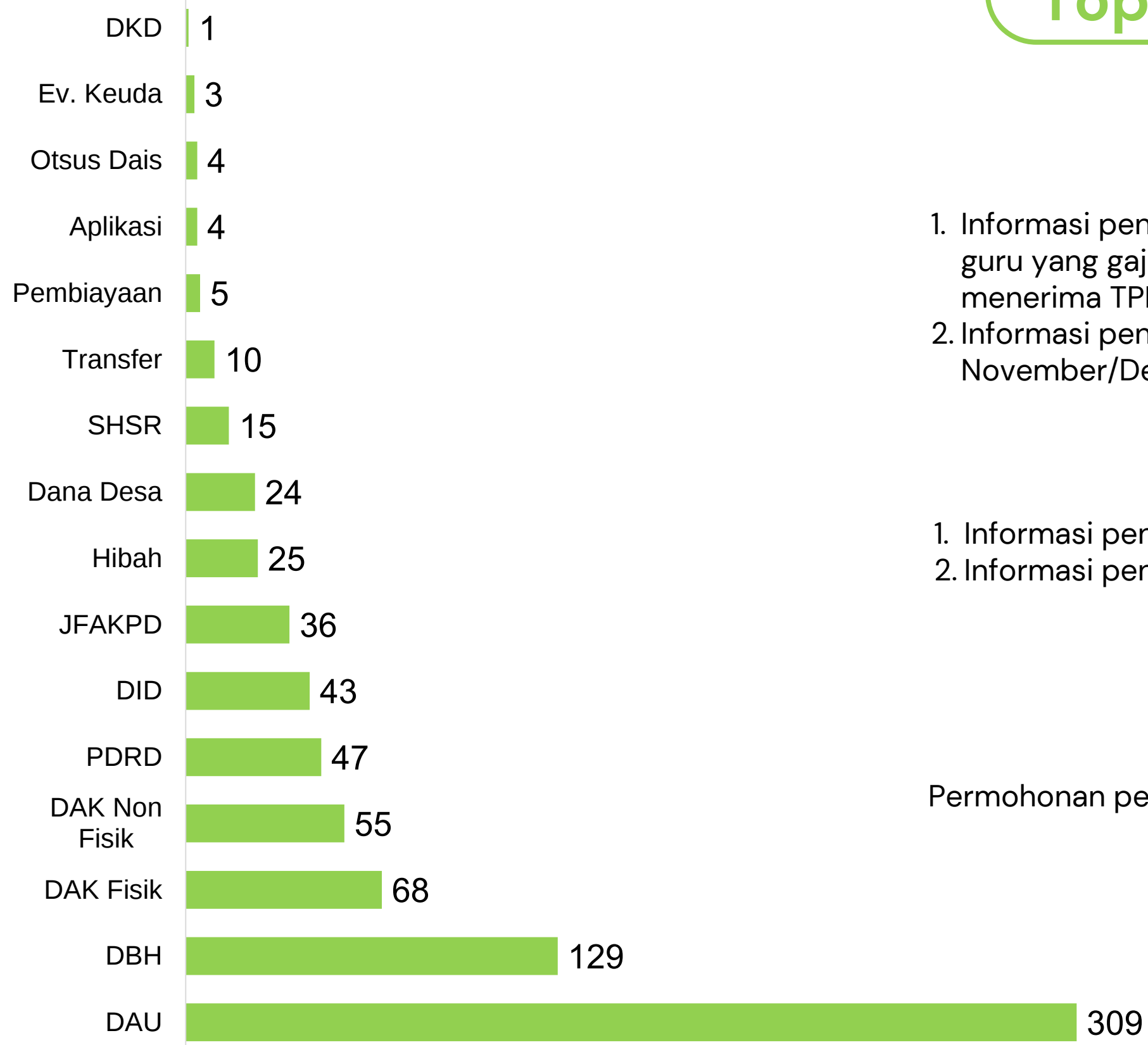
Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan November 2024 (1.146 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan Desember 2024 **turun 3%**.

Selama Januari s.d. Desember 2024, jumlah konsultasi yang dilayani Contact Center Dering DJPK adalah sebanyak **12.711 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

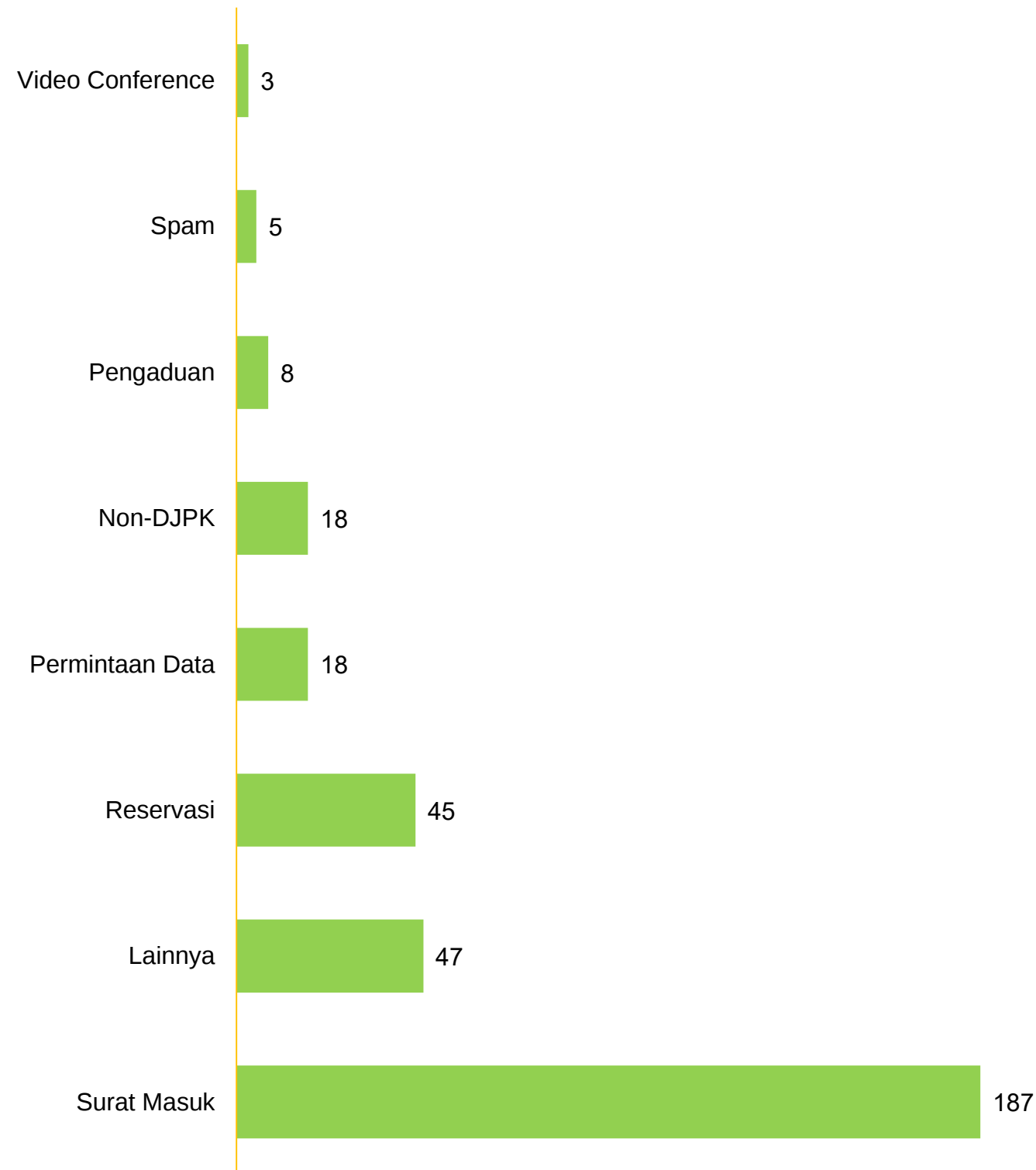
1. Informasi penyaluran Dana Bagi Hasil.
2. Informasi penyaluran Kurang Bayar dan Lebih Bayar.

Topik DAK Fisik

Permohonan perpanjangan penyampaian syarat salur DAK Fisik.



Topik Konsultasi Lainnya



Surat Masuk

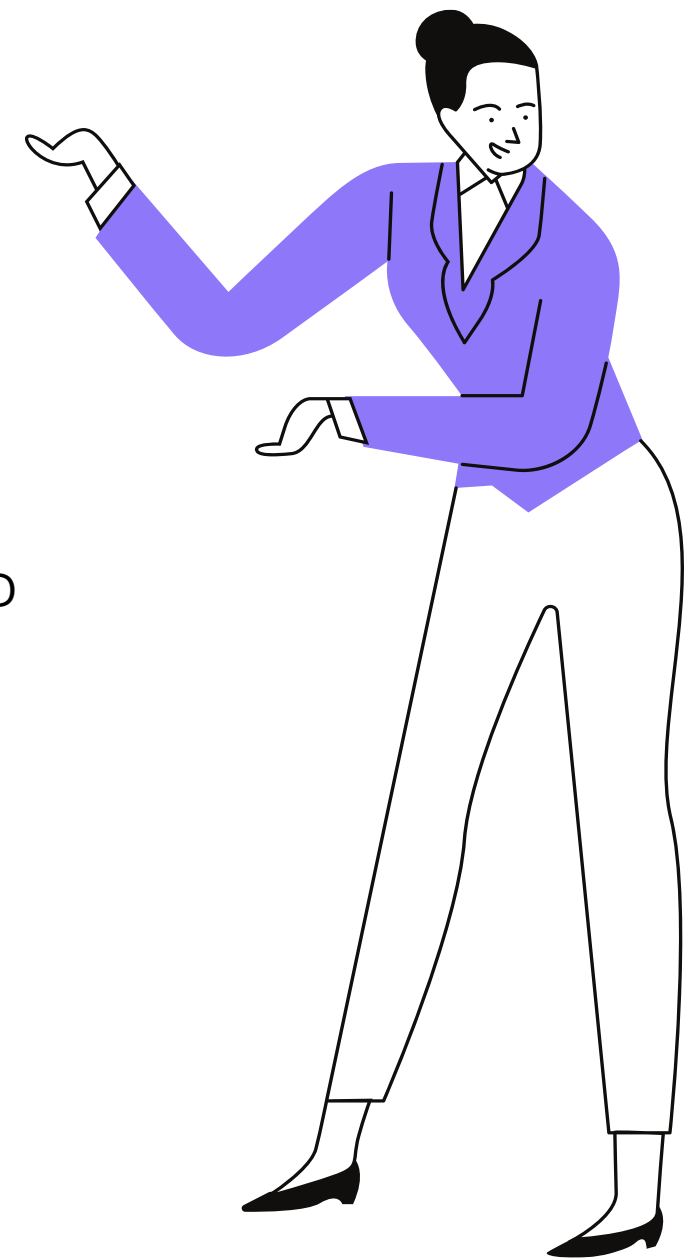
Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi progres surat masuk.

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



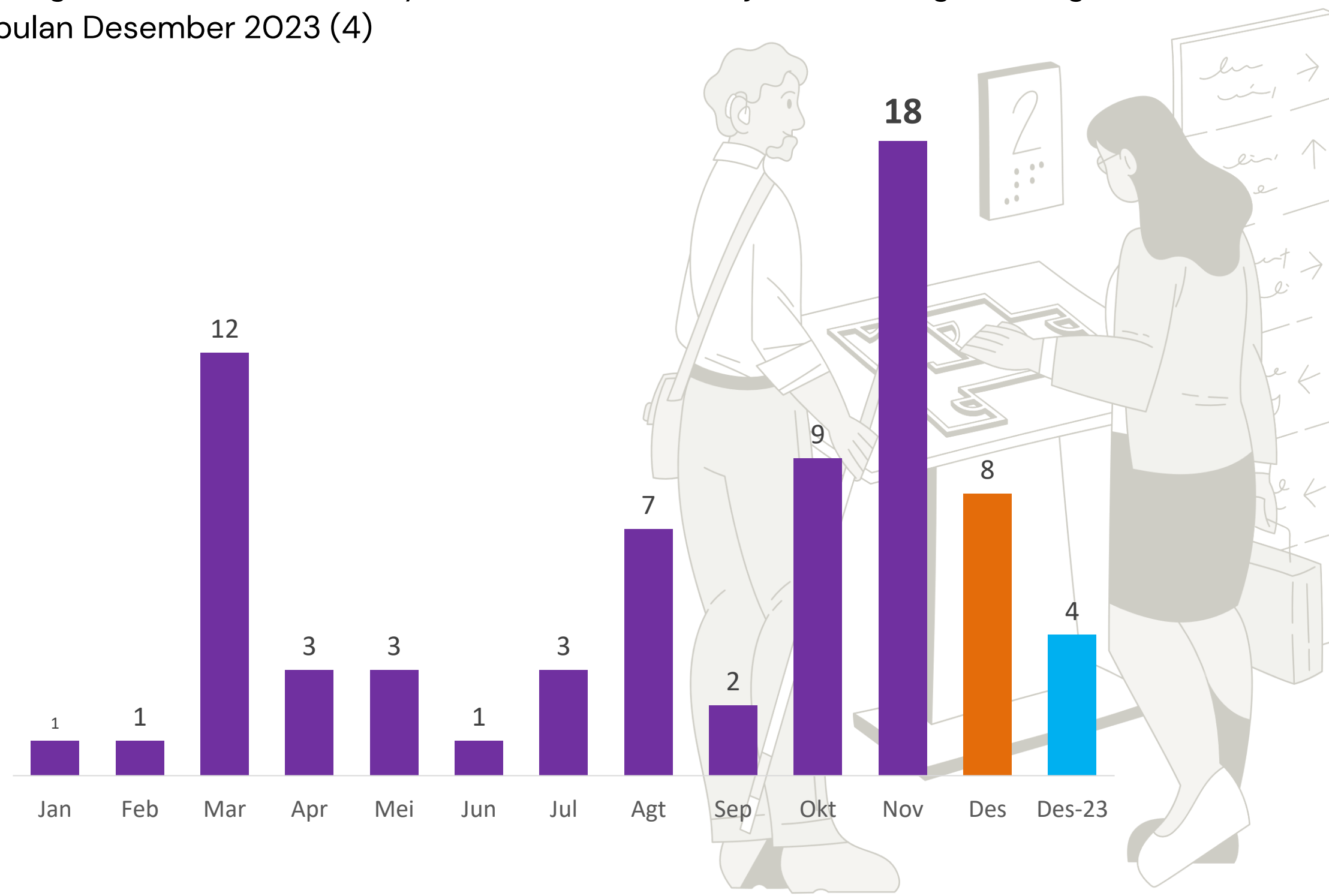


Pengaduan

Pengaduan pada bulan Desember 2024 terdiri dari:

1. Surat palsu sosialisasi urk dak fisik (Kab. Luwu mendapat 2 kali surat palsu pada waktu yang berbeda).
2. Surat palsu undangan pendidikan/pelatihan tugas dan tanggung jawab bagi staff/bidang keuangan dan bendahara penerimaan dan bendahara pengeluaran dalam pengelolaan keuangan serta strategi dalam menghadapi audit (Prov. Sumatera Utara, Kab. Bandung Barat, dan Kab. Purwakarta)
3. Pengaduan atas layanan *call center* KPPN Kotabumi. Kab. Tulang Bawang Barat awalnya menanyakan mengenai informasi dana TPG, Tamsil Tw IV dan dana tambahan THR dan gaji ke 13 kepada KPPN Kotabumi melalui kanal email. Namun, KPPN Kotabumi belum juga merespon pertanyaan Kab. Tulang Bawang Barat tersebut.
4. Pengaduan atas penggunaan dana desa di Kab. Kendal.
5. Pengaduan dari Eden Hotel (Prov. Bali) yang tidak terima nama hotel mereka dicatut dalam surat palsu undangan pendidikan/pelatihan tugas dan tanggung jawab bagi staff/bidang keuangan dan bendahara penerimaan dan bendahara pengeluaran dalam pengelolaan keuangan serta strategi dalam menghadapi audit.

