



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Laporan Layanan Informasi DJPK

April 2024





Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

10

Publikasi Website

38

**Publikasi Konten
Media Sosial***

*rata-rata publikasi media sosial

8

WhatsApp Blast

18

Layanan PPID

918

Tiket Konsultasi

1

Video Conference

12

Konsultasi Tatap Muka

8

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.g
o.id
lapor.djpk@kemenkeu.go.id



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Publikasi *Website* DJPK



Pada bulan April, terdapat 10 publikasi pada *Website* DJPK yang terdiri atas peraturan-peraturan, pemberitahuan informasi hoax, pemberitahuan ke daerah, SOP penanganan sengketa publik, dan majalah defis edisi XXXVII. Jumlah publikasi website bulan April **turun 33,3%** dibandingkan bulan sebelumnya (15) dan **naik 42,9%** dibandingkan bulan April 2023 (7).

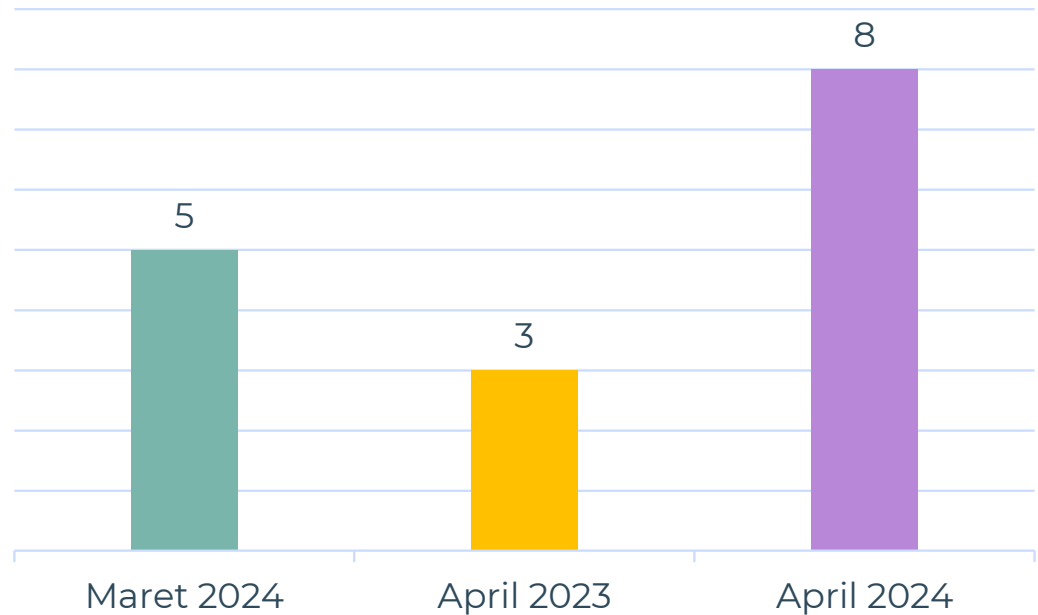


02/04/2024	Maklumat Pelayanan 2024 Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan
04/04/2024	Keputusan Menteri Keuangan Nomor KMK-6/KM.7/2024 tentang Petunjuk Teknis Tata Cara dan Persyaratan Penarikan Dana TDF
04/04/2024	Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK-16 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 19 Tahun 2023 tentang Pengelolaan DBH dan/atau DAU yang Disalurkan Secara Nontunai Melalui Fasilitas TDF
18/04/2024	SOP Penanganan Sengketa Informasi Publik
19/04/2024	Pemberitahuan Informasi Tidak Benar (Hoax)
24/04/2024	S-36/PK/2024 tentang Pengalokasian Insentif Fiskal TA 2024 untuk Penghargaan Kinerja Tahun Berjalan
24/04/2024	S-38/PK/2024 tentang Informasi Penyelenggaraan Layanan Informasi Pengalokasian Transfer ke Daerah dan Kegiatan yang Diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan
30/04/2024	Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Dana Alokasi Khusus Fisik
30/04/2024	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 25 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Dana Alokasi Khusus Fisik
30/04/2024	Majalah Defis Edisi XXXVII



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Publikasi Webinar DJPK



Pada bulan April, DJPK telah melaksanakan 8 webinar/FGD. Publikasi webinar bulan April **meningkat 60%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (5) dan **meningkat signifikan 167%** jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya (3).



