



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Laporan Layanan Informasi DJPK

Maret 2024





Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

15

Publikasi Website

35

**Publikasi Konten
Media Sosial***

*rata-rata publikasi media sosial

7

WhatsApp Blast

14

Layanan PPID

1115

Tiket Konsultasi

4

Video Conference

28

Konsultasi Tatap Muka

5

Webinar/FGD



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Media Layanan Informasi DJPK

Telepon



Dering DJPK
150420

WhatsApp



0811-150420-7

Live Chat



**contact-
djpk.kemenkeu.go.id**

Video Conference



Call Center DJPK

Media Sosial



@ditjenpk



@DitjenPK



**Direktorat Jenderal
Perimbangan Keuangan**



DitjenPK Kemenkeu RI

Email



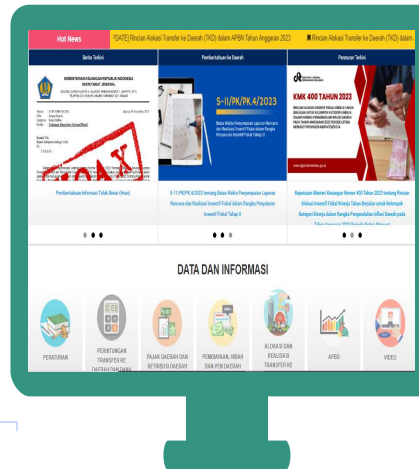
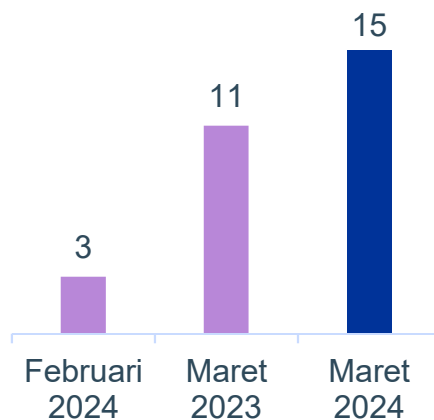
**callcenter.djpk@kemenkeu.go.id
lapor.djpk@kemenkeu.go.id**



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Publikasi Website DJPK

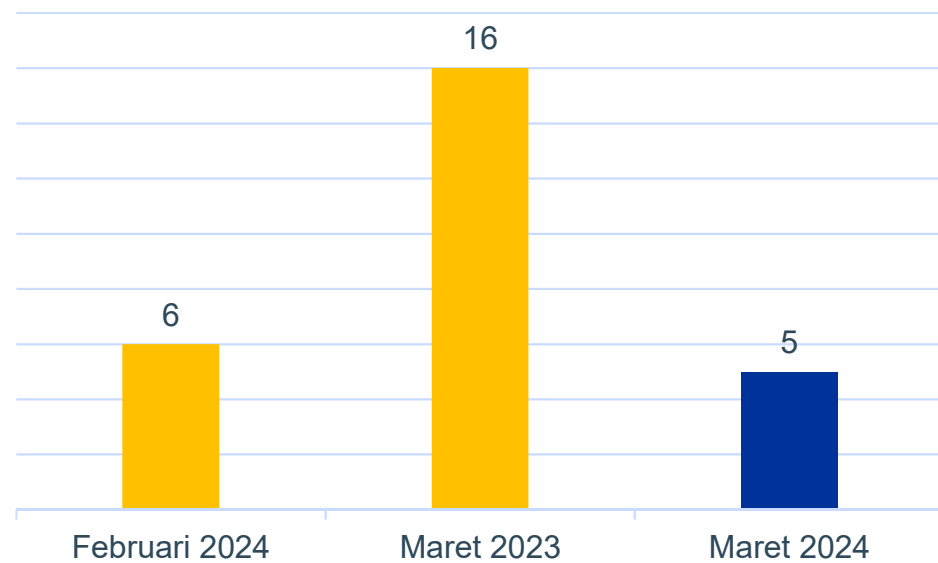
Pada bulan Maret, terdapat 15 publikasi pada *Website* DJPK yang terdiri atas Laporan Kinerja, Pemberitahuan ke Daerah, Kontrak Kinerja, Peraturan DJPK, Berita, Laporan Informasi, PPID, dan Data Statistik. Jumlah publikasi website bulan Maret **meningkat** dibandingkan bulan sebelumnya (3) dan **meningkat** dibandingkan bulan Maret 2023 (11).



4/3/2024	Laporan Kinerja DJPK Tahun 2023
14/03/2024	SE-2/PK.1/2024 tentang Mekanisme Layanan Konsultasi Contact Center Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan
14/03/2024	Kontrak Kinerja 2024
20/03/2024	Daftar Rancangan Peraturan DJPK
20/03/2024	Rencana Umum Pengadaan (RUP)
20/03/2024	S-32/PK.5/2024 tentang Himbauan Penyampaian Perda PDRD
26/03/2024	Pemberitahuan Informasi Tidak Benar (Hoax)
26/03/2024	SE-4/PPPK/2024 tentang Himbauan Menggunakan Akuntan Publik yang Menerbitkan Laporan Auditor Independen (LAI) Menggunakan Kode QR
27/03/2024	Program Hibah Strengthening Intergovernmental Transfers and Subnational Finance for Service Delivery in Indonesia
28/03/2024	Laporan Layanan Informasi DJPK Februari 2024
28/03/2024	Keputusan Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan Nomor KEP-8/PK/2024 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Tahun 2024
20/03/2024	Data Statistik Organisasi
26/03/2024	Data Statistik Administrasi
26/03/2024	Data Statistik Pelaksanaan Tugas dan Fungsi
26/03/2024	KEP-8/PK/2024 Pembentukan Tim Koordinasi PPID di Lingkungan DJPK Tahun 2024



Publikasi Webinar DJPK



Pada bulan Maret, DJPK telah melaksanakan 5 webinar/FGD. Publikasi webinar bulan Maret **menurun** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (6) dan **menurun** jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya (16).

Slide 5

YEHS1

Y. Edward Horas S., 4/4/2024



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Rincian Publikasi FGD/Workshop/Sosialisasi DJPK

07/03/2024	THM DJPK
18/03/2024	Bincang Pagi - Dr. Edo
18/03/2024	Bintal UKLI
27/03/2024	Peringatan Nuzulul Quran
22/03/2024	Ramadhan dan Penguatan Integritas





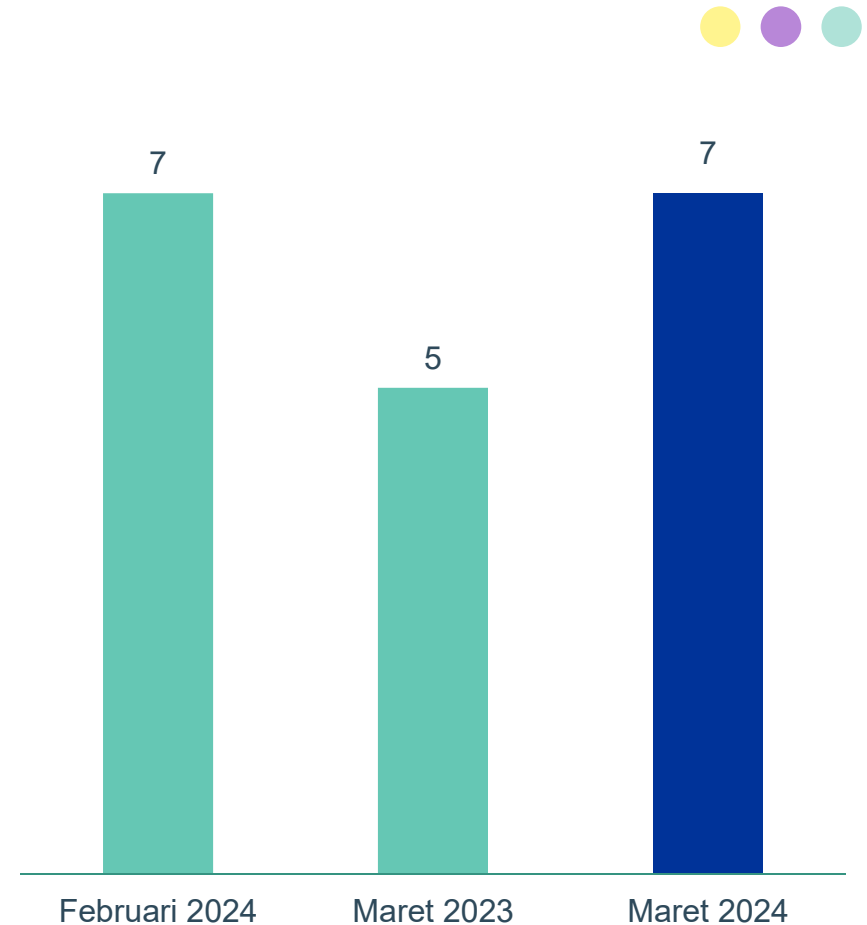
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan WhatsApp Blast



Pada bulan Maret, telah dilaksanakan 7 penyampaian informasi melalui layanan Whatsapp *Blast* kepada Pengguna Layanan yang terdaftar dalam *database* Contact Center Dering DJPK.