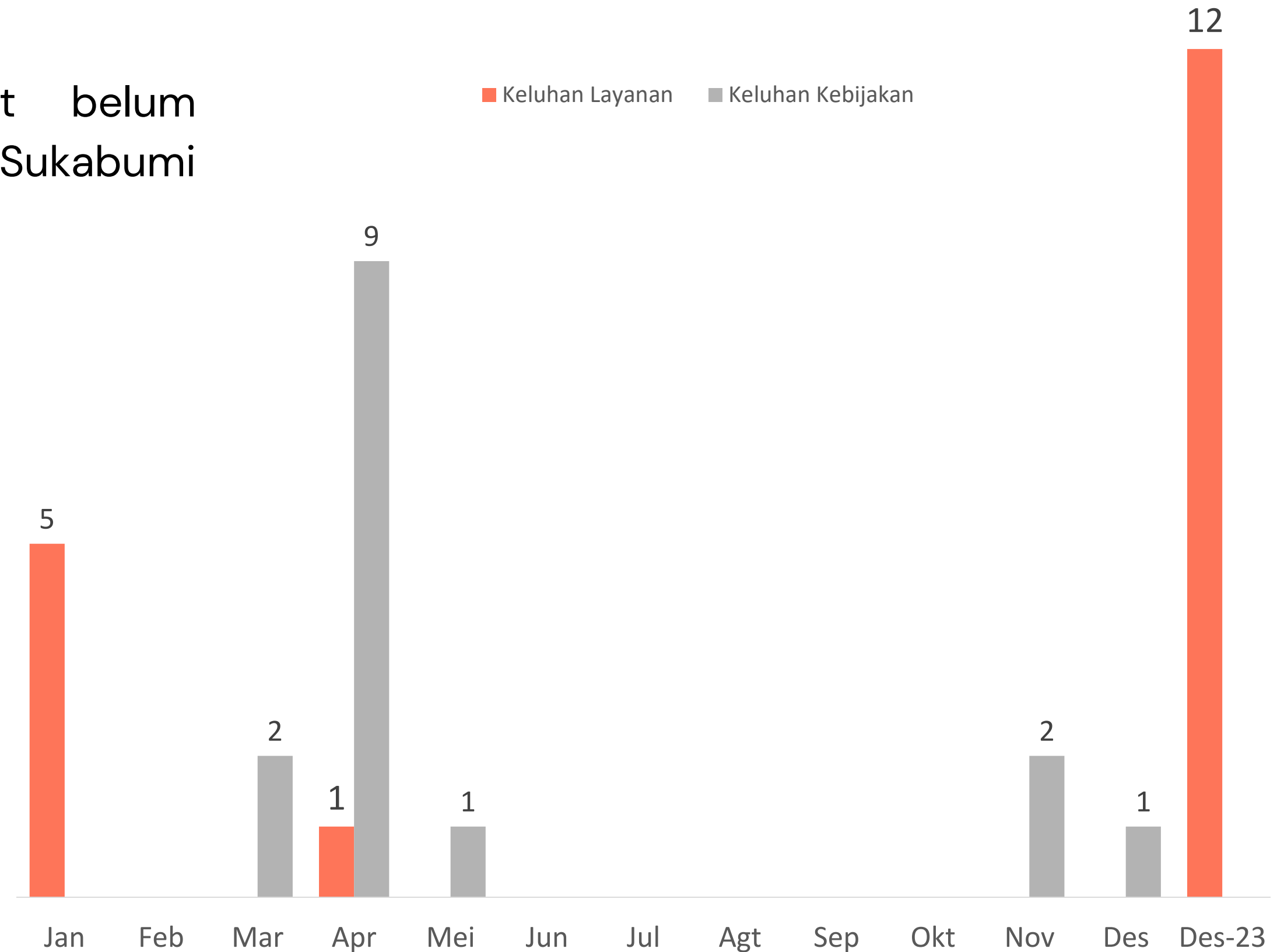
Jumlah pengaduan pada bulan Desember 2024 **turun 55,5%** dibandingkan pengaduan bulan sebelumnya (18) dan **turun 100%** jika dibandingkan dengan bulan Desember 2023 (4)





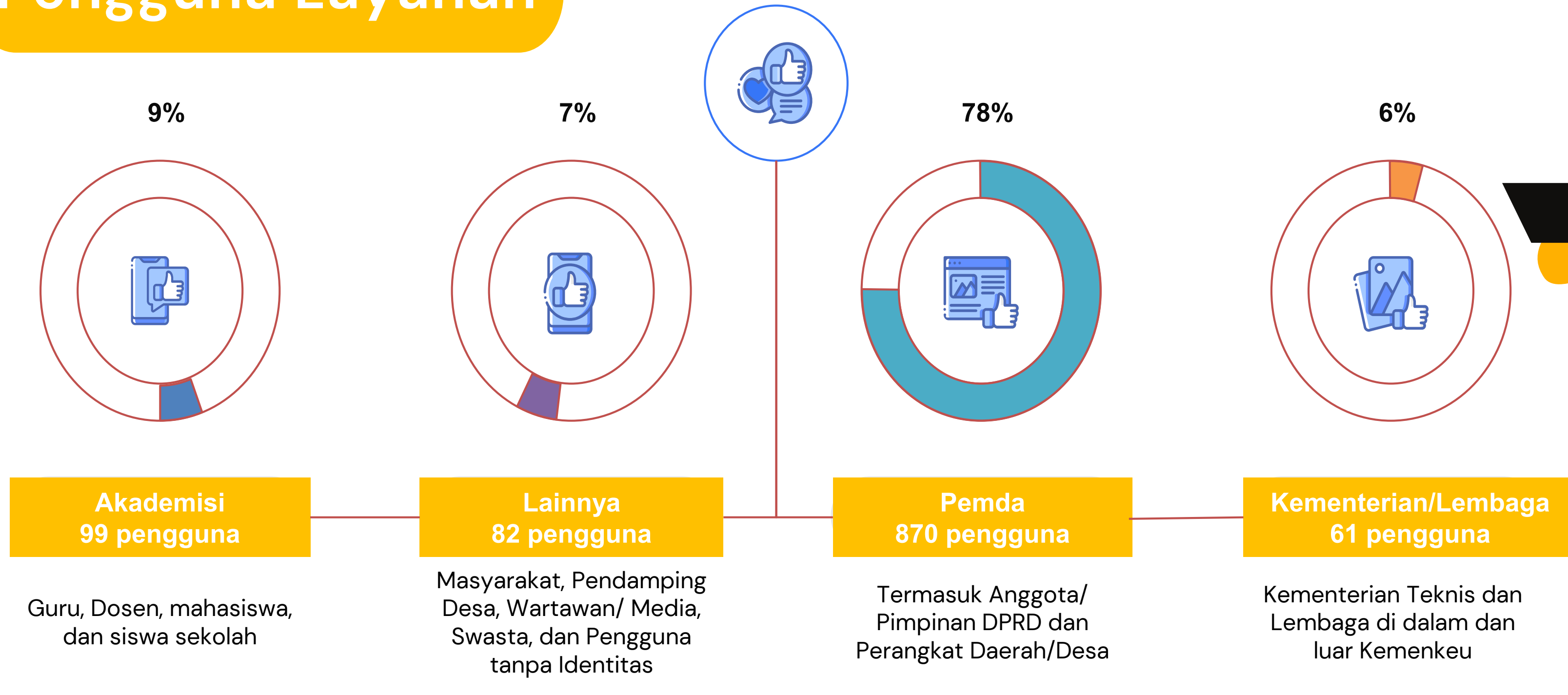
1 Keluhan Kebijakan

Penyampaian keluhan kebijakan terkait belum disalurkan THR dan Gaji ke 13 Kota Sukabumi kepada guru penerima.



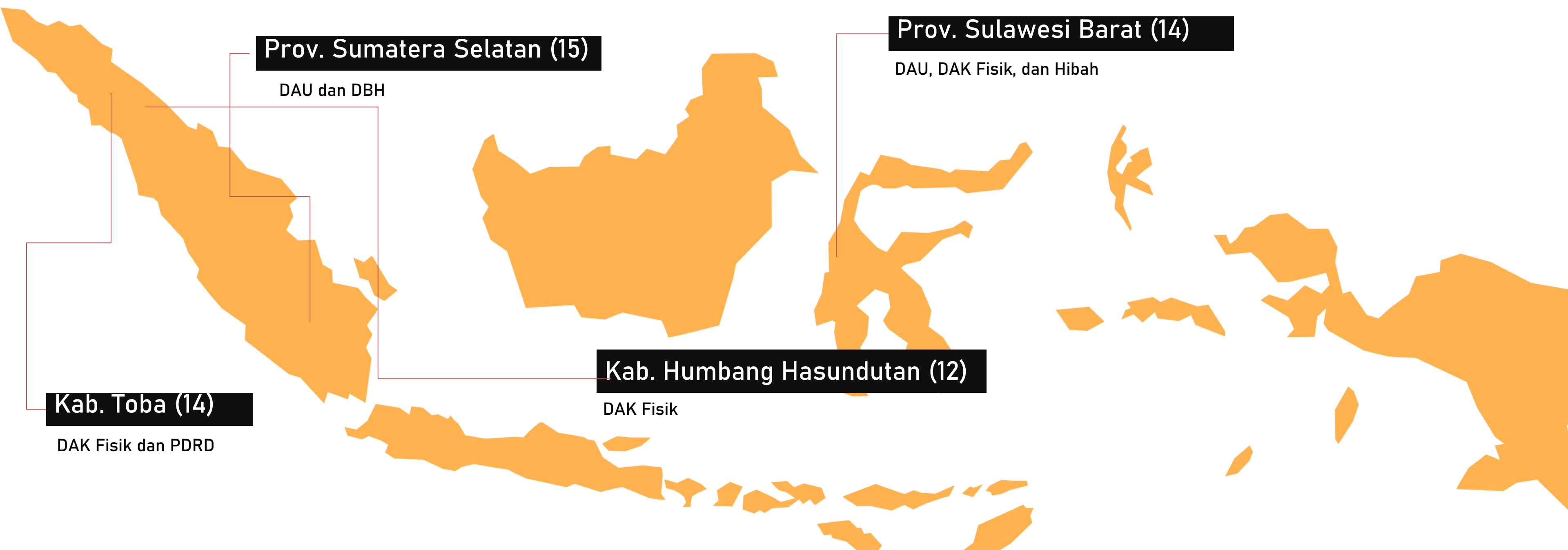


Pengguna Layanan





Pemerintah Daerah Pengguna Terbanyak

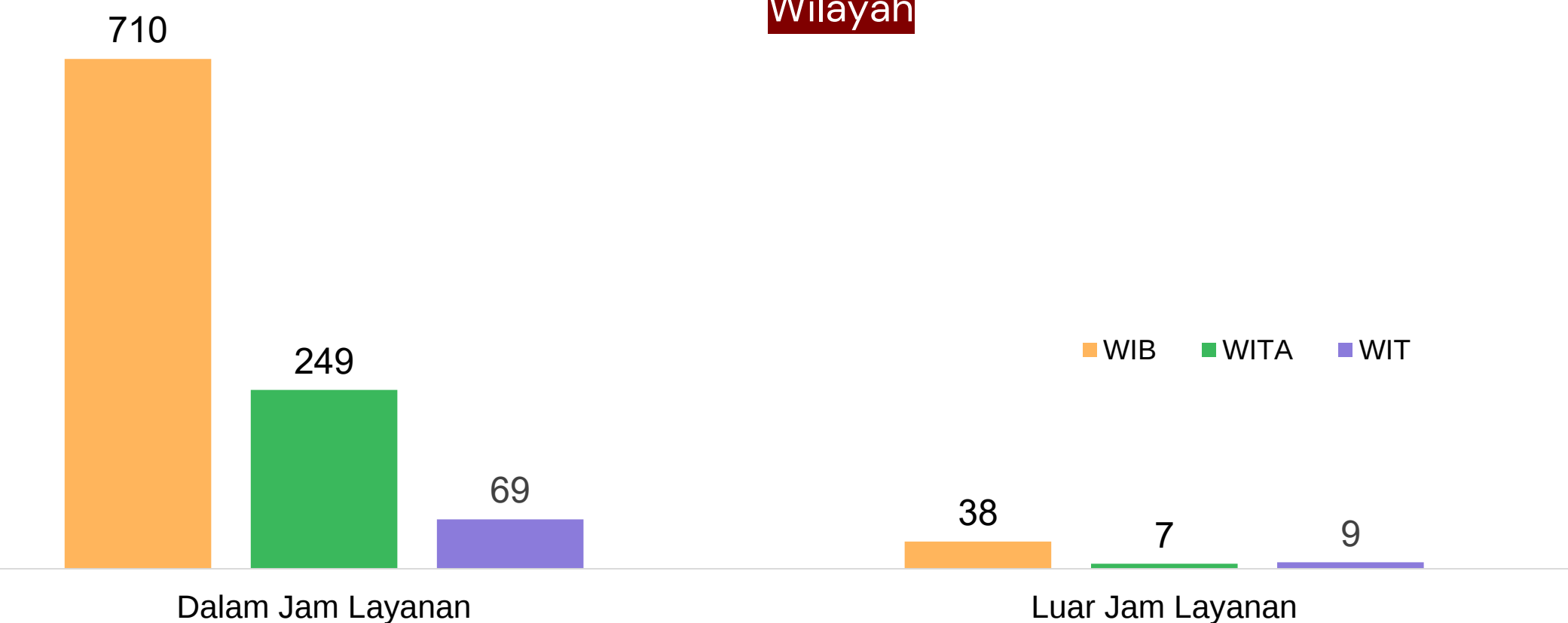




Rincian *Tiket Konsultasi*

Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai

Wilayah



Selama bulan Desember, dari total **1.112** tiket konsultasi, sebanyak **1.082** tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan **30** tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari **1.082** tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **1.054** pengguna layanan menghubungi DJPK di dalam jam layanan, sedangkan **58** sisanya menghubungi DJPK di luar jam layanan yang terdiri dari 38 (70,37%) dari bagian barat (WIB), 7 (12,96%) dari bagian tengah (WITA), dan 9 (16,61%) dari bagian timur (WIT).

Dari total seluruh tiket yang masuk di luar jam layanan, **tidak terdapat eskalasi** atas tiket tersebut



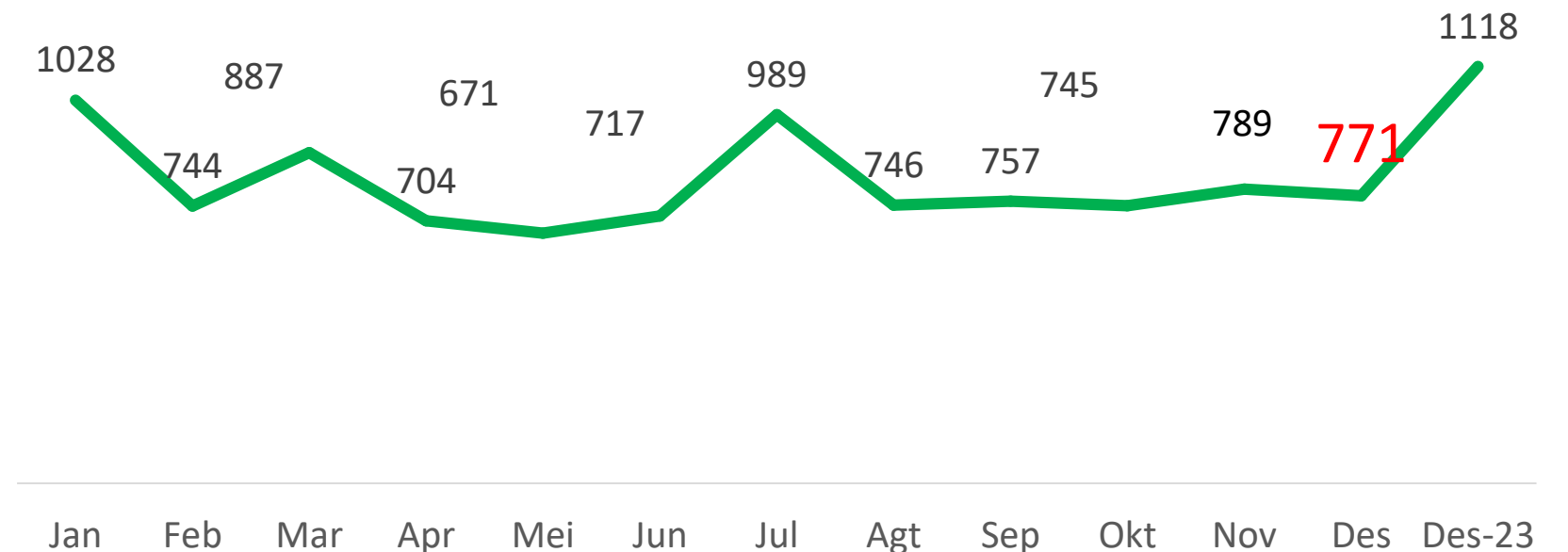
Konsultasi *WhatsApp DJPK*

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 Desember 2024 melalui WhatsApp DJPK sebesar **771 layanan** atau **turun 2,3%** dibandingkan bulan sebelumnya (789 layanan).

Jika dibandingkan dengan Desember 2023 (1118 layanan), jumlah konsultasi melalui Whatsapp **turun sebesar 31%**.