Rincian Publikasi FGD/Workshop/Sosialisasi DJPK

- SERASI Eps. 3 – Yuk Kenalan dengan Opsen Pajak Daerah
- SERASI Eps. 4 – Mari Kita Cerita tentang TDF Hari Ini

Sharing Session DDIOKK

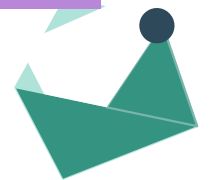
Sosialisasi DAK (Bappenas)

April 2024						
Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4

- SERASI Eps. 5 – Telisik Ketentuan Penyaluran Baru DAK Fisik TA 2024
- Rekonsiliasi Realisasi DBH DR

Rekonsiliasi Realisasi DBH DR

Rekonsiliasi Realisasi DBH DR





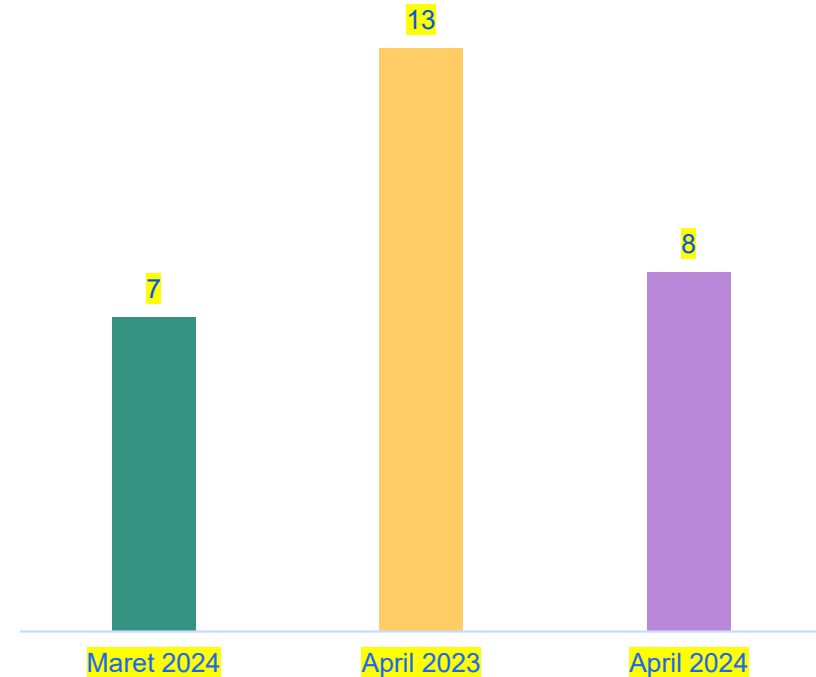
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan WhatsApp Blast



Pada bulan April, telah dilaksanakan 8 penyampaian informasi melalui layanan Whatsapp *Blast* kepada Pengguna Layanan yang terdaftar dalam *database* Contact Center Dering DJPK.

Layanan Whatsapp Blast bulan April **meningkat 14%** dibandingkan bulan sebelumnya (7) dan **menurun 38%** dibandingkan bulan April 2023 (13).





Rincian WhatsApp Blast

- Und Rekonfirmasi Pemenuhan Belanja Wajib APBD 2024
- Imbauan Pengendalian Gratifikasi dalam rangka Idul Fitri 1445H

- Penyampaian Kepdirjen PK Nomor KEP-16/2024
- Pemberitahuan Pelaksanaan Survei Pemantauan Kode Etik Pejabat/Pegawai DJPK

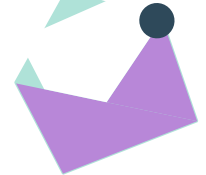
Penyampaian Undangan Rekonsiliasi Realisasi DBH Dana Reboisasi dan/atau Sisa DBH DR Tahun Anggaran 2023

April 2024						
Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9

Penyampaian PMK dan KMK terkait Pengelolaan Dana TDF

Penyampaian Komitmen Anti Korupsi Direktorat DDIOKK dan Imbauan Tidak Memberikan Gratifikas