Layanan Whatsapp Blast bulan Maret **sama** dibandingkan bulan sebelumnya (7) dan meningkat dibandingkan bulan Maret 2023 (5).





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Rincian WhatsApp Blast

6 Maret 2024	Deklarasi Keberlanjutan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (ZI WBK) Direktorat Dana Transfer Umum, DJPK
13 Maret 2024	Bulan Ramadan 2024
18 Maret 2024	Penyampaian SE-2/PK.1/2024
26 Maret 2024	Komitmen Anti Korupsi dan Pelayanan Prima Direktorat SIPT-DJPK
27 Maret 2024	Penyaluran TDF dalam rangka Mendukung kebutuhan Belanja Tahun 2024
27 Maret 2024	Konfirmasi atas Hasil Evaluasi Pemenuhan Belanja Wajib dalam APBD TA 2024
27 Maret 2024	Pemberitahuan Informasi Palsu (Hoax)

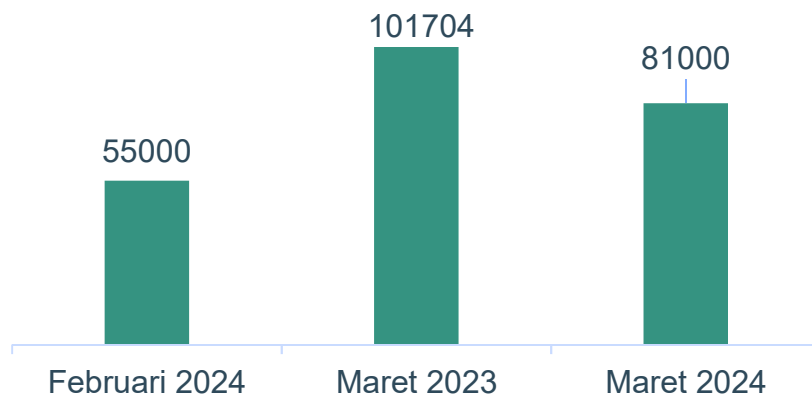




DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Kunjungan *Website* DJPK



Jumlah pengunjung Website DJPK selama bulan Maret sekitar 81.000 pengunjung, **naik** sekitar 47,3% dibandingkan bulan sebelumnya (55.000) dan **turun** 20,4% dibandingkan bulan Maret 2023 (101.704).

Halaman yang paling banyak diakses antara lain:

1. Portal Data; 2. Halaman Utama; 3. Apa saja sumber-sumber Pendapatan Daerah?



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

HAI
KEMENKEU

2%

LIVE CHAT

1%



Tiket Konsultasi Maret

80%

WHATSAPP

3%

TELEPON

14%

EMAIL

1115
konsultasi

458

Chatbot

160

Email Lapor

4

Video Conference

28

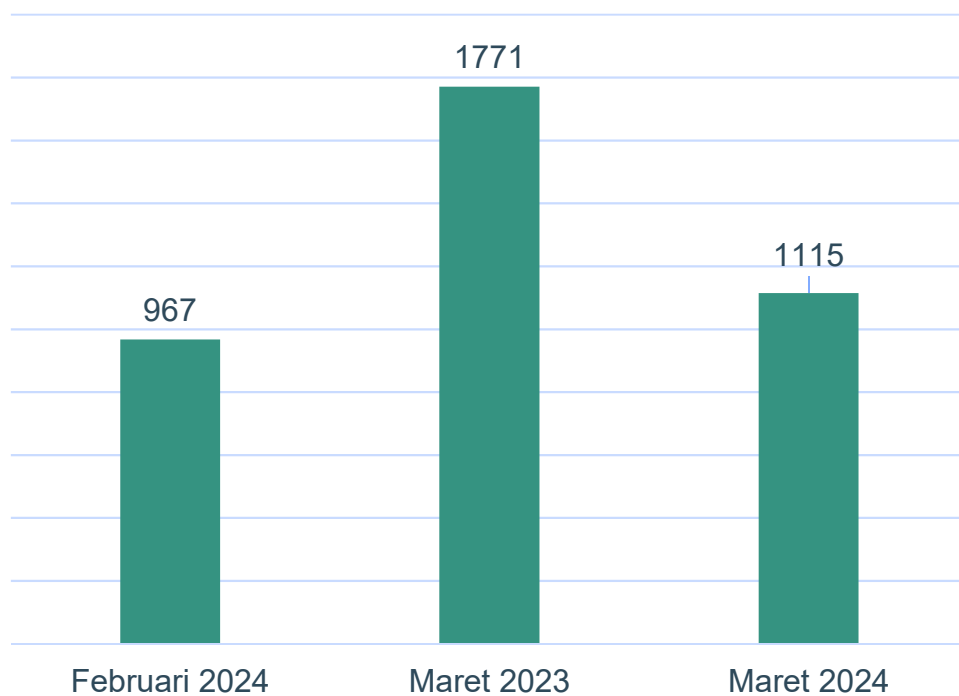
Tatap Muka



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Perkembangan Jumlah Konsultasi



Jumlah konsultasi pada bulan Maret **menurun** 37% dibandingkan bulan Maret 2023 (1.771 konsultasi).

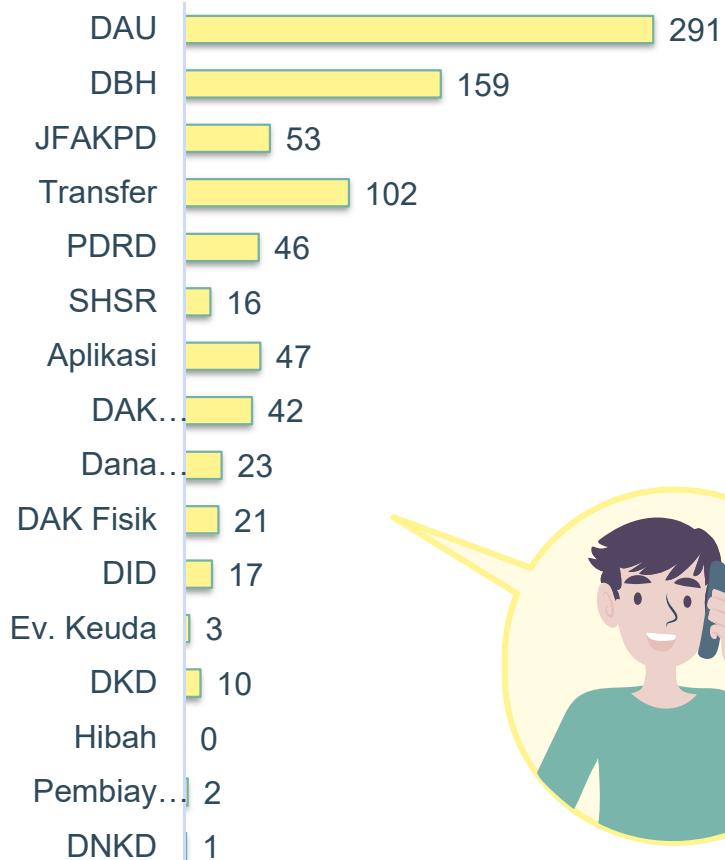


Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan sebelumnya (967 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan Maret **naik 15%**.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Topik Konsultasi Teknis