Jumlah Pengguna WhatsApp



Top 3 Topik Konsultasi



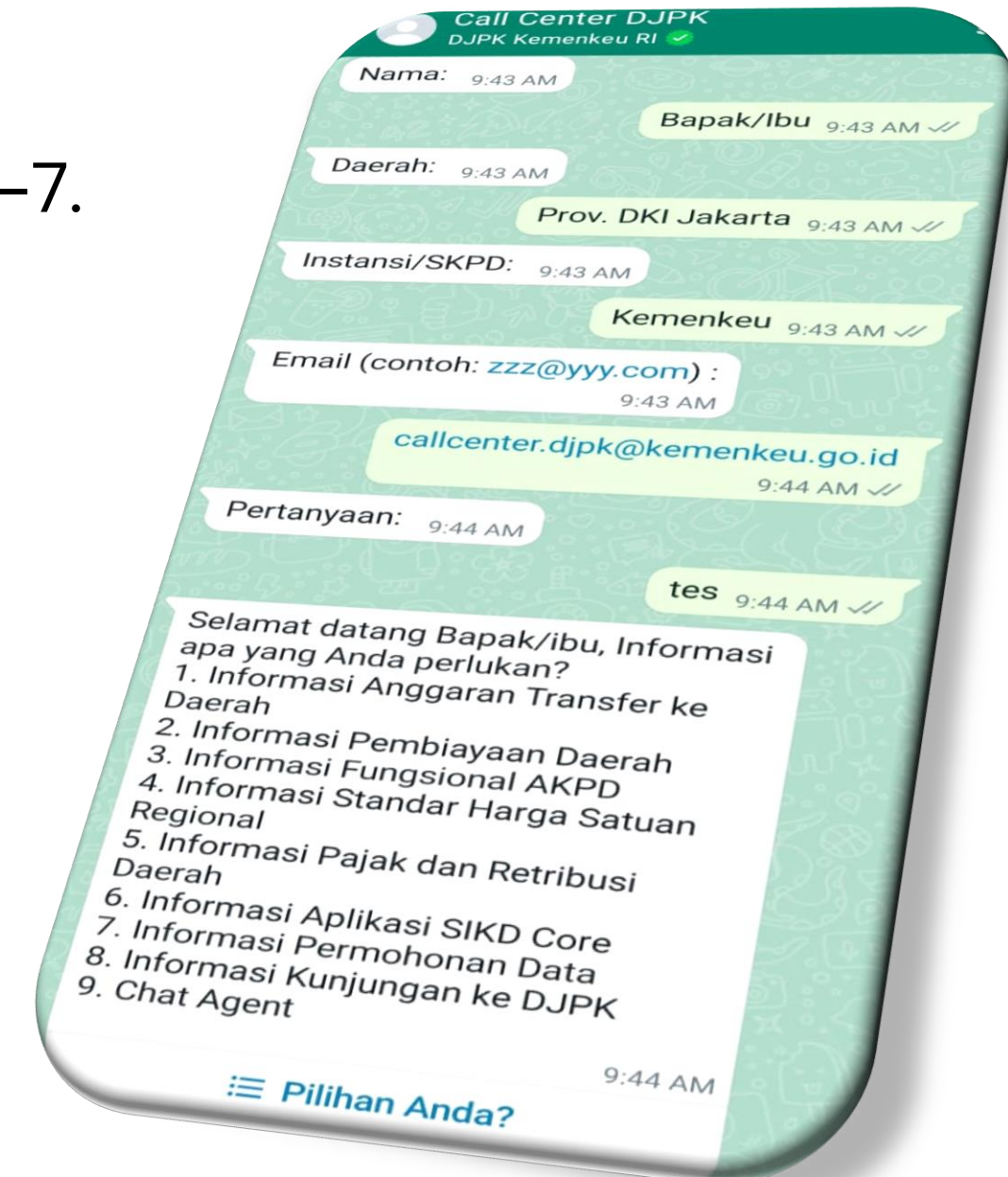


Implementasi **Chatbot** pada Layanan **WhatsApp** DJPK

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

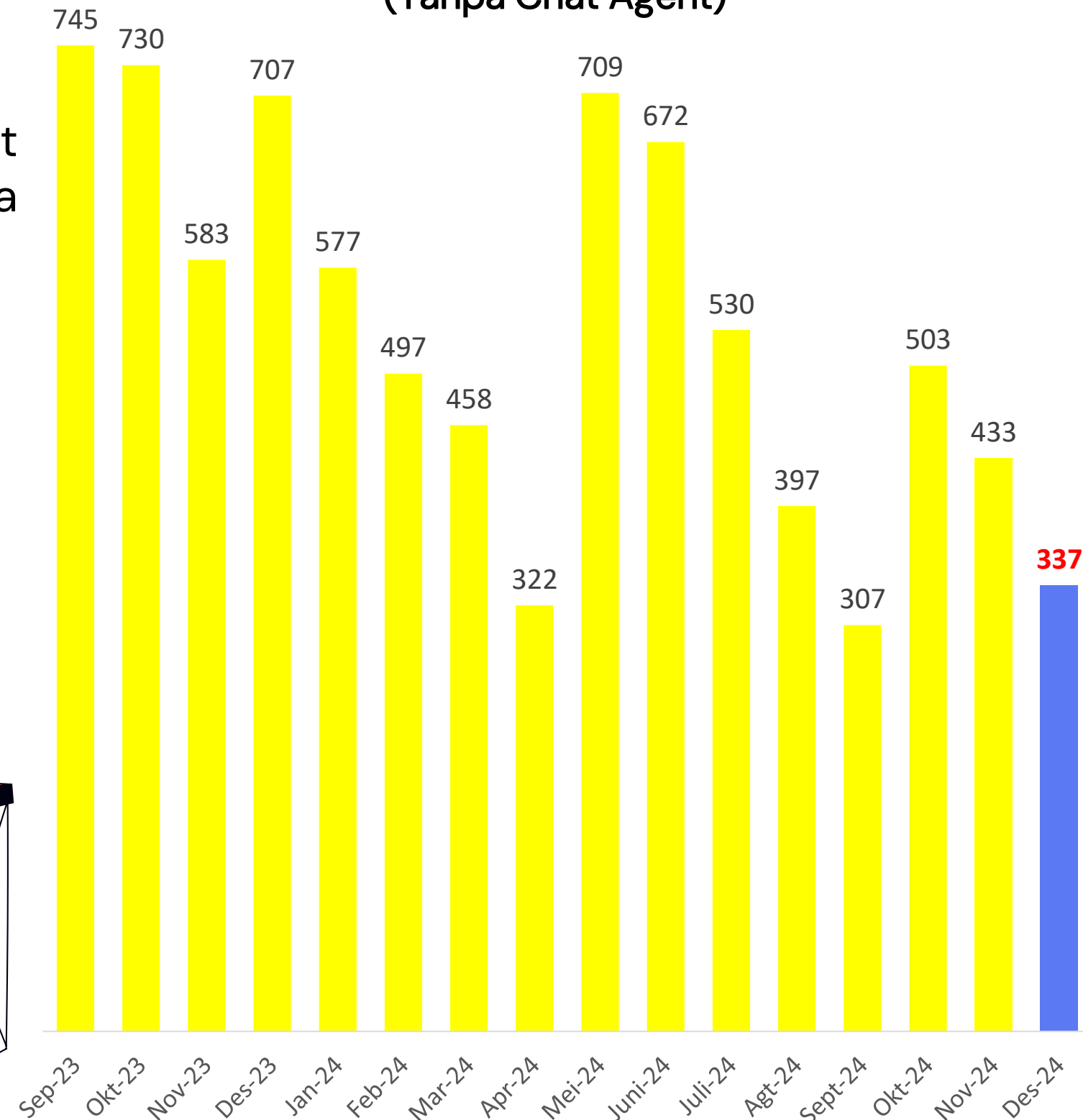
Pada bulan Desember 2024, jumlah pengguna layanan Chatbot (tanpa Chat Agent) adalah sebanyak **337 pengguna**. Jumlah ini turun sebesar **22,2%** jika dibandingkan dengan pengguna pada bulan sebelumnya (433 pengguna).

Menu yang diakses adalah sebagai berikut:

Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	247
Informasi Kunjungan ke DJPK	32
Informasi Permohonan Data	19
Informasi Fungsional AKPD	11
Informasi Pajak dan Retribusi Daerah	8
Informasi Pembiayaan Daerah	10
Informasi Aplikasi SIKD-Core	4
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SHSR)	6
Grand Total	337



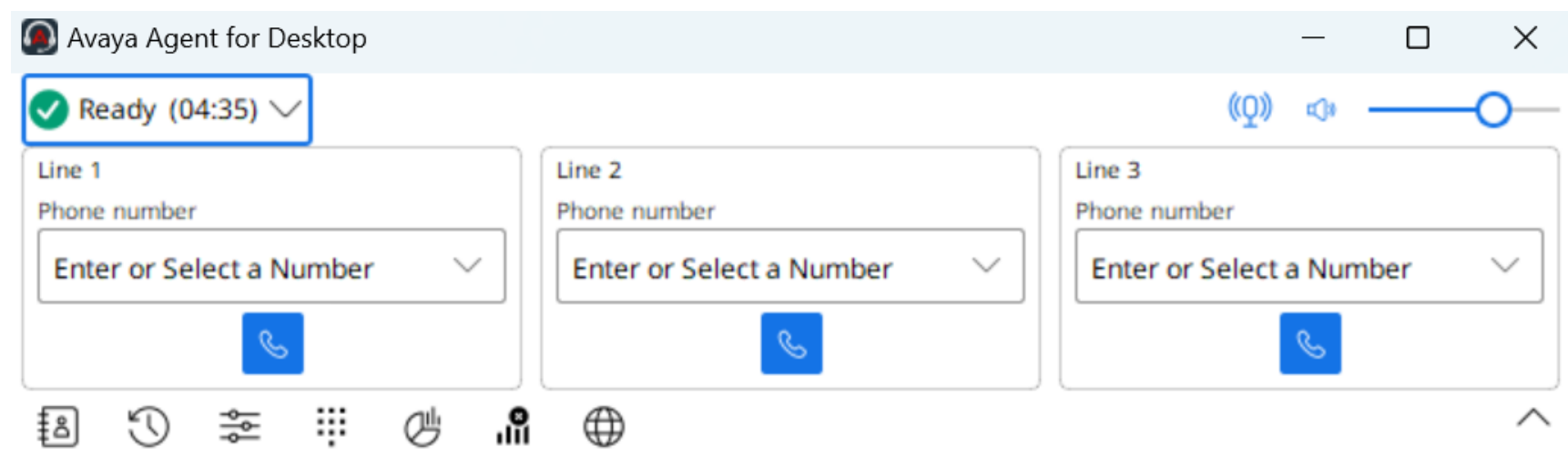
Jumlah Pengguna Layanan Chatbot
(Tanpa Chat Agent)



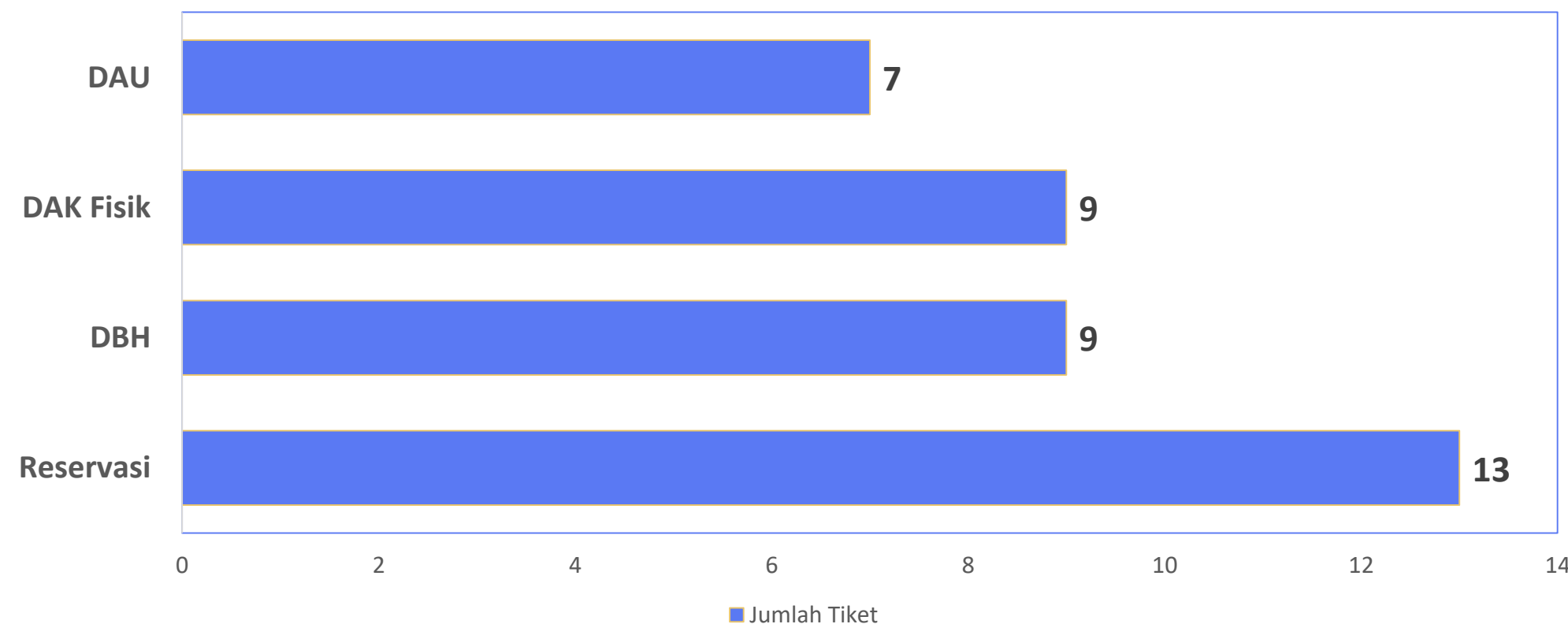
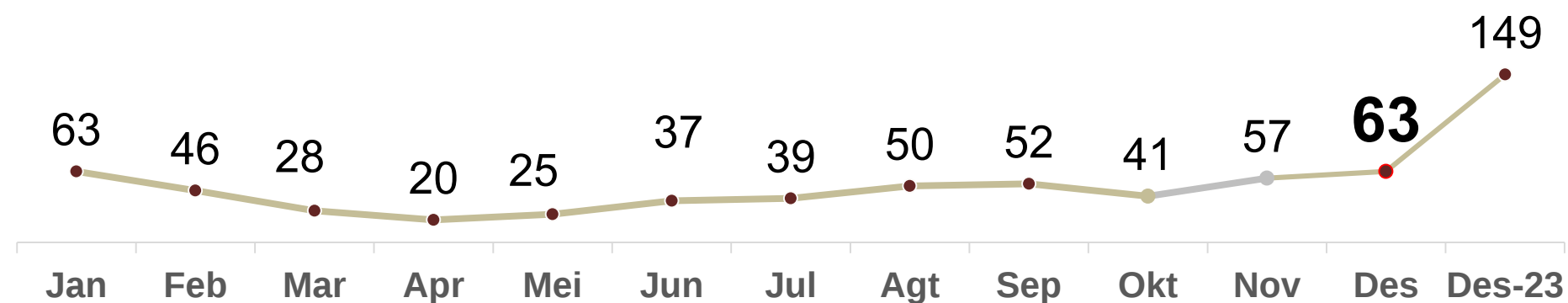


Layanan *Dering DJPK*

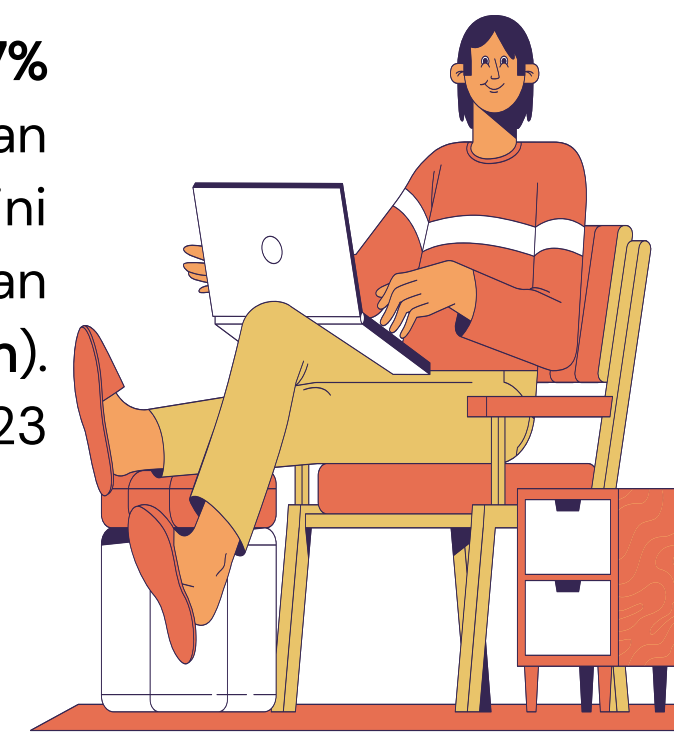
Agan Contact Center menggunakan aplikasi Avaya Agent for Desktop.



Jumlah Pengguna Dering DJPK



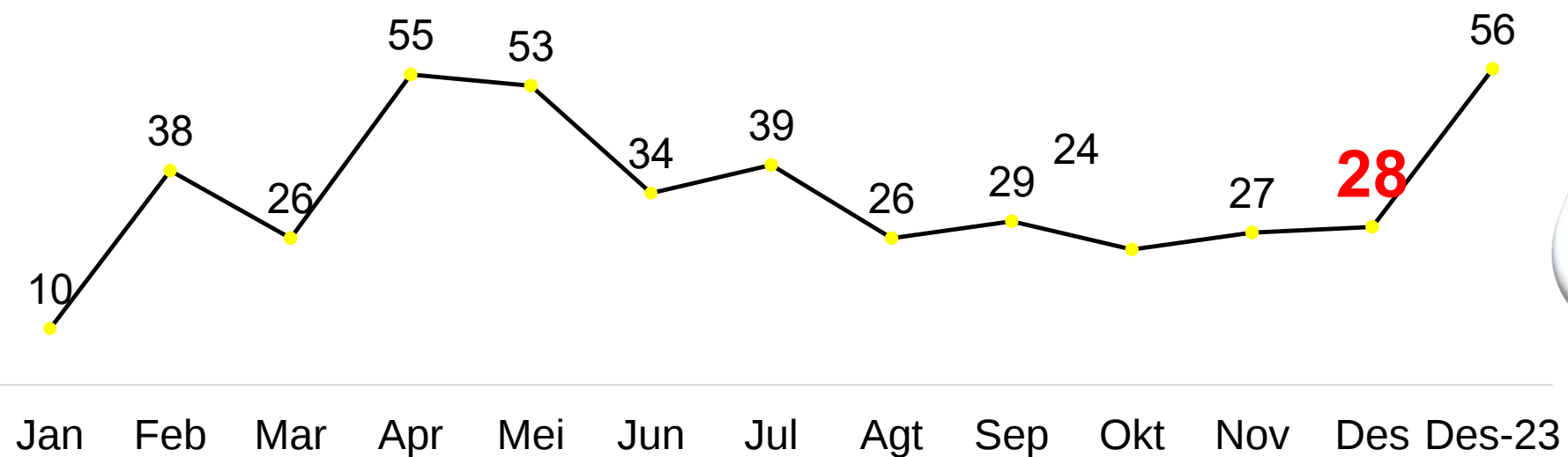
Pada bulan Desember 2024, sebanyak **5,67%** atau **63 pengguna** menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi. Jumlah ini **meningkat 10,5%** dibandingkan layanan telepon pada bulan sebelumnya (**57 layanan**). Jika dibandingkan dengan Desember 2023 (149 layanan), jumlah ini **turun 57,7%**.





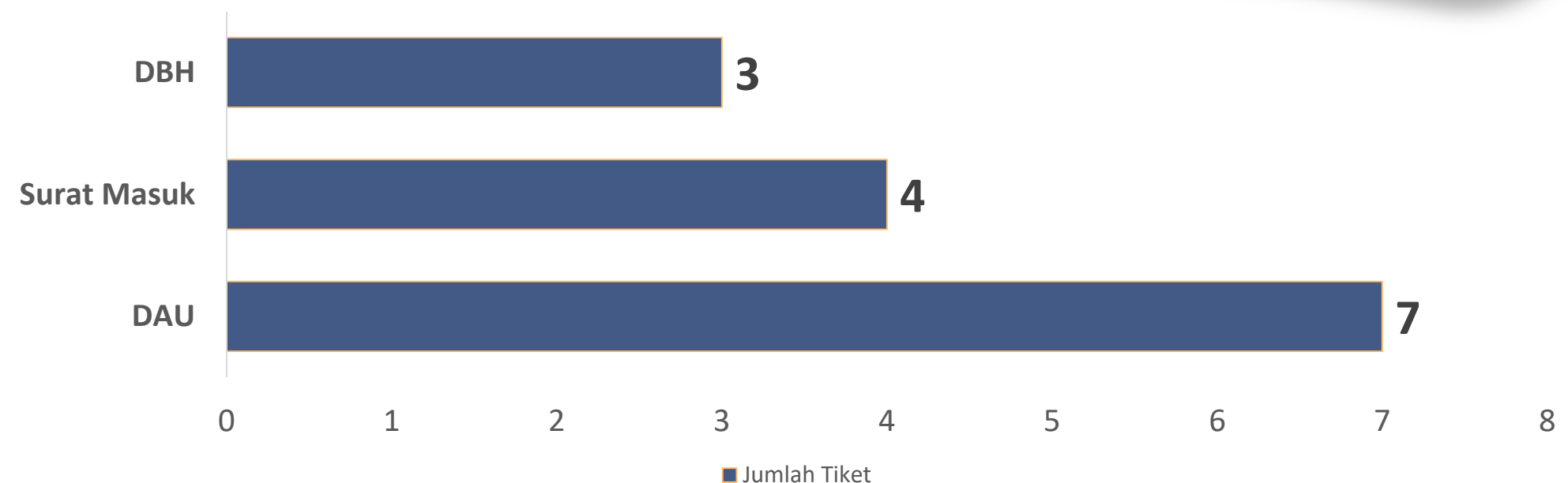
Layanan *Help Desk*

Jumlah Pengguna Help Desk (Hai Kemenkeu)



Pada bulan Desember 2024, sebanyak **2,5% (28 pengguna)** menggunakan layanan Help Desk-HAI Kemenkeu sebagai layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs contact-djpk.kemenkeu.go.id.

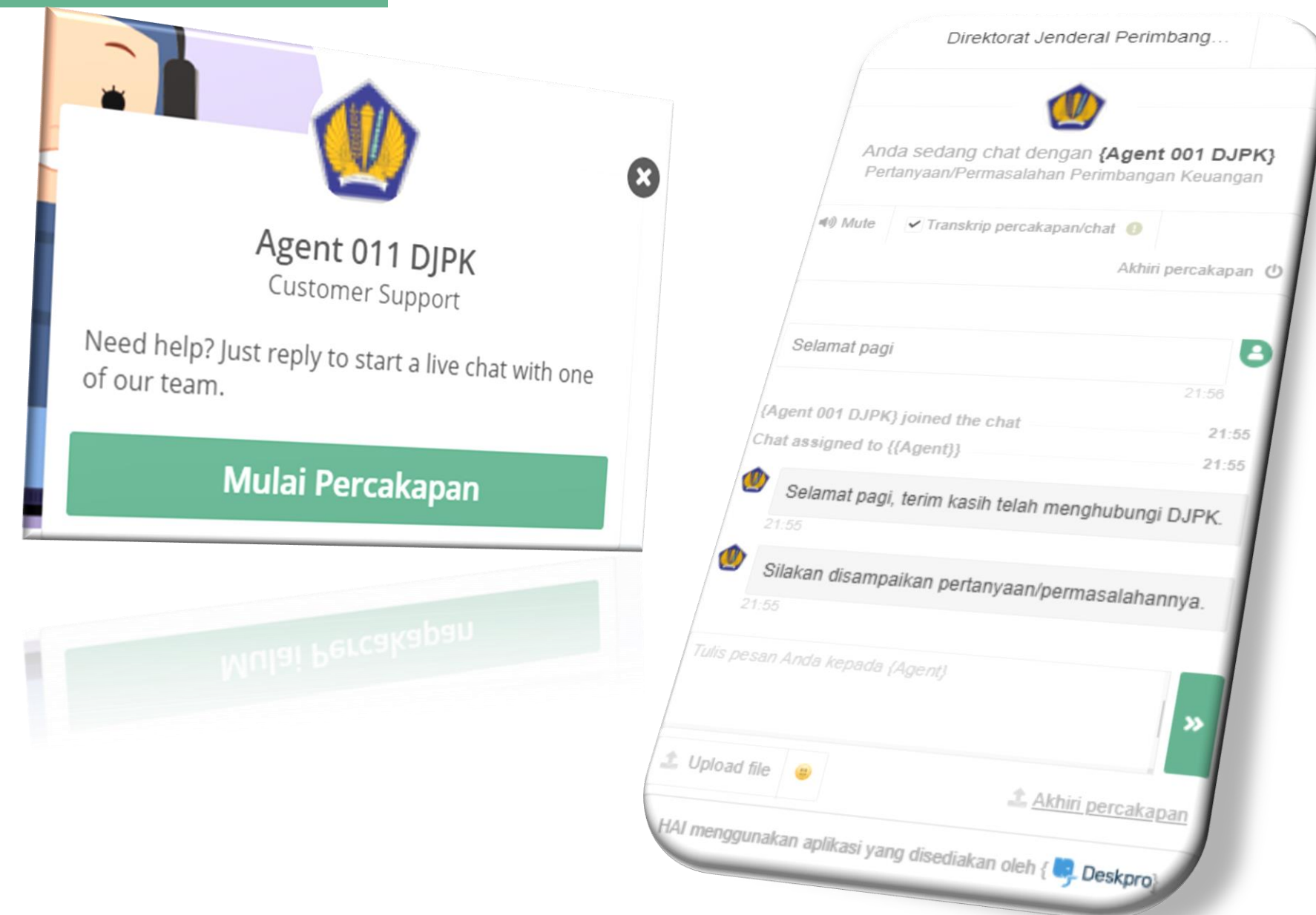
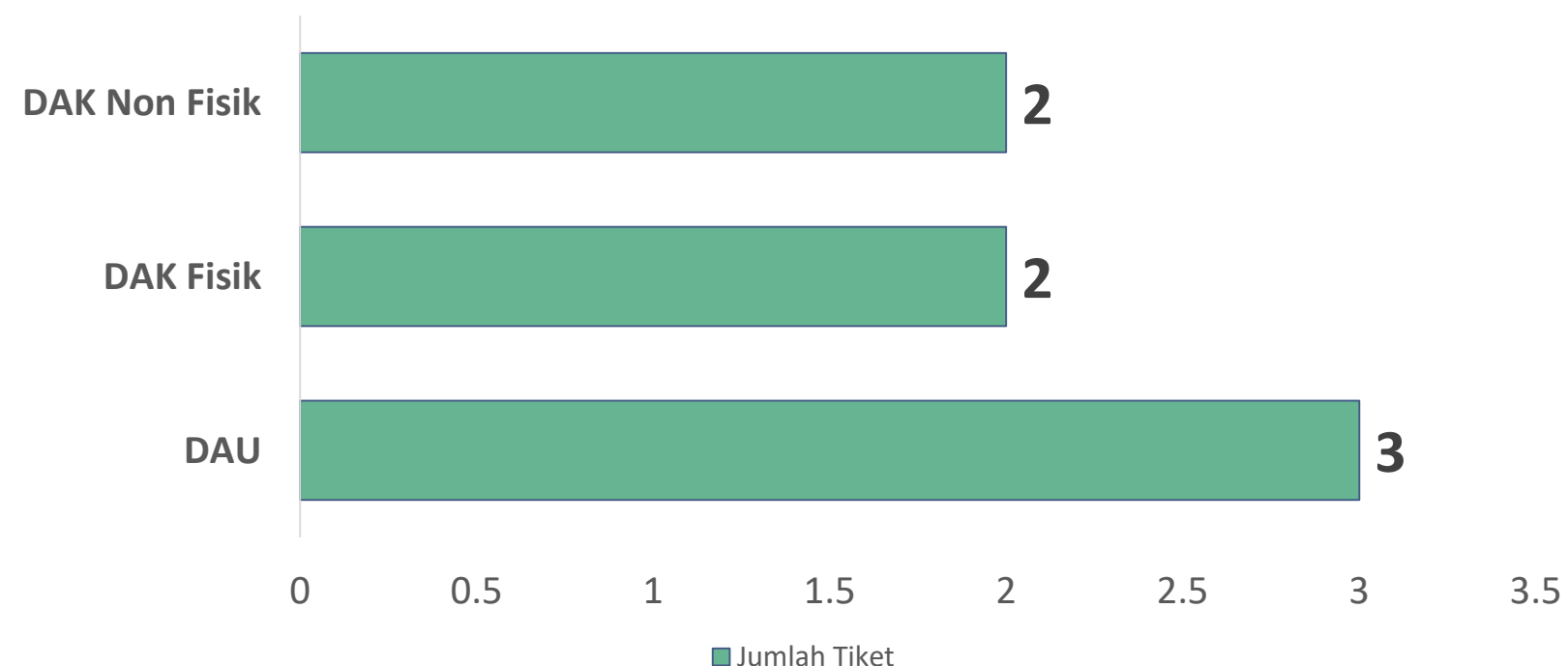
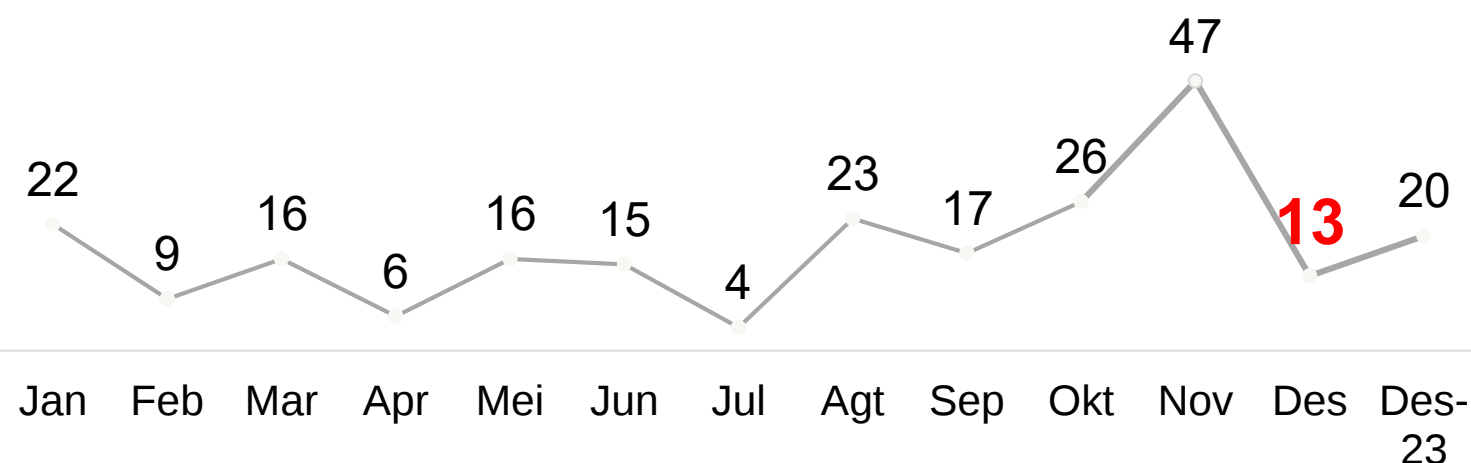
Jumlah layanan pada bulan Desember 2024 **meningkat 3,7%** dibandingkan bulan sebelumnya (27 layanan), jika dibandingkan dengan Desember 2023 (56 layanan), **turun 50%**.





Layanan *Live Chat*.

Jumlah Pengguna Live Chat



Pada bulan Desember 2024, sebanyak 1,17% (13 pengguna) menggunakan layanan Live Chat yang dapat diakses melalui situs contact-djpk.kemenkeu.go.id. Jumlah ini turun 72,3% dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (47 layanan). Jika dibandingkan dengan Desember 2023, jumlah ini turun 35% (20 layanan).

Topik Konsultasi terbanyak melalui Live Chat adalah DAU, DAK Fisik, dan DAK Non Fisik.