Topik DAU

1. Informasi penyaluran Alokasi Tambahan DAU 2023 yang digunakan untuk dukungan pendanaan THR dan Gaji ketiga belas
2. Informasi terkait THR dan Gaji Ketigabelas sebesar TPG/Tamsil untuk ASN Guru sesuai PP 14/2024
3. Informasi penyampaian syarat salur DAU yang Ditentukan Penggunaannya Tahap 1

Topik DBH

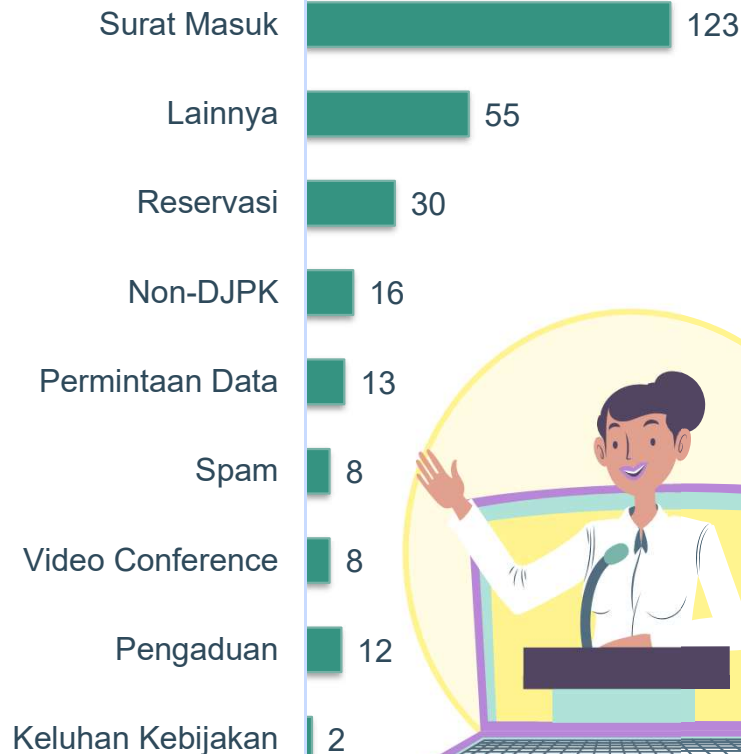
1. Rincian penyaluran TDF
2. Rincian penyaluran Kurang Bayar dan penyelesaian Lebih Bayar DBH
3. Berita Acara Rekonsiliasi Pajak Pusat Semester II TA 2023 sebagai syarat salur DBH
4. Permohonan pencairan TDF

Topik Transfer

1. Informasi terkait LKT Tahun 2024



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Topik Konsultasi Lainnya

Surat Masuk

Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi proses surat masuk.

Lainnya

Mencakup pertanyaan lainnya terkait dengan DJPK, tetapi tidak termasuk dalam kategori topik yang telah ada.

Reservasi

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



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Pengaduan Maret

Pada bulan Maret, terdapat 12 pengaduan terkait Undangan Palsu Pelatihan Bendahara Pengeluaran/Bendahara Pengeluaran Pembantu dan Capacity Building Pengembangan Kapasitas SDM Untuk Meningkatkan Kinerja para pegawai (Prov. Jawa Timur, Kab. Pesawaran, Kab. Cilacap, Kab. Aceh Tenggara, Kab. Rejang Lebong, Kab. Karangasem, Kota Lubuk Linggau, Kota Dumai, Prov. Bangka Belitung, Kota Pariaman).

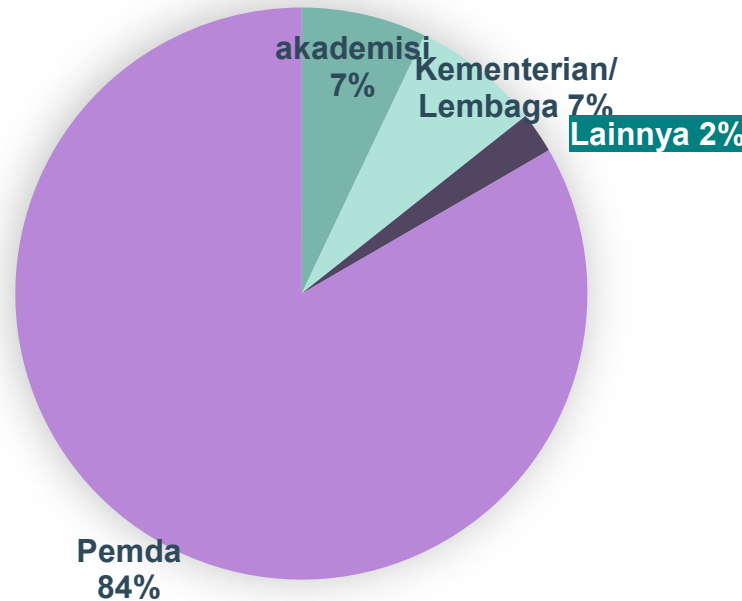
Keluhan Kebijakan Maret

Pada bulan Maret, terdapat 2 keluhan kebijakan terkait Keluhan Guru yang tidak/belum menerima THR dan Gaji Ketigabelas Tahun 2023 (Prov. Maluku dan Kota Banjar).



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Pengguna Layanan Maret



Akademisi	Pemda	Kementerian /Lembaga	Lainnya
Guru, mahasiswa dan siswa sekolah	Termasuk Anggota/ Pimpinan DPRD dan Perangkat Daerah/Desa	Kementerian Teknis dan Lembaga di dalam dan luar Kemenkeu	Masyarakat, Pendamping Desa, Wartawan/ Media, Swasta, dan Pengguna Tanpa Identitas
77 pengguna	907 pengguna	79 pengguna	25 pengguna



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Pemda Pengguna Terbanyak Maret

Prov. Sumatera

• Utara (28)

DAU (THR dan Gaji Ketigabelas)

• Prov. Banten (11)

DAU dan DBH.

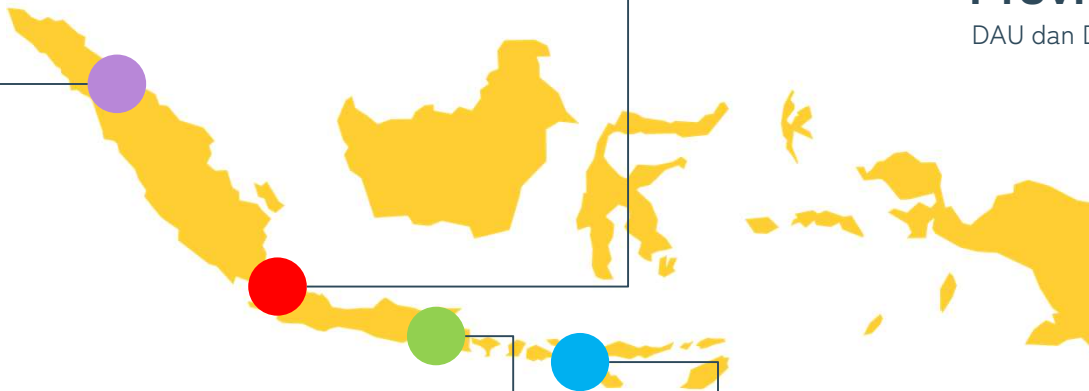
• Prov. Jawa Timur (12)

DAU, DBH, dan PDRD.

Prov. Nusa Tenggara

• Timur(11)

DAU dan Aplikasi.