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

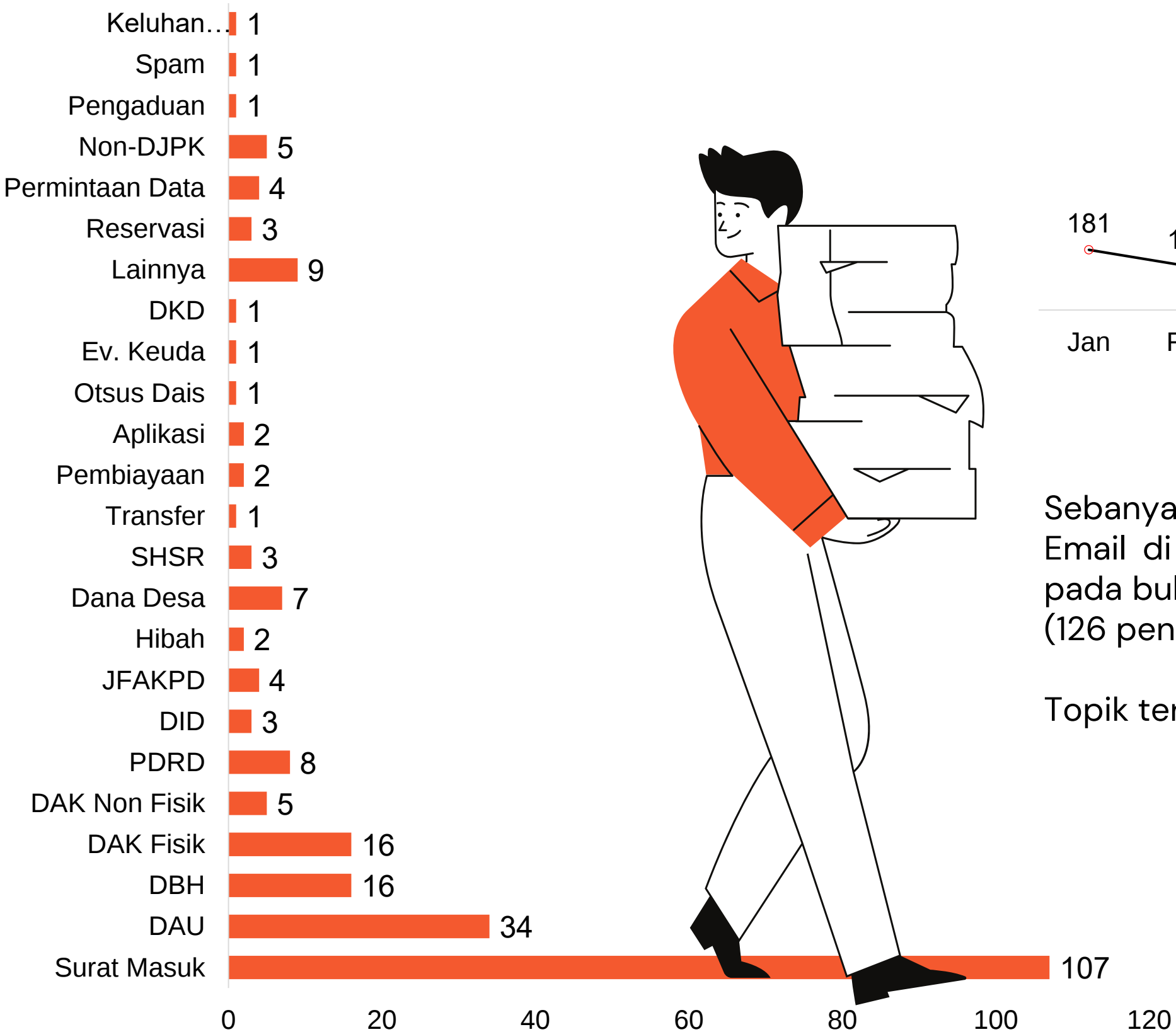
Bertujuan untuk menampung pengiriman dokumen/surat kepada DJPK yang bersifat rutin (setiap periode) seperti Laporan Syarat Penyaluran DAU, DAK Non Fisik, DBH, APBD, dan lain sebagainya.

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

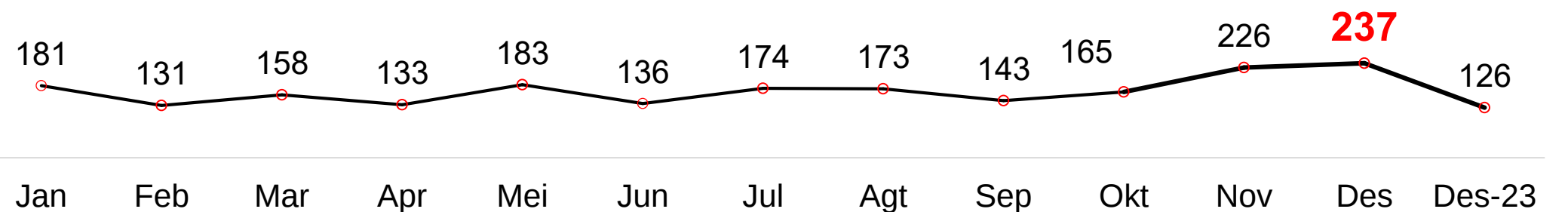




Layanan *Email Call Center DJPK*



Jumlah Pengguna Layanan Email 2024

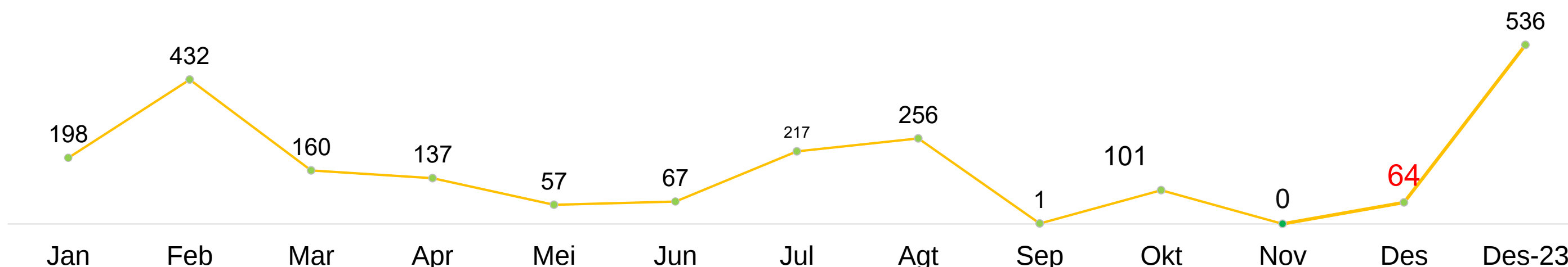


Sebanyak **21,3%** atau **237 pengguna layanan** informasi DJPK menggunakan Layanan Email di bulan Desember 2024. Jumlah ini **meningkat 4,8%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (226 pengguna). Jika dibandingkan dengan Desember 2023 (126 pengguna), jumlah ini **naik 88%**.

Topik terbanyak melalui email adalah penyampaian surat dan DAU.



Layanan *Email* Lapor DJPK



Sampai dengan Desember 2024, telah diterima **1.690 email** pada email Lapor DJPK.

Jika dibandingkan dengan Desember 2023 (536 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

38%

Laporan Syarat Salur DBH
(24 email)

19%

Lainnya : mencakup surat permintaan konsultasi,
bukti pengiriman melalui pos, dsb
(11 email)

14%

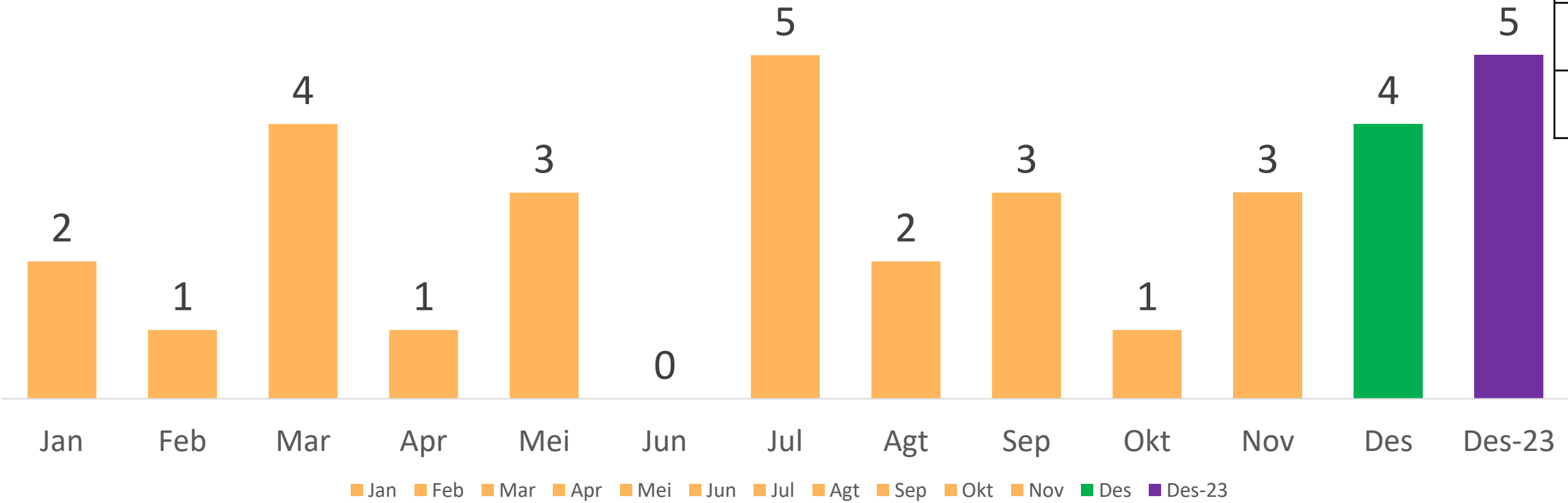
Laporan Syarat Salur DAU
(9 email)





Layanan *Video Conference*

Grafik Jumlah Video Conference 2024



Tanggal	Topik	Daerah
2 Desember 2024	JFAKPD	Kab. Pasuruan
10 Desember 2024	IF	Kab. Brebes
17 Desember 2024	IF	Kab. Cilacap
19 Desember 2024	IF	Kab. Magelang

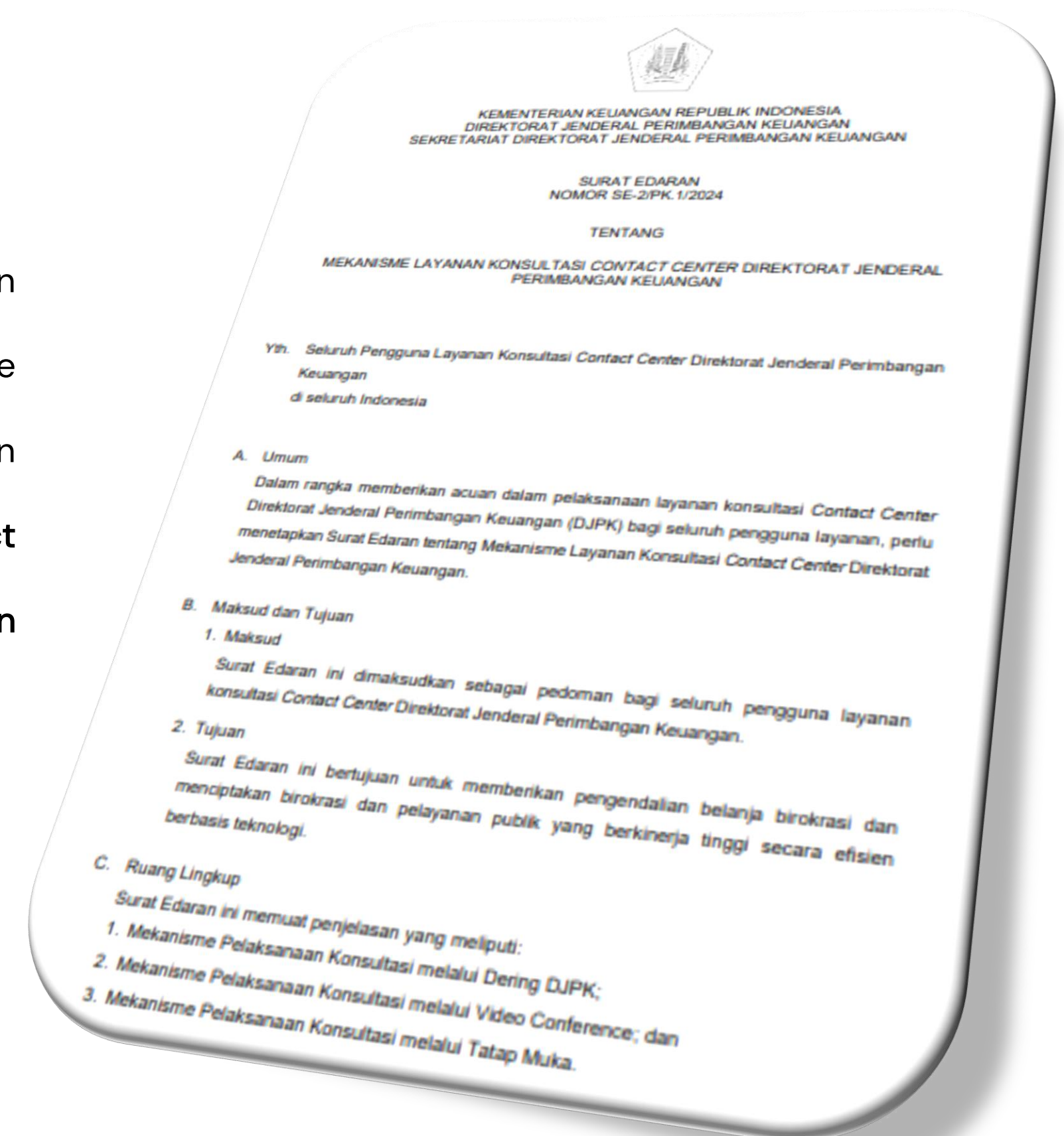
Pada bulan Desember 2024, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak **4 kali**. Jumlah video conference pada bulan Desember 2024 **naik 33,3%** dibandingkan bulan sebelumnya (3). Jika dibandingkan dengan Desember 2023 (5), jumlah video conference yang dilaksanakan Desember 2024 **turun 20%**. Sampai dengan bulan Desember 2024, DJPK telah melaksanakan **29 layanan video conference** pada tahun 2024.





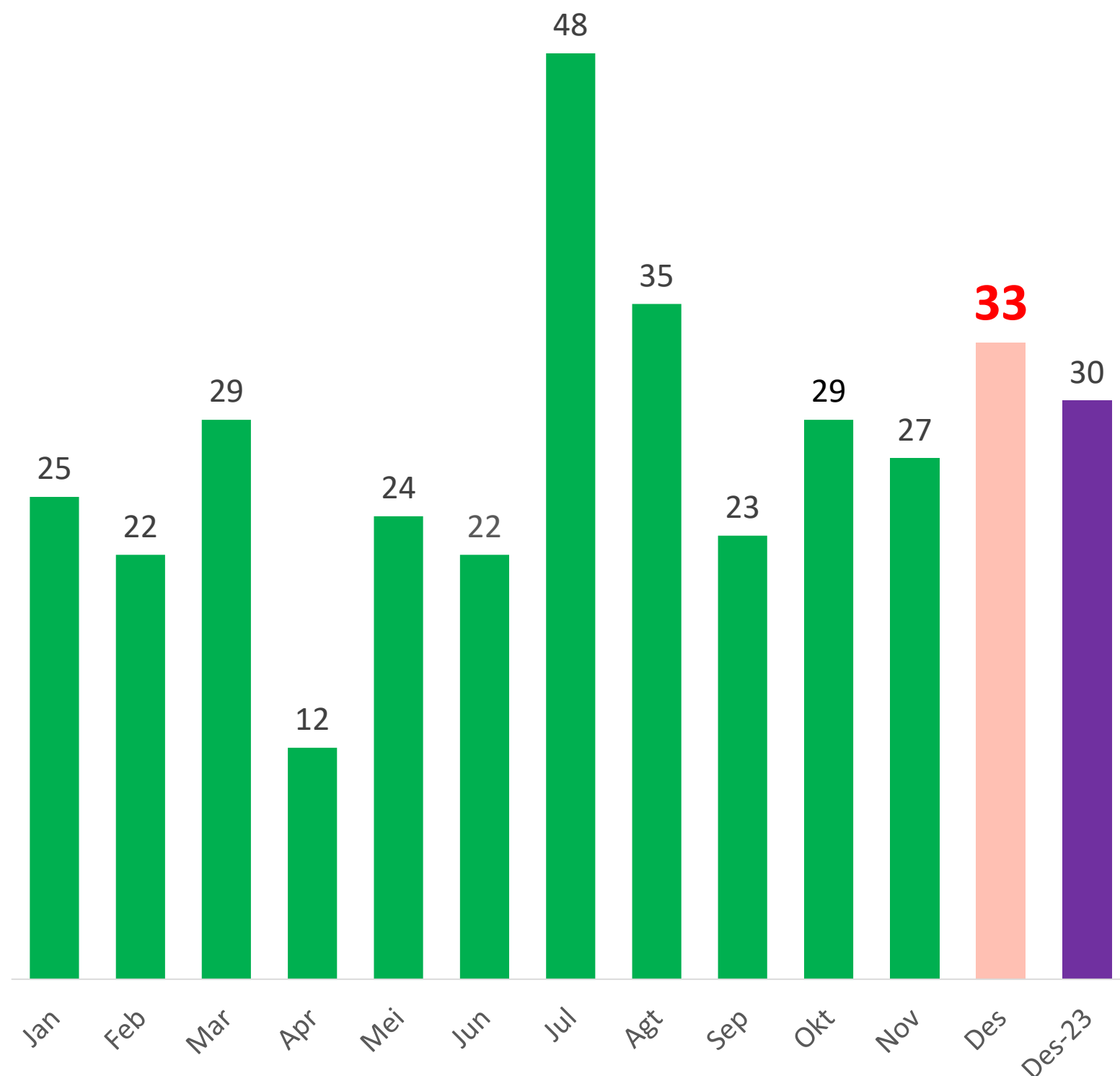
Pedoman Konsultasi Tatap Muka

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 Desember 2024, telah dilaksanakan **33** kali konsultasi tatap muka, sehingga pada tahun 2024 telah terlaksana **329** konsultasi tatap muka.

Jumlah ini **naik** sebesar **22,2%** jika dibandingkan dengan bulan November 2024 (27). Jika dibandingkan dengan bulan Desember 2023 (30) maka layanan konsultasi **naik** sebesar **10%**.

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



Rincian Layanan Konsultasi Tatap Muka (1)

Daerah	Tanggal	Topik	Jumlah Tamu
Kab. Cianjur	3 Desember 2024	Anggaran TKD	2
Kab. Klungkung	3 Desember 2024	JF AKPD	3
Kab. Lampung Utara	3 Desember 2024	DAU	10
Kab. Klungkung	4 Desember 2024	DAU	3
Kota Kendari	5 Desember 2024	DAK Fisik	2
Kota Ambon	5 Desember 2024	JF AKPD	2
Prov. Maluku Utara	6 Desember 2024	DBH	11
Kota Cimahi	9 Desember 2024	DAU	2
Kab. Bandung Barat	9 Desember 2024	IF	4
Kab. Boven Digoel	9 Desember 2024	DID	2
Kab. Barito Selatan	9 Desember 2024	DBH Sawit	2
Kab. Pidie	9 Desember 2024	Dana Desa	1
Kota Dumai	10 Desember 2024	DBH, DAU	12
Kab. Bolaang Mongondow Utara	10 Desember 2024	DAU	4
Kab. Kebumen	10 Desember 2024	DAU	2
Kab. Lebong	11 Desember 2024	DBH	2
Prov. Kalimantan Barat	12 Desember 2024	PDRD	4

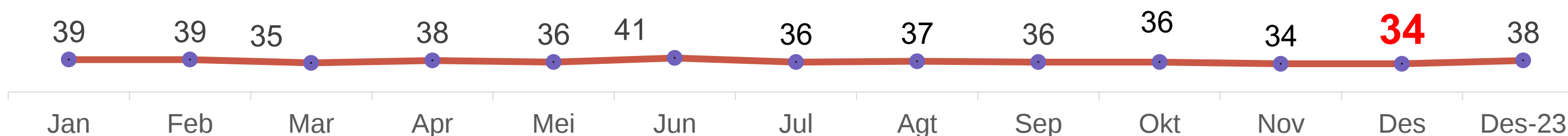
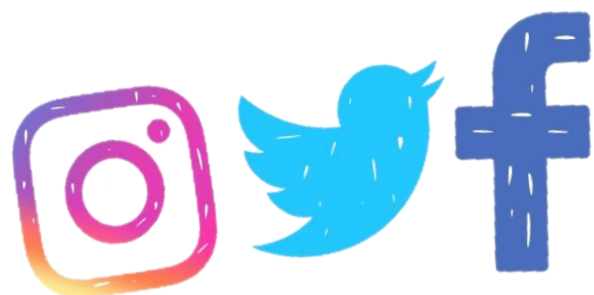


Rincian Layanan Konsultasi Tatap Muka (2)

Daerah	Tanggal	Topik	Jumlah Tamu
Kota Pontianak	12 Desember 2024	PDRD	10
Kab. Banyuwangi	13 Desember 2024	Pembiayaan	4
Prov. Kalimantan Tengah	13 Desember 2024	DBH	2
Kab. Merauke	16 Desember 2024	Otsus	3
Prov. Kalimantan Barat	18 Desember 2024	DBH	3
Kab. Simalungun	18 Desember 2024	DAK Fisik	5
Kab. Kebumen	18 Desember 2024	IF	2
Prov. Papua	18 Desember 2024	Otsus	2
Kab. Sukoharjo	19 Desember 2024	DAU	7
Prov. Gorontalo (DPRD)	20 Desember 2024	DAK Fisik	9
Prov. Bangka Belitung	24 Desember 2024	DAK Fisik	3
Kota Banjarmasin	24 Desember 2024	DBH	2
Kab. Nduga (Badan Pemuda)	24 Desember 2024	Permohonan penambahan Dana	1
Kab. Toba	27 Desember 2024	DAK Fisik	2
Kota Samarinda	27 Desember 2024	TKD	2
Kab. Halmahera Utara	30 Desember 2024	DBH	1

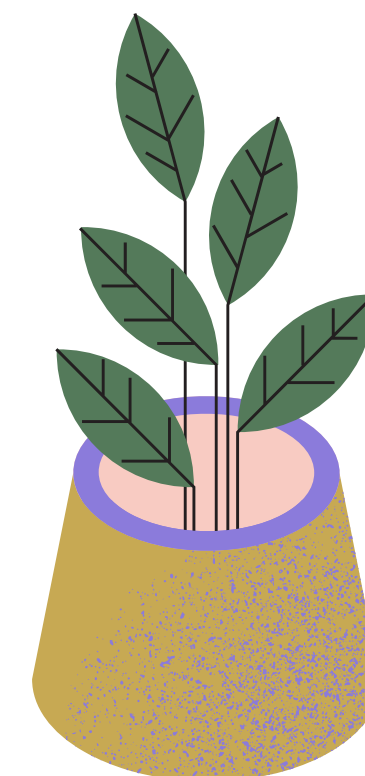


Publikasi Konten Media Sosial DJPK



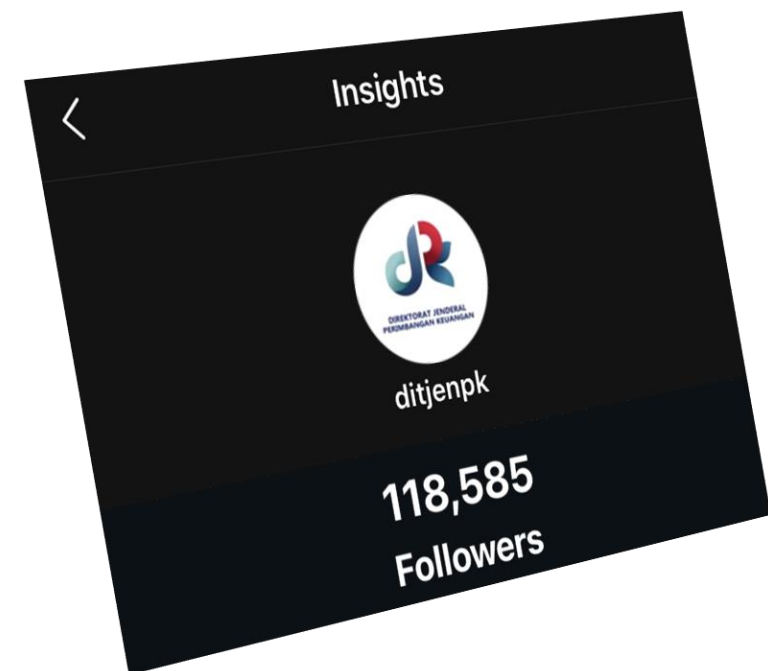
Media Sosial DJPK terdiri dari Instagram (@ditjenpk), Twitter (@DitjenPK), dan Facebook.

Rata-rata publikasi konten media sosial DJPK pada bulan Desember 2024 adalah **34 konten**. Jika dibandingkan dengan Desember 2023 (38), rata-rata publikasi konten **turun 10,5%**.



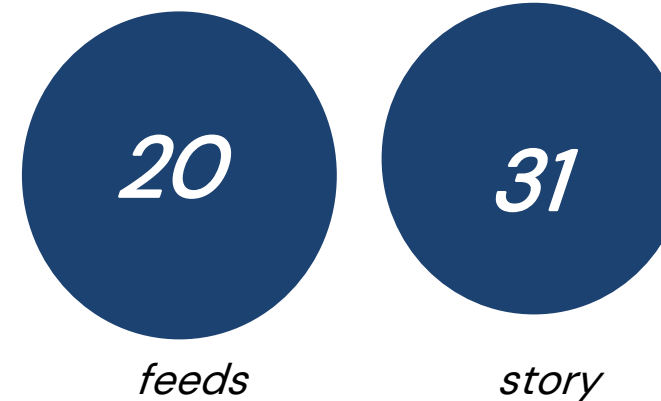


Performa Instagram

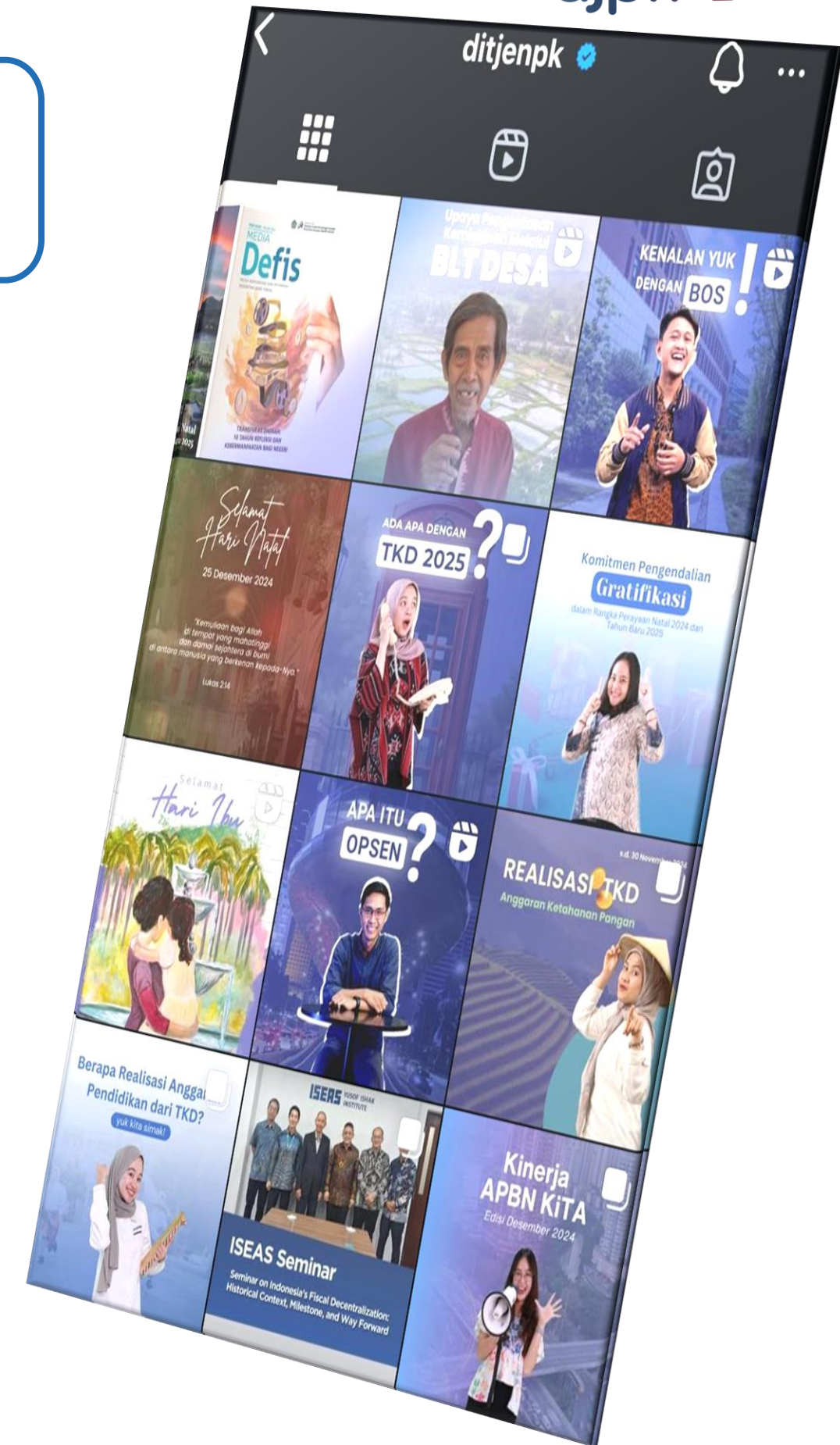
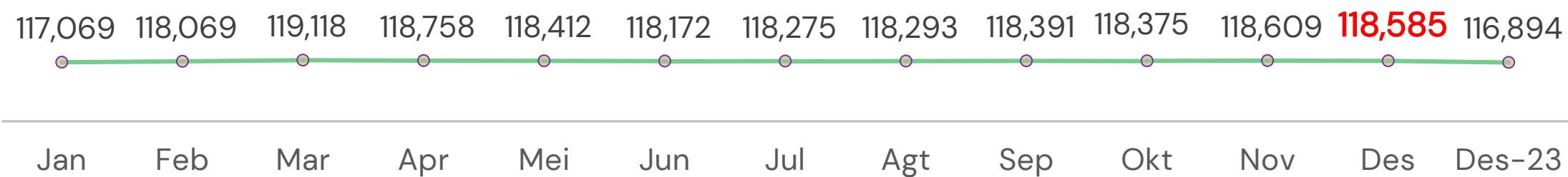


Followers (per 31 Desember)	118.585
Reach (total)	88.210
Reach (rata-rata)	4.415

Jumlah Unggahan



Grafik perkembangan pengikut Instagram 2024

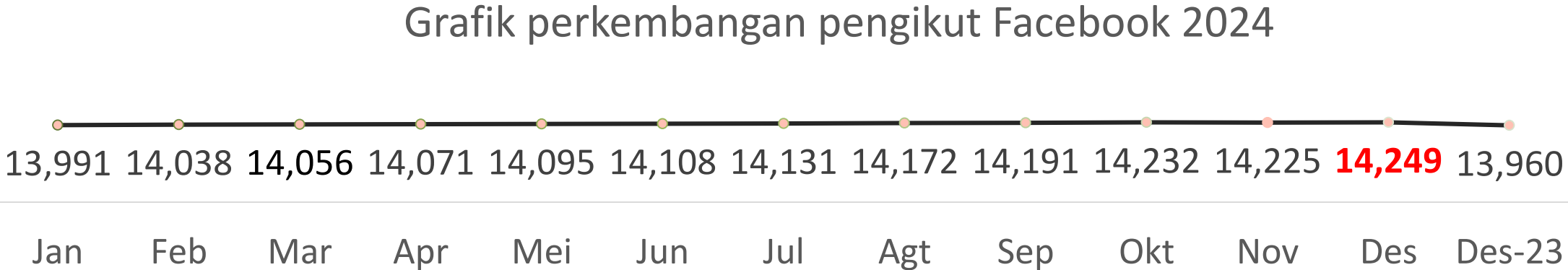




DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Direktorat Jenderal
Perimbangan Keuangan
14.249 followers



Followers (per 31 Desember)	14.249
Reach (rata-rata)	16.225

Jangkauan Postingan	16.225
Interaksi Postingan	545
Pengikut Baru	43

Jumlah Unggahan

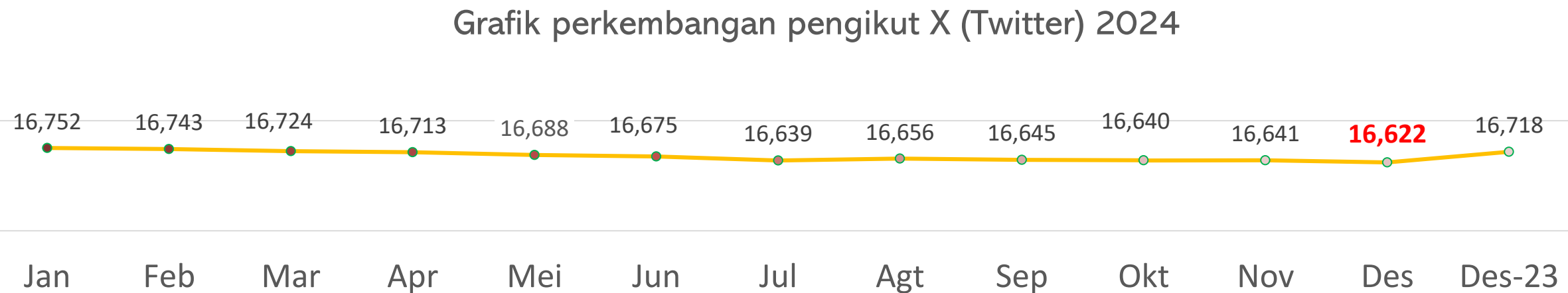
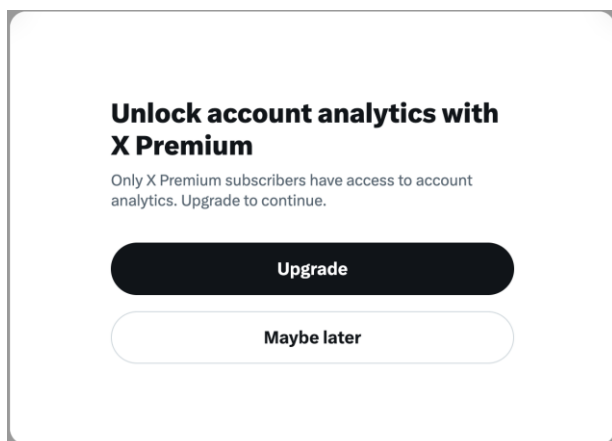
38

konten





Performa X (Twitter)