Rincian Tiket Konsultasi

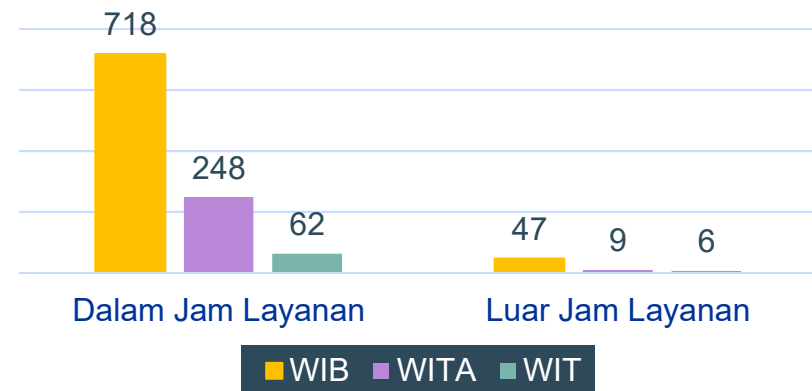
Selama bulan Maret, dari total 1115 tiket konsultasi, sebanyak 1090 tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 25 tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari 1090 tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, 1028 pengguna layanan menghubungi DJPK di dalam jam layanan, sedangkan 62 sisanya menghubungi DJPK di luar jam layanan yang terdiri dari

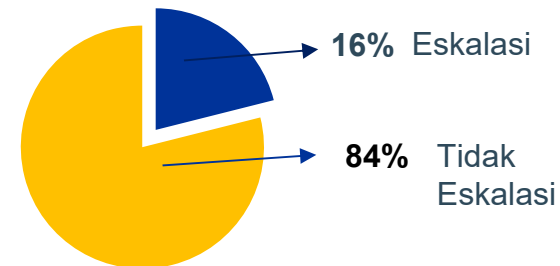
- 47 (76%) dari bagian barat (WIB),
- 9 (15%) dari bagian tengah (WITA), dan
- 6 (9%) dari bagian timur (WIT).

Dari 1115 tiket konsultasi, terdapat 235 tiket atau 21% memerlukan eskalasi lebih lanjut dengan topik terkait DAU, DBH, DAK Non Fisik, dan PDRD.

Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Persentase Eskalasi Tiket





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

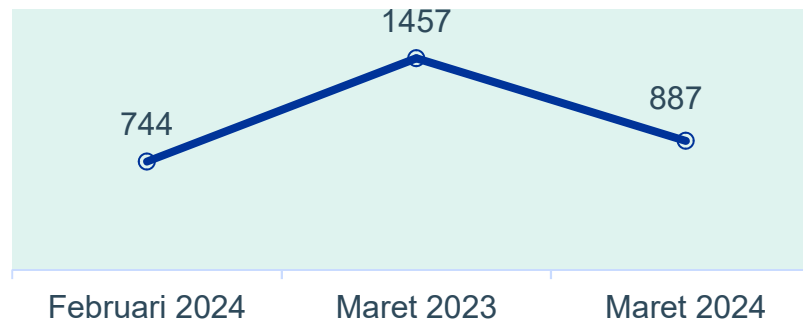
Layanan WhatsApp DJPK



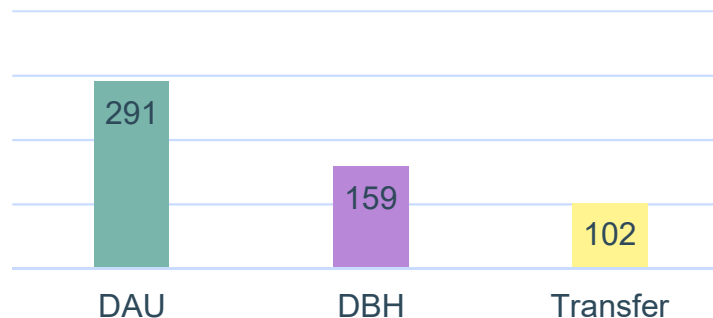
WhatsApp selalu menjadi media konsultasi yang **paling diminati** oleh pengguna layanan informasi DJPK. Layanan yang diberikan melalui WhatsApp meliputi konsultasi/pengaduan dan pesan siaran (WhatsApp Blast).

Jumlah konsultasi pada bulan Maret melalui WhatsApp DJPK sebanyak 887 atau **meningkat 16%** dibandingkan bulan sebelumnya (744 layanan) dan **menurun 39%** dibandingkan bulan Maret 2023 (1.457 layanan).

Jumlah Pengguna WhatsApp Februari



Top 3 Topik Konsultasi





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

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



Implementasi Chatbot pada WhatsApp DJPK

Call Center DJPK
DJPK Kementerian RI

Nama: Bapak/Ibu

Daerah: Prov. DKI Jakarta

Instansi/SKPD: Kemenkeu

Email (contoh: zzz@yyy.com): callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

Pertanyaan: toa

Selamat datang Bapak/Ibu, Informasi apa yang Anda perlukan?

1. Informasi Anggaran Transfer ke Daerah
2. Informasi Pembiayaan Daerah
3. Informasi Fungsional AKPD
4. Informasi Standar Harga Satuan Regional
5. Informasi Pajak dan Retribusi Daerah
6. Informasi Aplikasi SKPD Core
7. Informasi Permohonan Data
8. Informasi Kunjungan ke DJPK
9. Chat Agent

Pilihan Anda?

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:

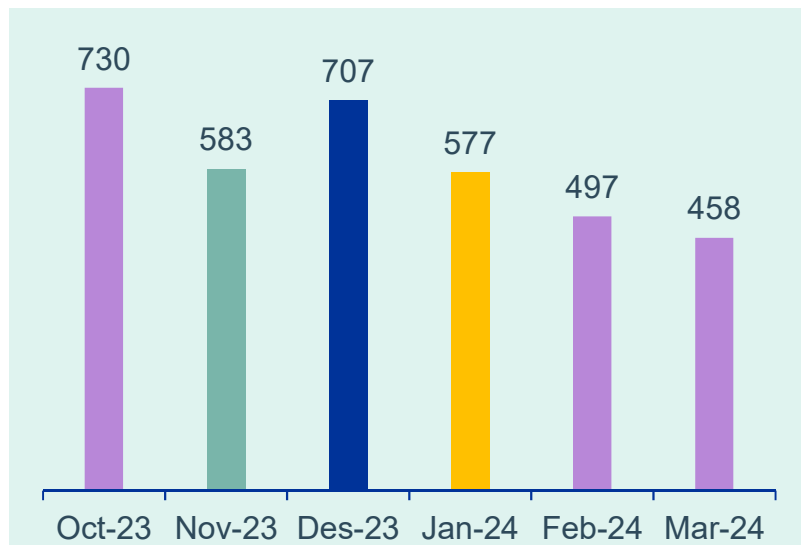
1. Pengguna layanan wajib mengisi data diri (nama, daerah, instansi/SKPD, email dan pertanyaan) secara lengkap dan sesuai dengan format yang diminta.
2. Pengguna layanan dapat memilih informasi yang dibutuhkan pada menu dan submenu yang disediakan.
3. Jika pengguna layanan ingin terhubung dengan agen atau informasi yang dibutuhkan tidak tersedia dalam menu dan submenu Chatbot, maka pengguna layanan dapat memilih opsi "Chat Agent".



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan Chatbot DJPK

Pada bulan Maret, jumlah pengguna layanan Chatbot (tanpa Chat Agent) adalah sebanyak 458 pengguna.



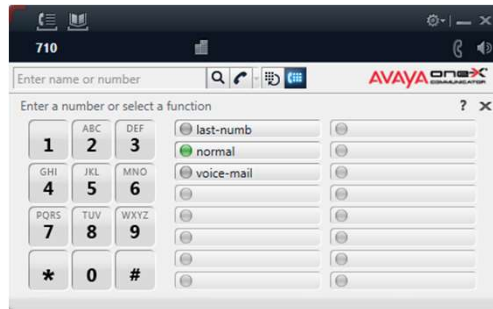
Menu yang diakses adalah sebagai berikut:

Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	346
Informasi Kunjungan ke DJPK	21
Informasi Permohonan Data	23
Informasi Fungsional AKPD	19
Informasi Pajak dan Retribusi Daerah	12
Informasi Pembiayaan Daerah	18
Informasi Aplikasi SIKD-Core	10
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SHSR)	9
Grand Total	458

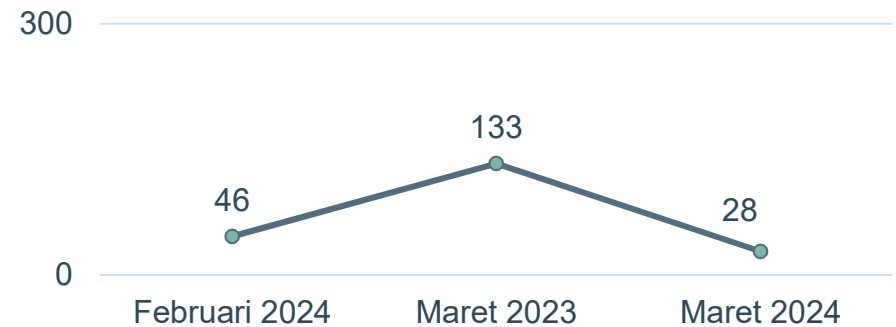


DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan Telepon Dering DJPK



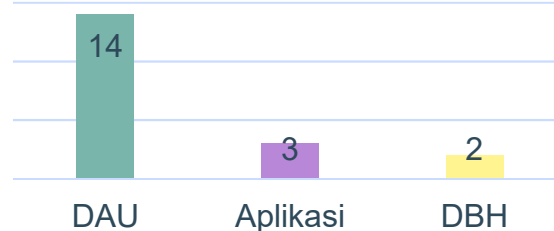
Agen Contact Center menggunakan aplikasi Avaya Agent Desktop dan Avaya One-X Communicator.