Jumlah Konten X

38

konten

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

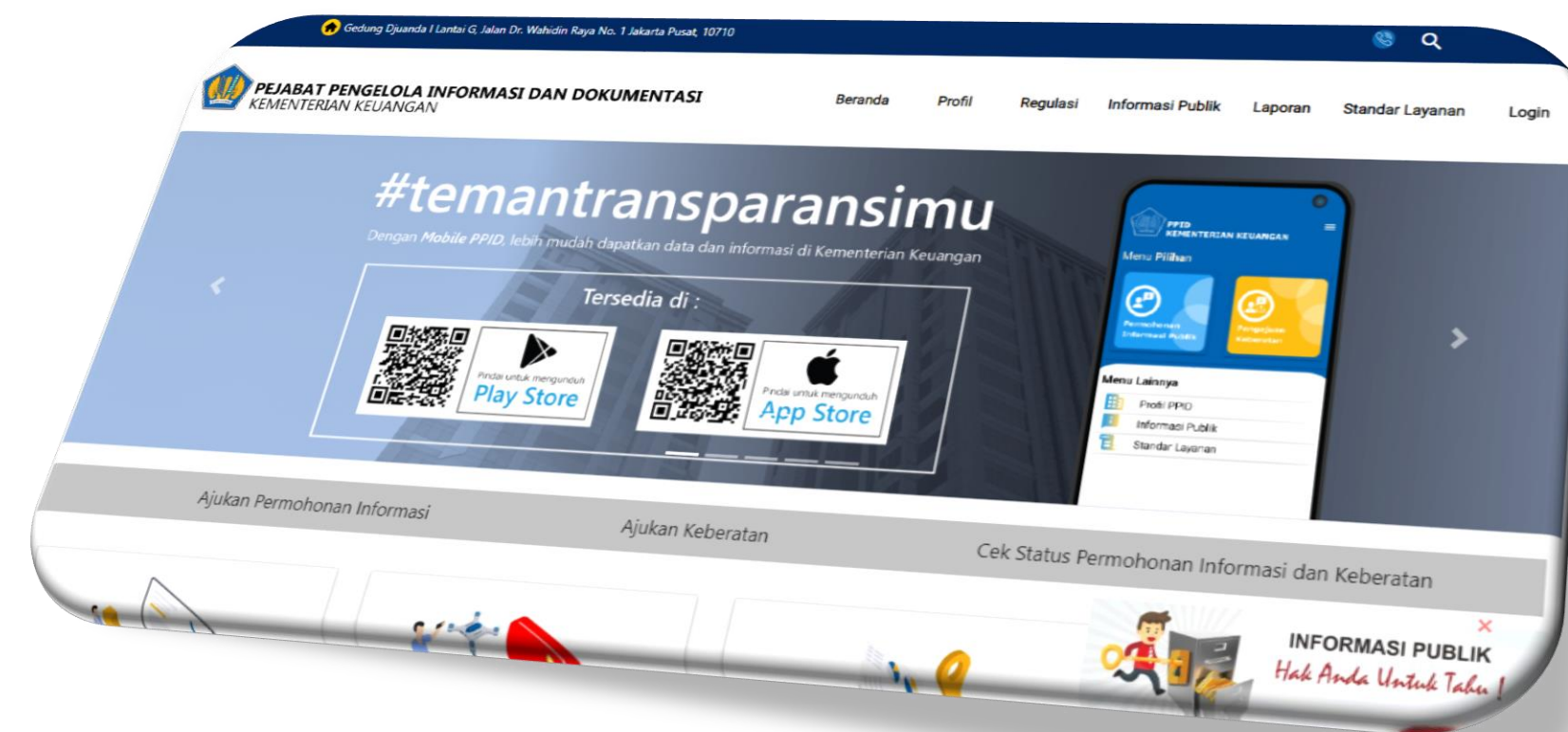
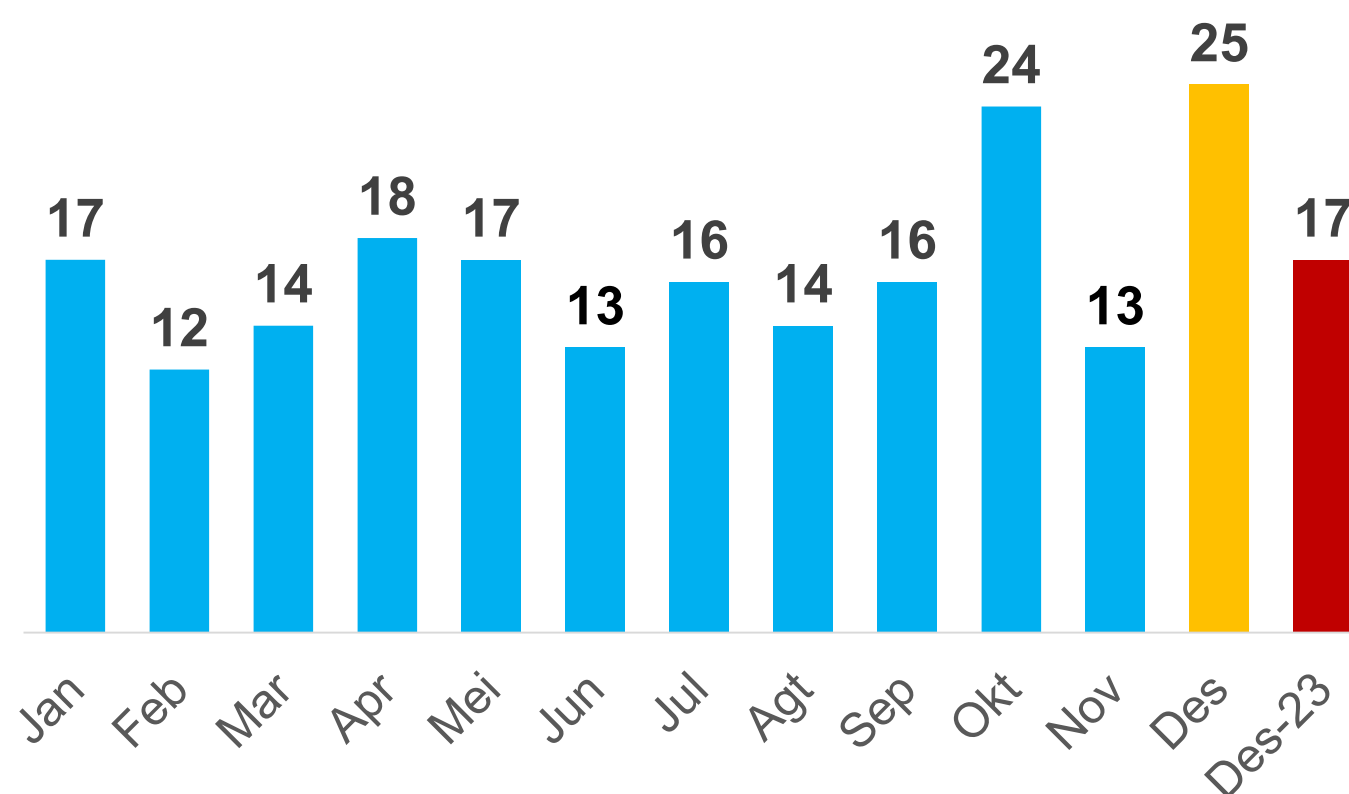
Followers (per 31 Desember)	16.622
-----------------------------	--------





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 Desember 2024 **terdapat 25 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 Desember 2024 berjumlah **199 permohonan**.
- ❑ Permohonan pada bulan Desember 2024 **naik 92,3%** jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya (13) dan **naik 47%** dibandingkan Desember 2023 (17)



Realisasi *Employee Advocacy* 2024 Edisi 14

version 3.5.1 - last update on
3 Jan 2025 13:18 WIB by Heri Iskandar

Periode: 12 Dec 2024 - 27 Dec 2024, Judul: Penyerahan DIPA 2025

Capaian Target

253.13%

Target 100%

Selisih **+153.13%**

Jumlah Pegawai

30,652

Target 12,109

Selisih **+18,543**

Jumlah Aktivasi

31,657

Like/komen/share 28,079 **88.70%**

Konten Tersedia 3,372 **10.65%**

Konten Mandiri 206 **0.65%**

Persentase Pegawai

40.87%

Seluruh Pegawai **74,999**

Generasi

Gen Z (1997-2009)	45.13%	54.87%
Gen X (1965-1979)	43.64%	56.36%
Millenials (1980-1996)	38.57%	61.43%
Boomers (<1965)		86.67%

Lama Kerja (tahun)

2	75.27%	24.73%
3	64.11%	35.89%
40	60.00%	40.00%
4	55.53%	44.47%
1	51.35%	48.65%
22	47.63%	52.37%
29	47.26%	52.74%

Sebaran Pegawai



Jumlah Medsos

32,591

Instagram 21,984 (67.45%)



Jenis Kelamin

Perempuan	44.78%	55.22%
Laki-laki	39.45%	60.55%



Realisasi *Employee Advocacy* 2024 Edisi 15

version 3.5.1 - last update on
3 Jan 2025 13:18 WIB by Heri Iskandar

Periode: 17 Dec 2024 - 31 Dec 2024, Judul: Paket Kebijakan Ekonomi

Capaian Target

235.86%

Target 100%

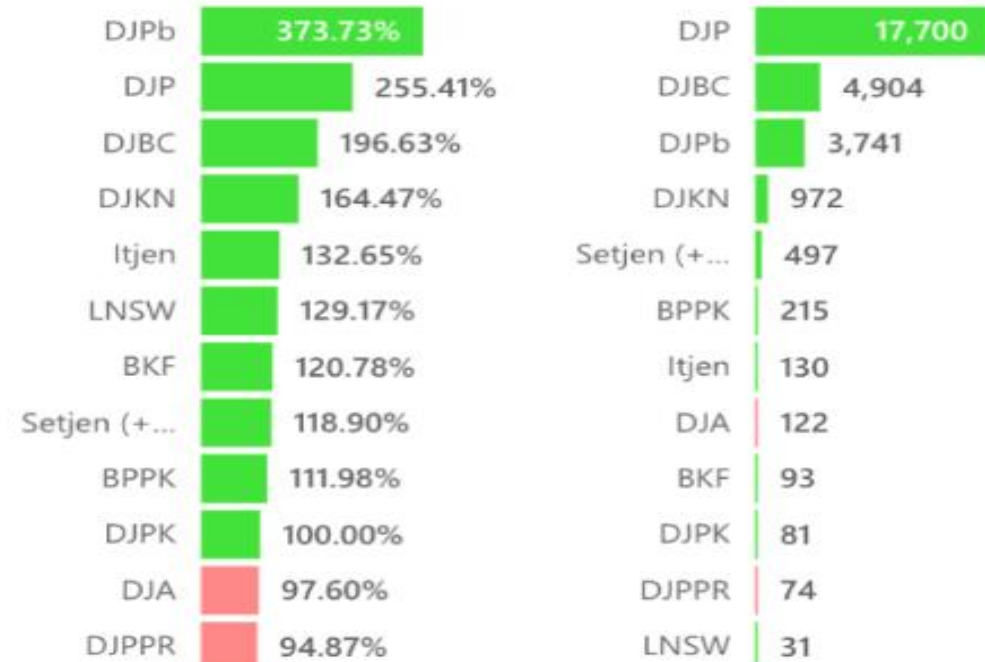
Selisih **+135.86%**

Jumlah Pegawai

28,560

Target **12,109**

Selisih **+16,451**



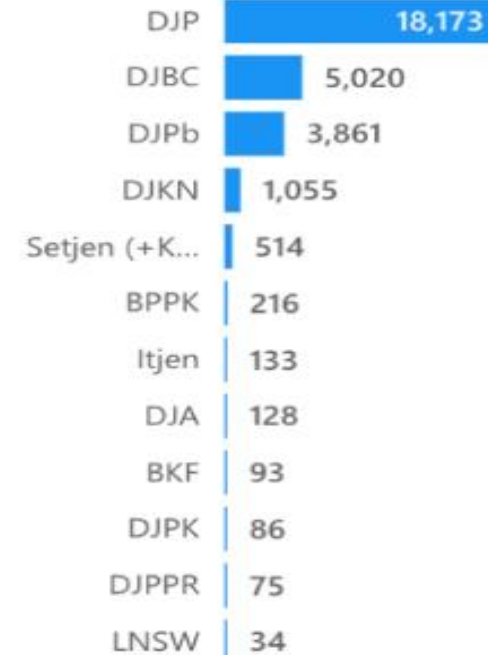
Jumlah Aktivasi

29,388

Like/komen/share 26,234 **89.27%**

Konten Tersedia 2,978 **10.13%**

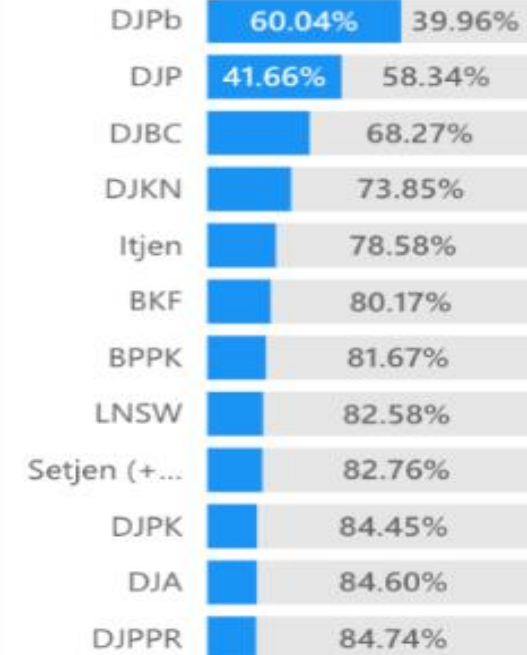
Konten Mandiri 176 **0.60%**



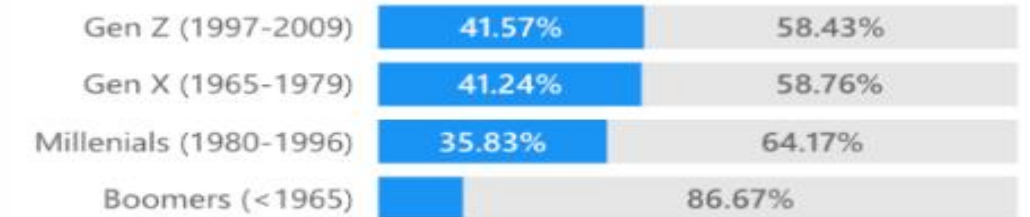
Persentase Pegawai

38.08%

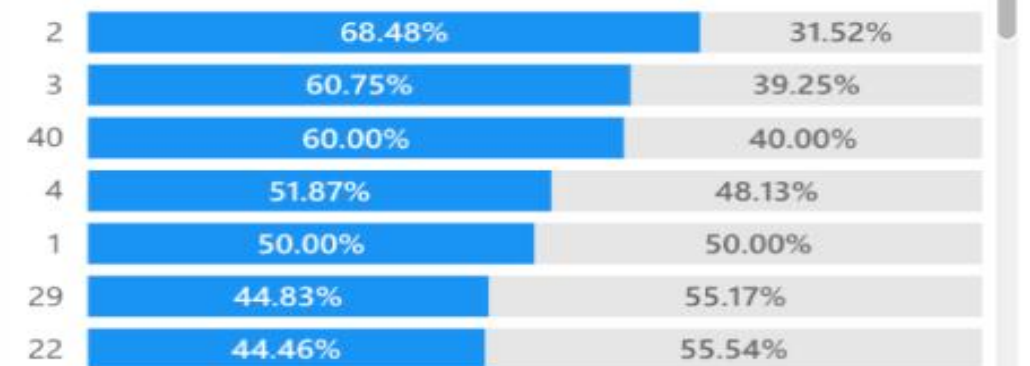
Seluruh Pegawai **74,999**



Generasi



Lama Kerja (tahun)