Jumlah konsultasi pada bulan Maret melalui telepon Dering DJPK sebanyak 28 atau **menurun 39%** dibandingkan bulan sebelumnya (46 layanan).

Jika dibandingkan dengan Maret 2023 (133 layanan), jumlah konsultasi melalui telepon **menurun 79%**.

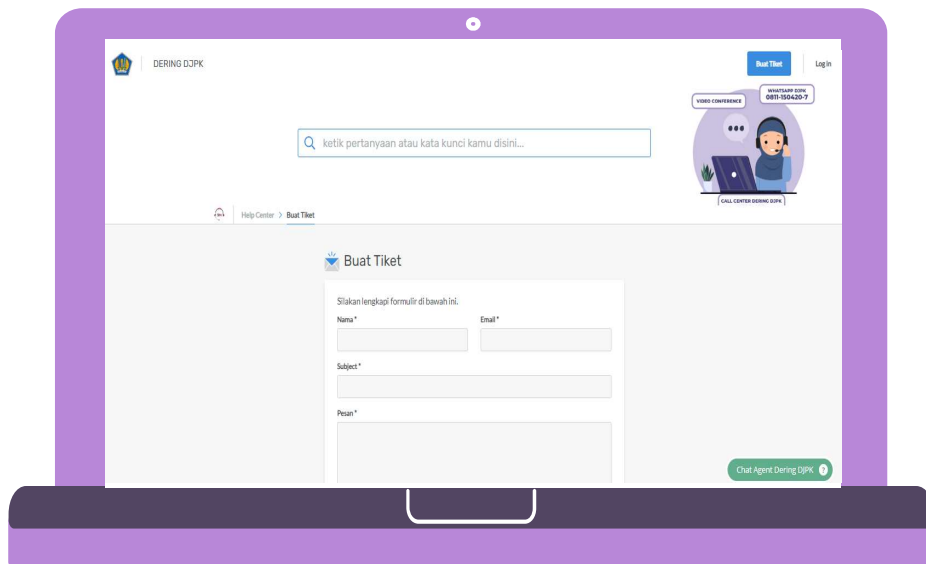
Top 3 Topik Konsultasi





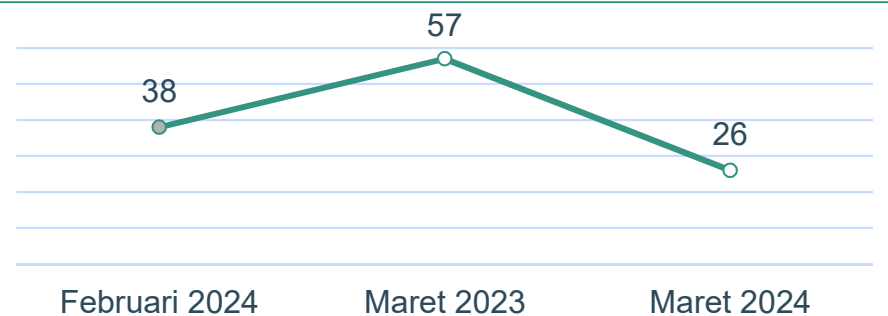
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan HAI Kemenkeu



Pada bulan Maret, sebanyak 26 pengguna menggunakan layanan HAI Kemenkeu sebagai layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs contact-djpk.kemenkeu.go.id.

Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu Maret



Jumlah layanan pada bulan Maret **menurun** dibandingkan bulan sebelumnya (12 layanan) dan jika dibandingkan dengan Maret 2023 (57 layanan) **menurun 54%**.

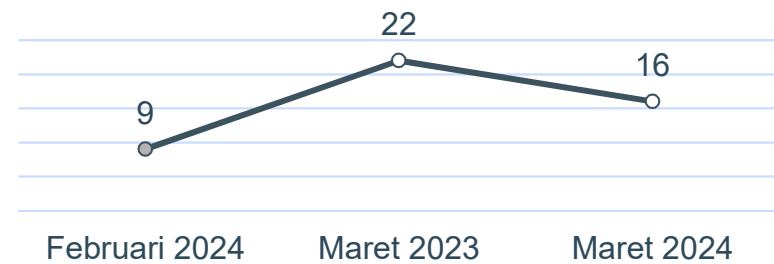
Topik Konsultasi terbanyak melalui HAI Kemenkeu adalah DAU, DBH, dan Transfer.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Jumlah Pengguna Live Chat Maret



Layanan Live Chat DJPK

Pada bulan Maret, sebanyak 1% (16 pengguna) menggunakan layanan Live Chat yang dapat diakses melalui situs contact-djpk.kemenkeu.go.id. Jumlah tersebut **meningkat** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (9 layanan) dan menurun jika dibandingkan dengan Maret 2023 (22 layanan).

Topik Konsultasi terbanyak melalui Live Chat adalah DAU, DBH, Transfer, dan Aplikasi.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan E-mail DJPK

Email Call Center

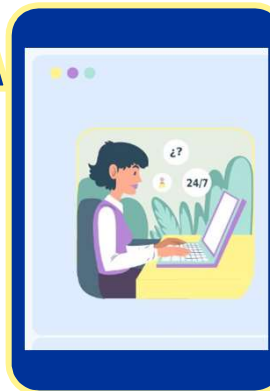
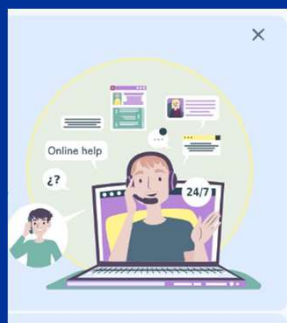
callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

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

Dering DJPK



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.



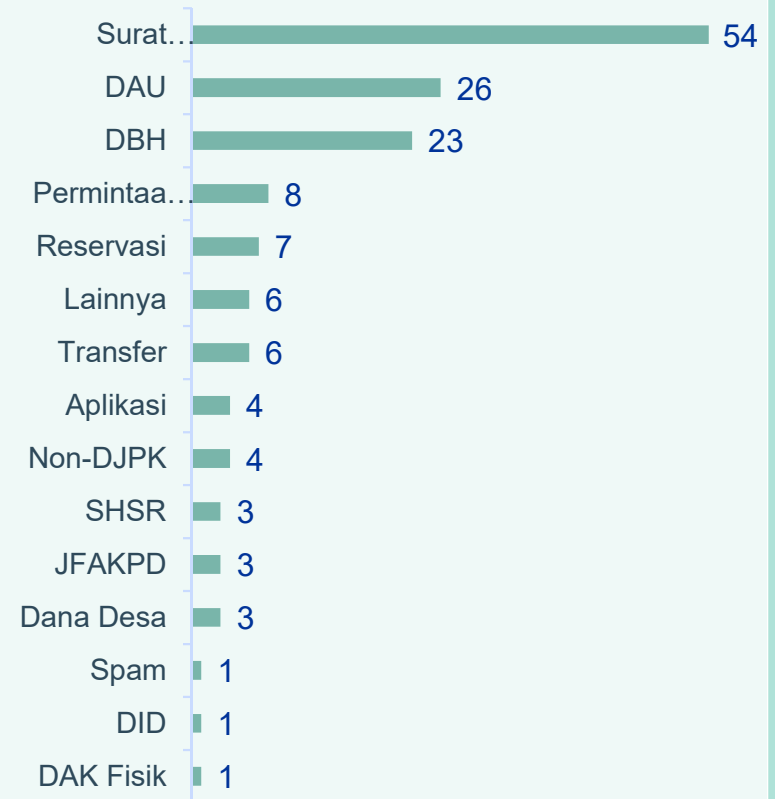
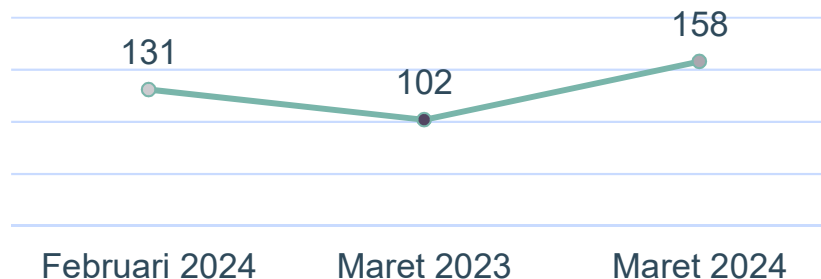
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan E-mail Call Center DJPK

Sebanyak 14% atau 158 pengguna layanan informasi DJPK menggunakan Layanan Email di bulan Maret. Jumlah tersebut **meningkat** 21% dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (131 layanan) dan meningkat 55% jika dibandingkan dengan Maret 2023 (102 layanan).