Sebaran Pegawai

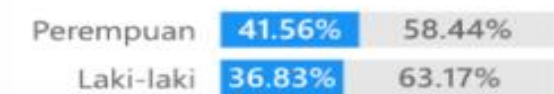


Jumlah Medsos

30,356

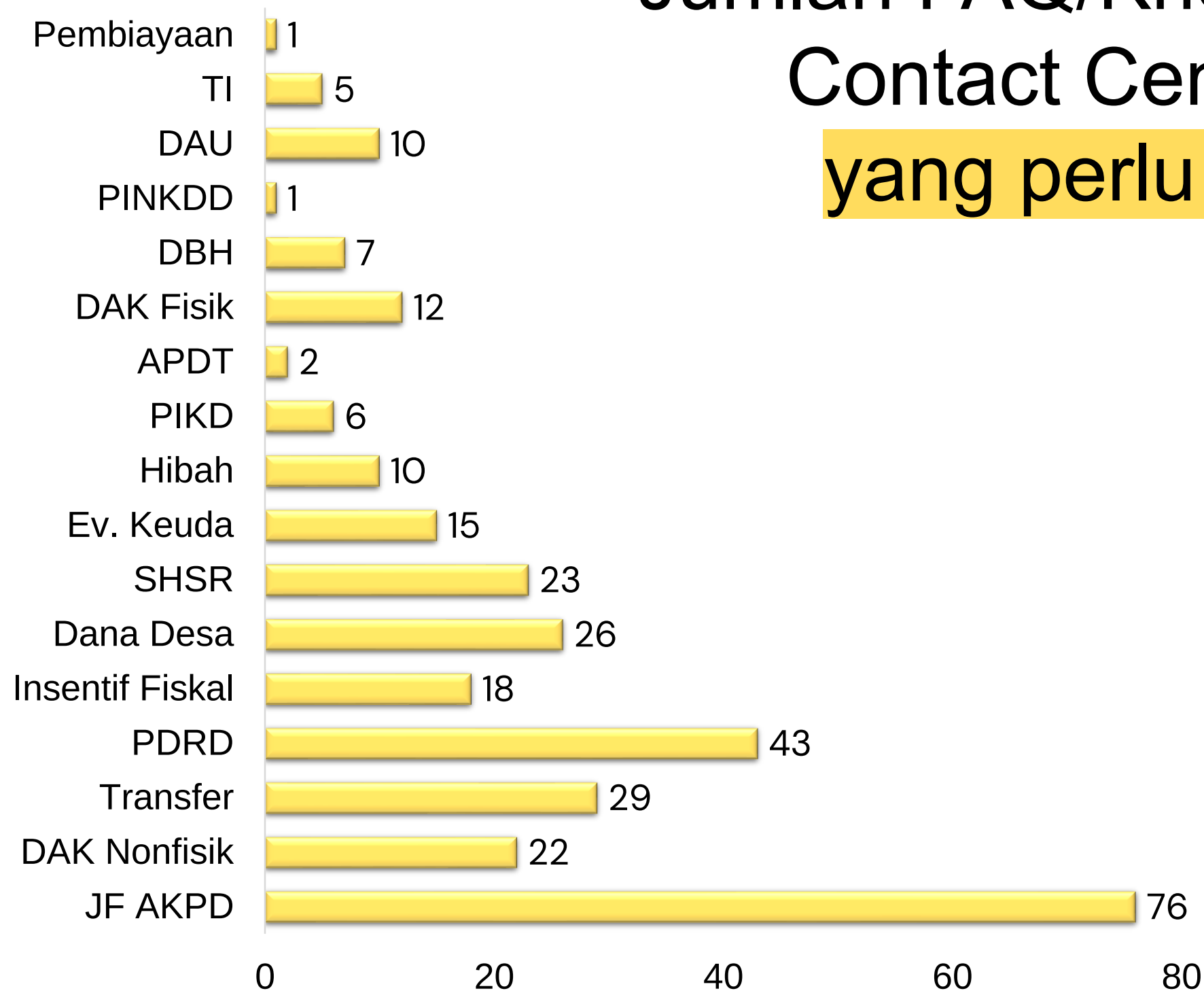


Jenis Kelamin



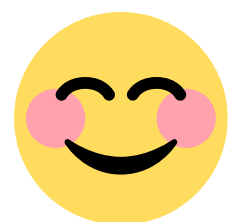


Jumlah FAQ/Knowledge Base Contact Center DJPK yang perlu direview



**Data diperoleh dari FAQ bulan Januari s.d. Desember 2024 pada tautan <https://bit.ly/FAQDJPK> berdasarkan isian pada kolom perbaikan.
Status 0 artinya FAQ/Knowledge Base telah di-reviu oleh Tim Teknis.





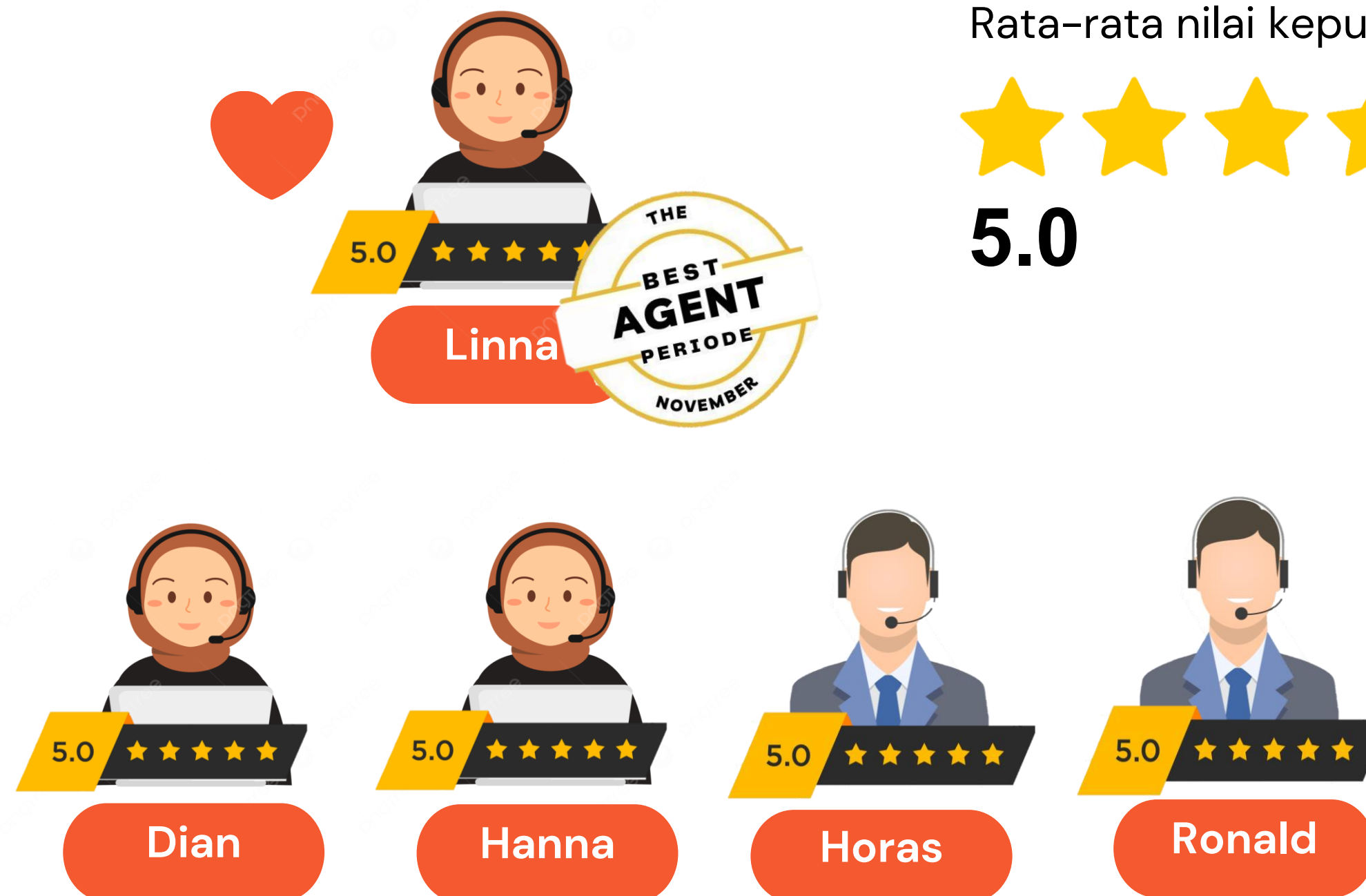
Kepuasan Pengguna Contact Center DJPK



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 Desember

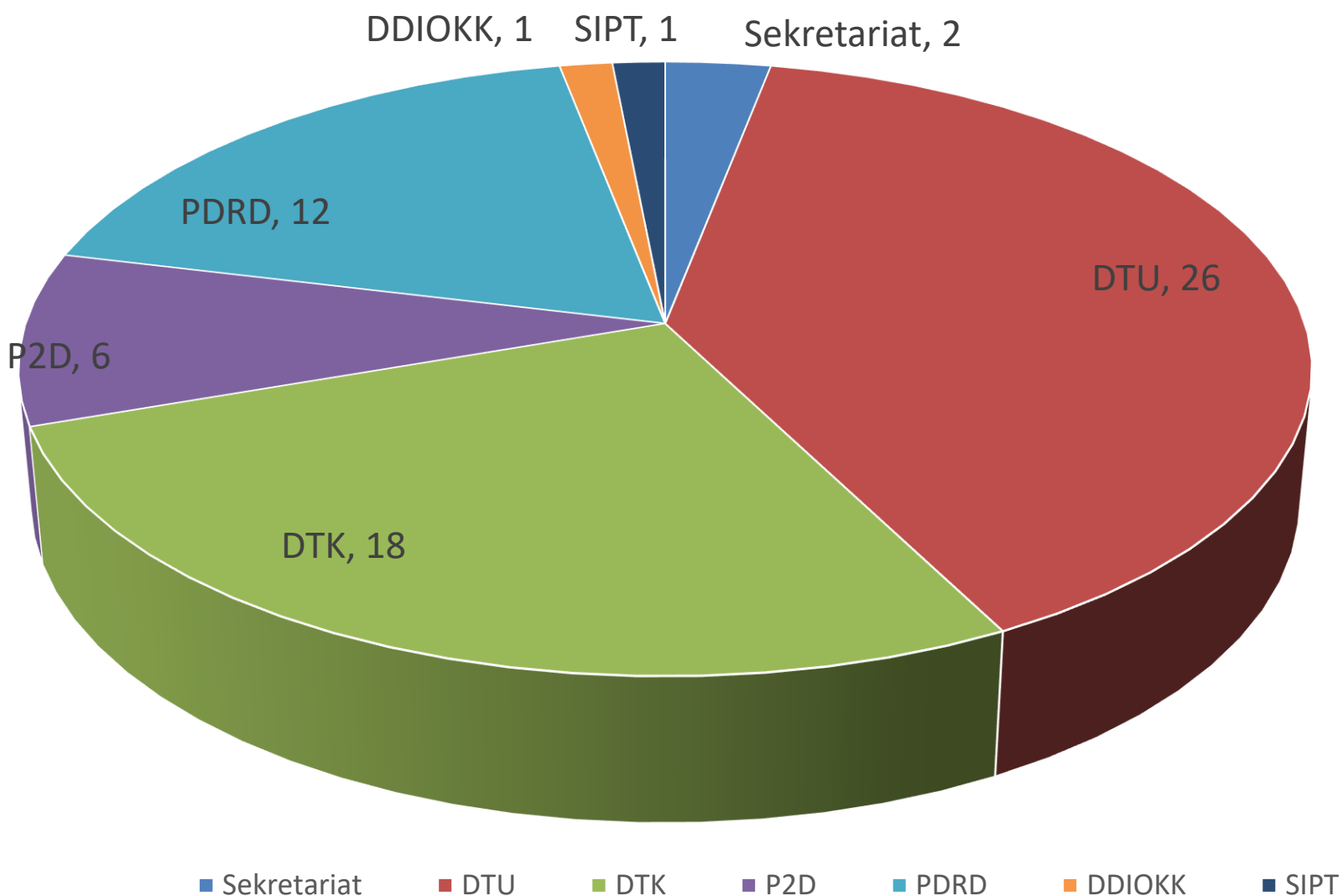




Layer 2 *Contact Center*

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).

Terdapat 66 tiket dieskalasi via Aplikasi CRM Deskpro ke Layer 2 pada Bulan Desember 2024



Agen Layer 2	Capaian Rata-rata
Sekretariat	120
DTU	113,8
DTK	118,9
P2D	120
PDRD	120
DDIOKK	120
SIPT	120

Berdasarkan kecepatan memberikan tanggapan sejak pertanyaan dieskalasi, nilai capaian rata-rata Sekretariat, Dit. P2D, Dit. PDRD, Dit. DDIOKK dan Dit. SIPT menempati peringkat tertinggi (120), diikuti oleh Dit. DTK (118,9) dan Dit. DTU (113,8).



Layer 2 *Contact Center*

Berdasarkan jumlah tiket yang dieskalasi dan rata-rata waktu pemberian tanggapan tercepat, Tim Reguler Dana Alokasi Umum dengan jumlah tiket 16 atau 24% dari total seluruh tiket yang dieskalasi pada bulan Desember 2024 (66 tiket) dengan rata-rata waktu pemberian tanggapan 116,25.





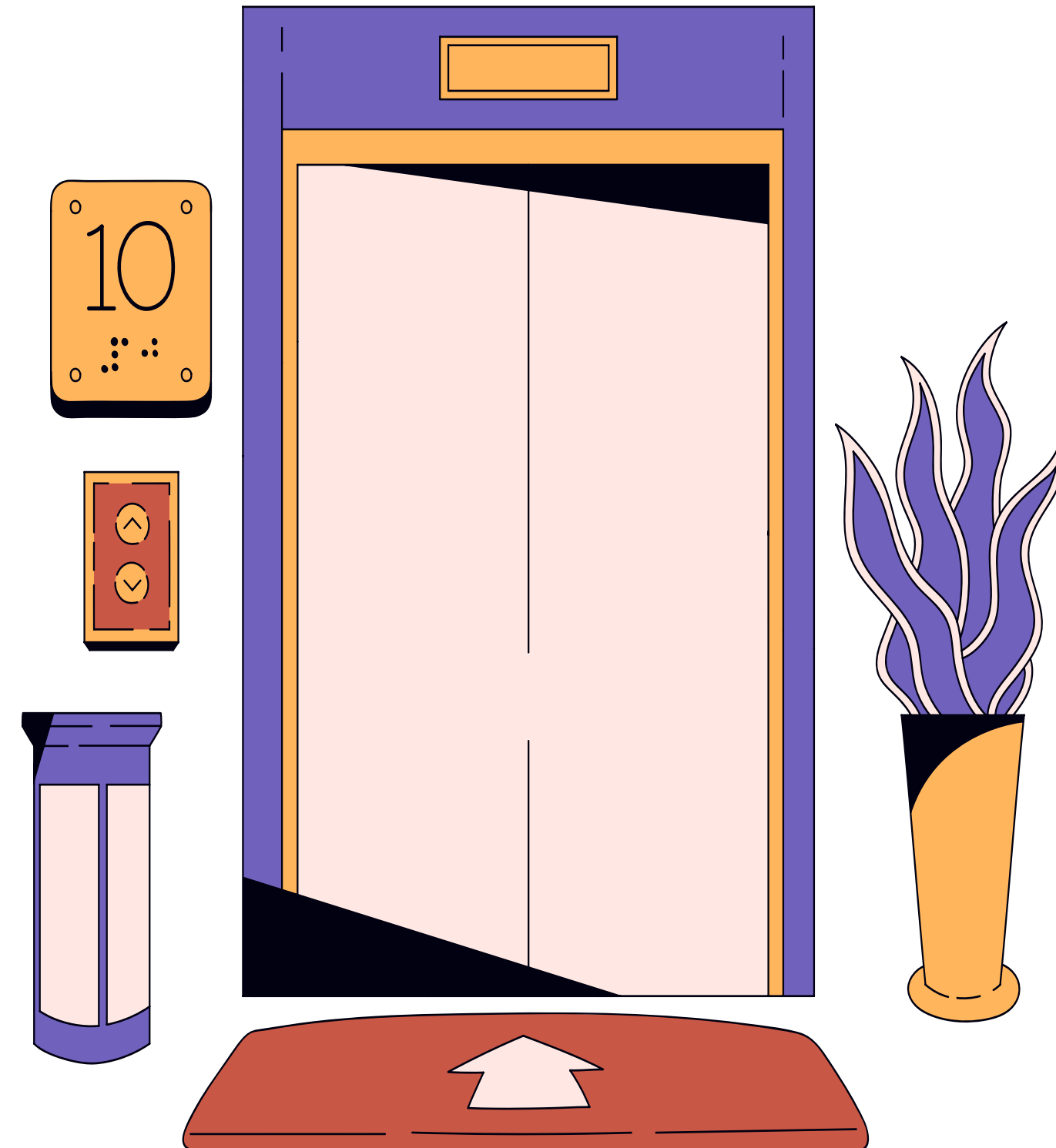
Evaluasi dan Saran

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 ditetapkannya 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