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

Jumlah Pengguna Email Call Center Maret

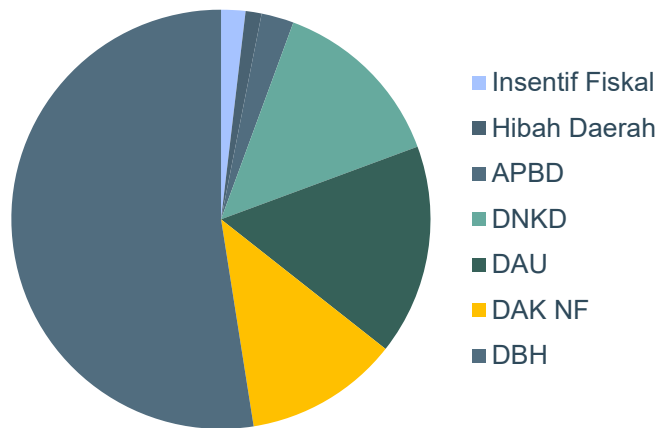




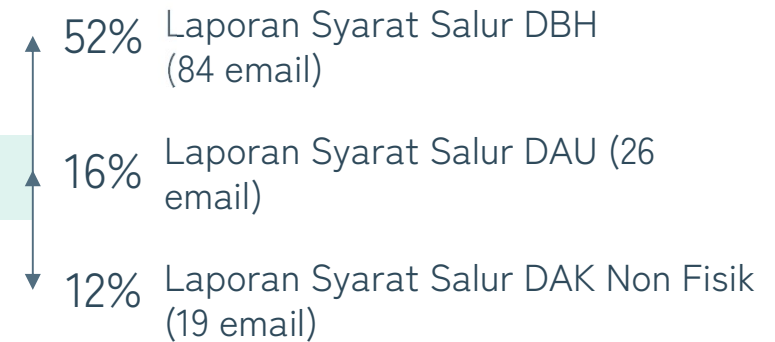
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



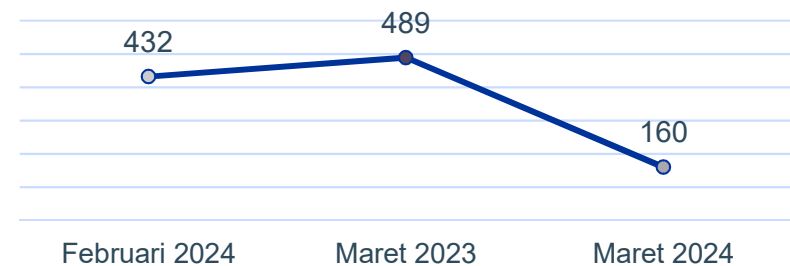
Layanan Email Lapor DJPK



Total Email: 160



Jumlah Email Lapor Maret



- Pada bulan Maret, telah diterima sebanyak 160 email.
- Total email yang masuk selama bulan Maret **menurun** signifikan dibandingkan dengan bulan sebelumnya (432 email).
- Jika dibandingkan dengan Maret 2023 (489 email), total email **turun** 67%.



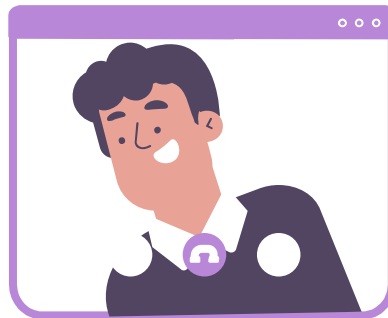
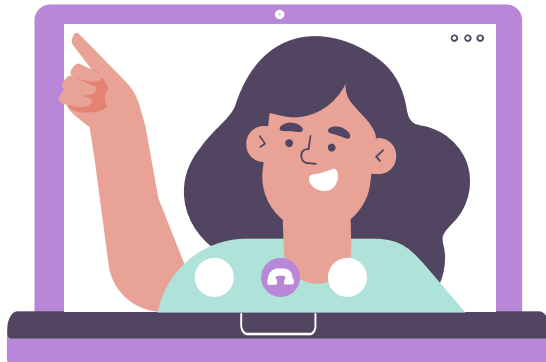
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Layanan Video Conference DJPK

Selama bulan Maret, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak **4** kali. Jumlah tersebut **meningkat** 300% dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (1 layanan). Jika dibandingkan dengan Maret 2023 (16 layanan), jumlah tersebut **menurun** signifikan.

Tanggal	Daerah	Topik
4 Maret 2024	Kab.. Lamongan	JF AKPD
7 Maret 2024	Kab. Banyumas	DAU
18 Maret 2024	Kab. Kupang	DAU
25 Maret 2024	Kota Tomohon	Pembiayaan



Grafik Jumlah Video Conference Maret





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Layanan Konsultasi Tatap Muka DJPK

Selama bulan Maret, telah dilaksanakan 29 kali konsultasi tatap muka sehingga jumlah konsultasi tatap muka yang telah dilaksanakan sejak 2023 sebanyak 300.



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



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

GEDUNG RADIUS PRAWIRO LANTAI 9, JALAN DR. WAHIDIN NOMOR 1, JAKARTA 10710
TELEPON 150420; FAKSIMILE (021) 3509443; SITUS www.djpk.kemenkeu.go.id

Nomor : S-38/PK/2023 17 Maret 2023
Sifat : Segera
Hal : Pemberitahuan Mekanisme Layanan Konsultasi Melalui *Video Conference* dan Konsultasi Tatap Muka di Lingkungan DJPK

Yth. 1. Gubernur/Bupati/Wali Kota
2. Ketua DPRD
di seluruh Indonesia

Dalam rangka pengendalian belanja birokrasi dan menciptakan birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi secara efisien berbasis teknologi, dengan ini dapat kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kami menyediakan layanan informasi berbasis teknologi dan informasi melalui *Contact Center* DJPK dan *website* DJPK guna mendukung pengelolaan dana Transfer ke Daerah, pengelolaan keuangan daerah, maupun penyusunan kebijakan dan/atau bahan lainnya yang diperlukan.
2. Kami juga menyediakan layanan konsultasi DJPK melalui *video conference* yang secara bertahap menggantikan layanan konsultasi tatap muka.
3. Reservasi layanan konsultasi tatap muka dimaksud dapat dilakukan dengan menyampaikan Surat Permintaan Konsultasi/Audiensi yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan



**DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN**
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Tanggal	Daerah	Topik	Jumlah Tamu
1 Maret 2024	Kab. Bandung	TKD	9
1 Maret 2024	Kab. Boyolali	DAU	2
4 Maret 2024	Kab. Sintang	Hibah	6
5 Maret 2024	Bank Kalbar	TKD	3
5 Maret 2024	Kab. Konawe Kepulauan	TKD	4
8 Maret 2024	Kab. Banjar	JF AKPD	5
8 Maret 2024	Kab. Kepulauan Sangihe	TKD	2
13 Maret 2024	Kab. Kulon Progo	PDRD	4
15 Maret 2024	Kota Ternate	DBH	6
15 Maret 2024	Kab. Brebes	DAU	3
15 Maret 2024	Kab. Maluku Tengah	DAU	2
18 Maret 2024	Kab. Nias Selatan	DBH	2
19 Maret 2024	Kota Pematangsiantar	DAU	7
19 Maret 2024	Kab. Kupang	DAU	3
19 Maret 2024	Kab. Bangka Tengah	PDRD	4
20 Maret 2024	Kab. Jepara	DAU, DAK NF	2
20 Maret 2024	Prov. Sumatera Utara	SHSR	10
20 Maret 2024	Kab. Tidore Kepulauan	DBH	3
20 Maret 2024	Kab. Bengkalis	TKD	6
21 Maret 2024	Kota Banjar	TKD	2
21 Maret 2024	Kab. Kuningan	TKD	7
22 Maret 2024	Prov. Jawa Barat	PDRD	4
25 Maret 2024	Kab. Mempawah	TKD	7
21 Maret 2024	Kota Banjar	TKD	3
26 Maret 2024	Kota Banda Aceh	TKD	2
26 Maret 2024	Kab. Bengkulu Tengah	JF AKPD	2
28 Maret 2024	Kota Kendari	TKD	4
28 Maret 2024	Kota Bogor	Insentif Fiskal	4
28 Maret 2024	Kab. Seruyan	TKD	3



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN
SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

SURAT EDARAN
NOMOR SE-2/PK.1/2024

TENTANG

MEKANISME LAYANAN KONSULTASI *CONTACT CENTER* DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

Pada bulan Maret, telah diterbitkan Surat Edaran nomor SE-2/PK.1/2024 tentang **Mekanisme Layanan Konsultasi Contact Center Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan** ditujukan kepada seluruh pengguna layanan konsultasi Contact Center DJPK.

Yth. Seluruh Pengguna Layanan Konsultasi *Contact Center* Direktorat Jenderal Perimbangan
Keuangan
di seluruh Indonesia

A. Umum

Dalam rangka memberikan acuan dalam pelaksanaan layanan konsultasi *Contact Center* Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK) bagi seluruh pengguna layanan, perlu menetapkan Surat Edaran tentang Mekanisme Layanan Konsultasi *Contact Center* Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan.

B. Maksud dan Tujuan



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

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 Maret adalah 35. Jika dibandingkan dengan Maret 2023 (51), rata-rata publikasi konten **turun 31,4%**.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa Instagram DJPK

Di bulan Maret, belum terdapat penambahan akun Pemerintah Desa sehingga total akun desa pengikut **@ditjenpk** sama dengan bulan sebelumnya 1.875 akun.

Followers (per 31 Mar)	119.118
Reach (total)	87.441
Reach (rata-rata)	4.602

Jumlah Unggahan

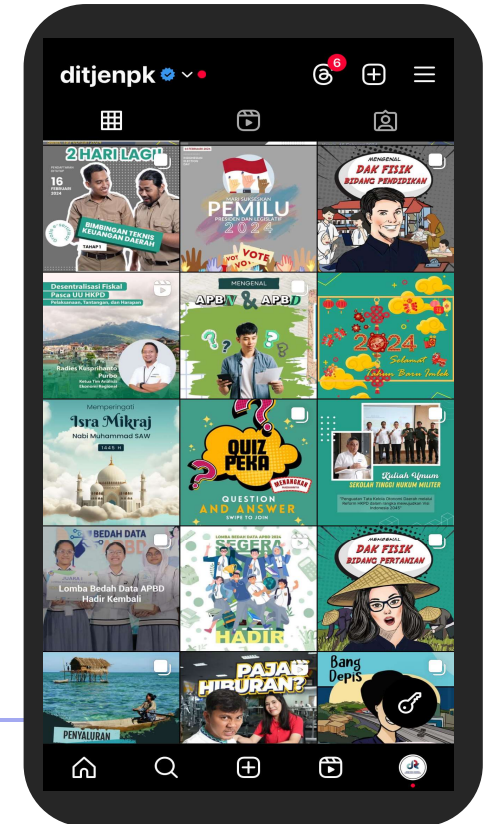
19

feeds

21

story

Grafik peningkatan pengikut Instagram Maret





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa X (Twitter) DJPK

Jumlah Konten

32 konten

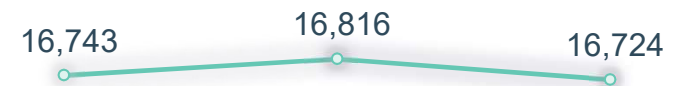
Followers (per 31 Mar)

16.724

Post Impressions

24.500

Grafik Pengikut Maret



Februari 2024

Maret 2023

Maret 2024





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

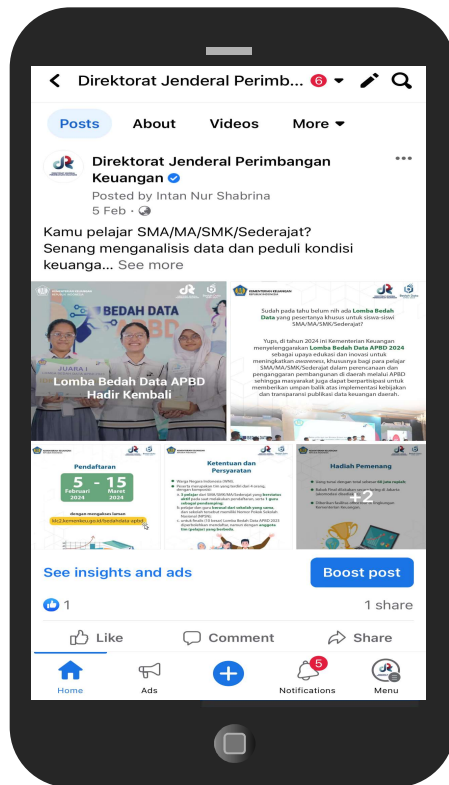


Performa Facebook

Jumlah Konten

33 konten

Followers (per 31 Mar)	14.056
Reach (rata-rata)	2.933



Grafik pengikut Facebook Februari



Februari 2024

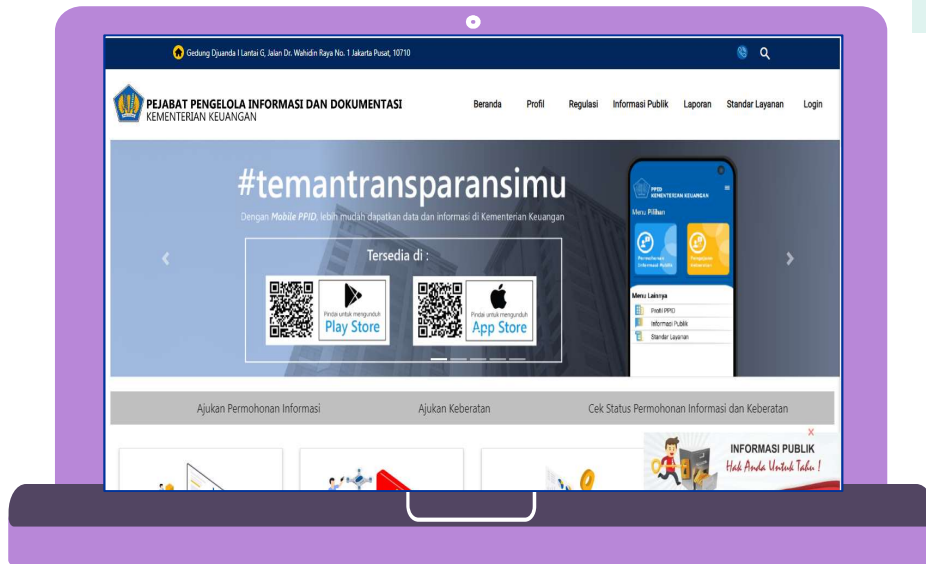
Maret 2023

Maret 2024



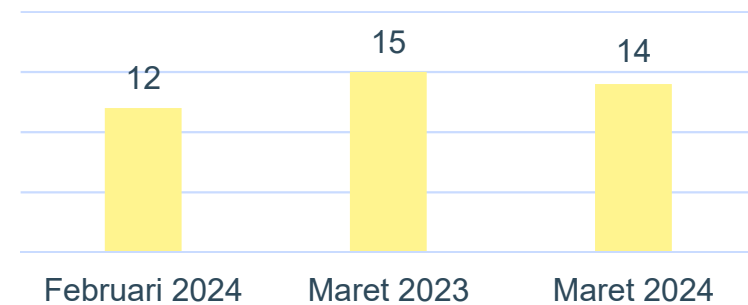
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan PPID



Selain mempublikasikan data dan informasi melalui website dan media lainnya, DJPK juga melayani permohonan informasi/data terkait anggaran dan realisasi APBD dan TKD melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DJPK.

Jumlah Permohonan Data melalui PPID Maret



- Jumlah permohonan data melalui PPID DJPK pada bulan Maret berjumlah 14 permohonan.
- Permohonan pada bulan Maret **meningkat** dibandingkan dengan bulan sebelumnya (12 permohonan). Jika dibandingkan dengan Maret 2023 (15 permohonan), jumlah tersebut **menurun**.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Employee Advocacy

EKSIS

Realisasi *Employee Advocacy* 2024 Edisi 03

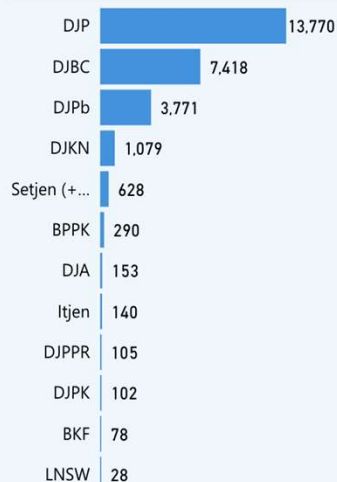
Periode 13 Mar 2024 - 27 Mar 2024

Version 4.5 - last update on
Apr 01, 2024 11:16 AM



Jumlah Pegawai

27,562



Jumlah Aktivasi

28,789



Konten tersedia 3,696 (12.84%)
Like/Comment/Share 24,829 (86.24%)
Kreasi konten mandiri 264 (0.92%)

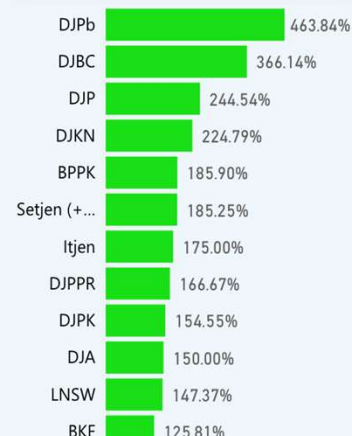


Persentase Target

280.19%



terhadap target
jumlah pegawai Q1: 9,837

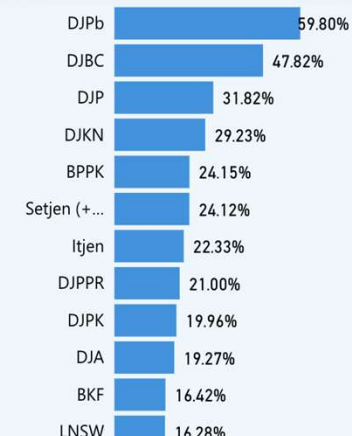


Persentase Pegawai

36.42%



terhadap keseluruhan
jumlah pegawai 75,670



Jumlah Medsos

29,765



19,679



2,846



3,180



3,112



817



70

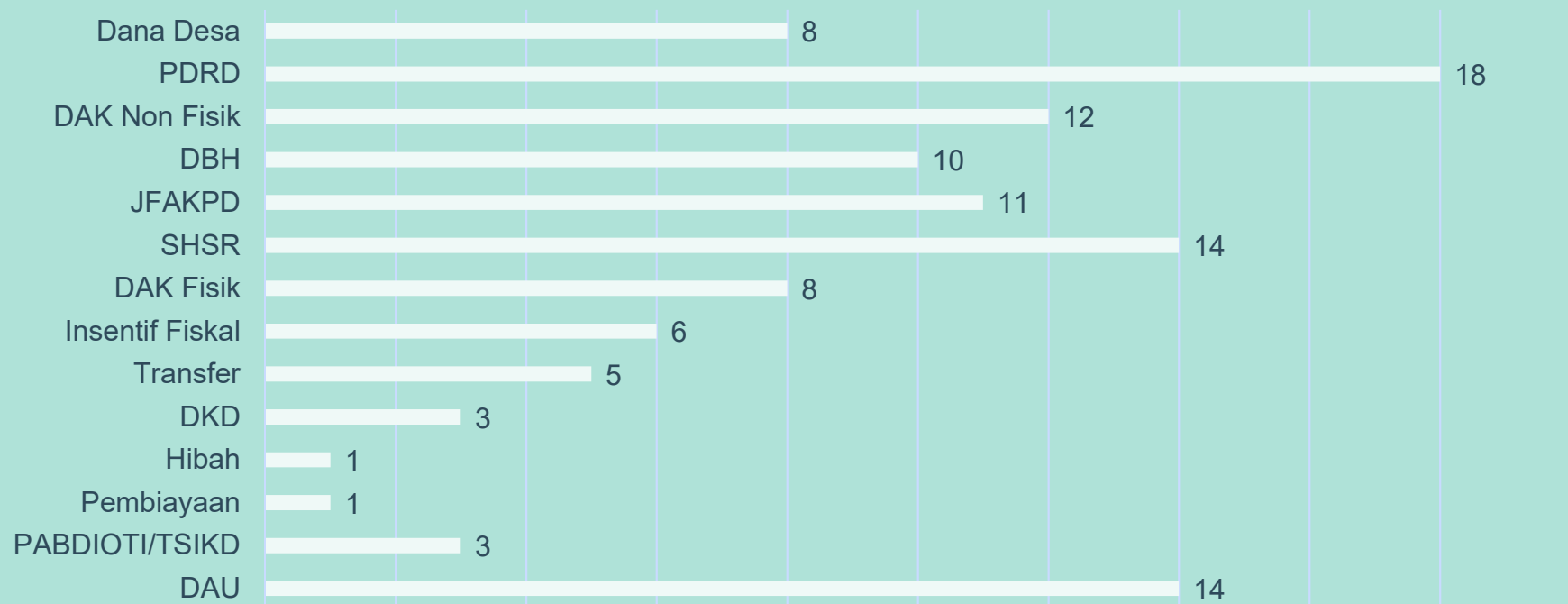


61



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Jumlah FAQ/Knowledge Base Contact Center DJPK yang perlu direview



**Data 3 bulan terakhir diperoleh dari tautan <https://bit.ly/FAQDJPK> berdasarkan isian pada kolom perbaikan.
Status 0 artinya *knowledge base* sudah direview seluruhnya oleh unit teknis.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

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
Februari

5.0



Linna



Hanna



Dian



Horas



Eben



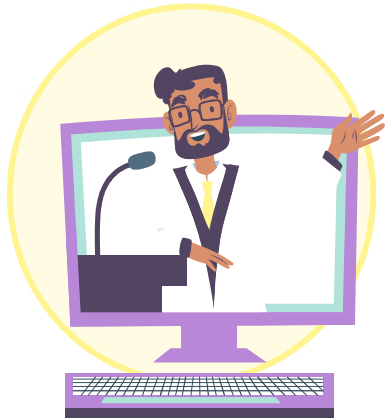
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Evaluasi dan Saran

Manajemen Informasi

Koordinasi antara unit teknis dan agen Contact Center terkait dengan informasi atau kebijakan terbaru perlu untuk terus ditingkatkan, khususnya sehubungan dengan kebijakan baru yang diterbitkan setelah APBN TA 2024 ditetapkan.



Tim Contact Center

1. Dengan telah ditetapkan KMK Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan, Tim Contact Center merencanakan pengembangan Layer 2 (L2) melibatkan seluruh unit eselon II di lingkungan DJPK.
2. Dengan diterbitkannya Surat Edaran Mekanisme Layanan Konsultasi Contact Center Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan diharapkan dapat menjadi pedoman bagi seluruh pengguna layanan konsultasi Contact Center Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan serta memberikan pengendalian belanja birokrasi dan menciptakan birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi secara efisien berbasis teknologi.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Terima Kasih

**Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan
Kementerian Keuangan**

Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Jakarta Pusat 10710
Gedung Radius Prawiro