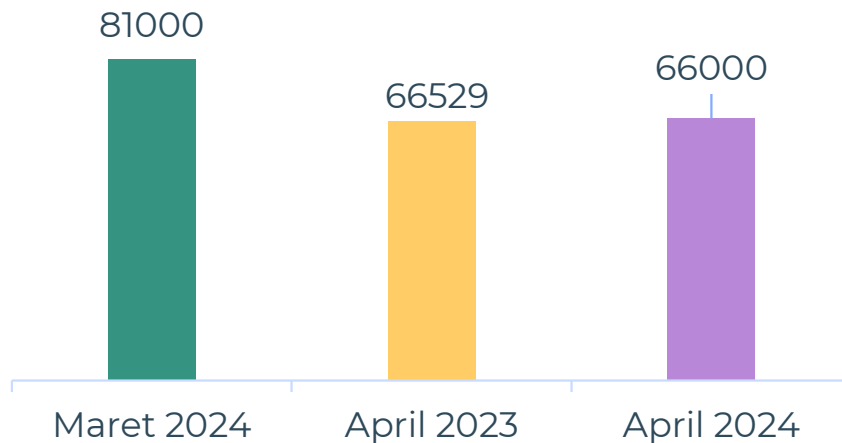
Penyampaian Informasi Penyelenggaraan Layanan Informasi Pengalokasian TKD dan Kegiatan yang diselenggarakan oleh DJPK





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Kunjungan Website DJPK



Jumlah pengunjung Website DJPK selama bulan April sekitar 66.000 pengunjung, **turun** sekitar **18,5%** dibandingkan bulan sebelumnya (81.000) dan **turun** sekitar **0,8%** dibandingkan bulan April 2023 (66.529).

Halaman yang paling banyak diakses antara lain:

1. Portal Data; 2. Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Dana Alokasi Khusus Fisik; 3. 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



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

**HAI
KEMENKEU**

5,99%

LIVE CHAT

0,65%



Tiket Konsultasi April

76,69%

**WHATSAP
P**

2,18%

TELEPON

14,49%

EMAIL

918
konsultasi



322

Chatbot

137

Email Lapor

1

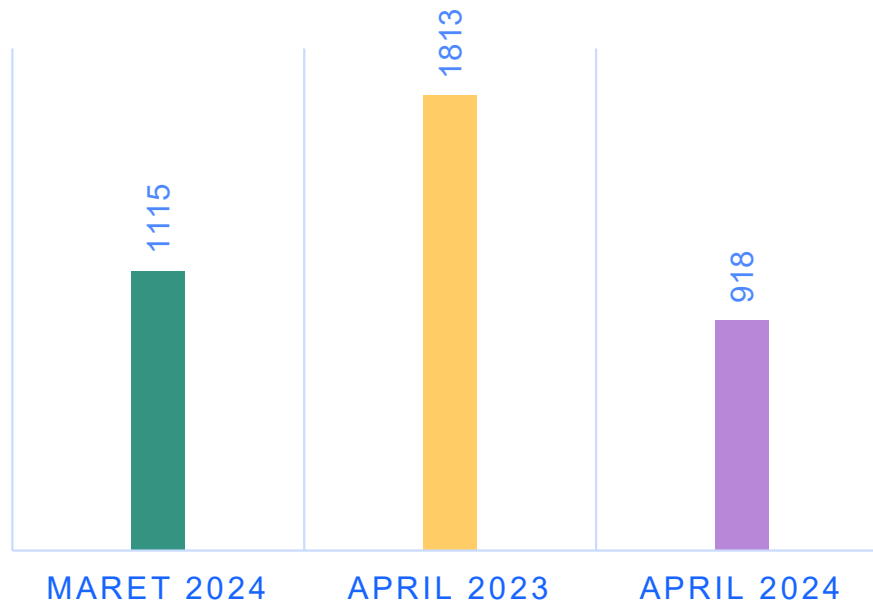
Video Conference

12

Tatap Muka



Perkembangan Jumlah Konsultasi



Jumlah konsultasi pada bulan April **menurun 49,36%** dibandingkan bulan April 2023 (1.813 konsultasi).

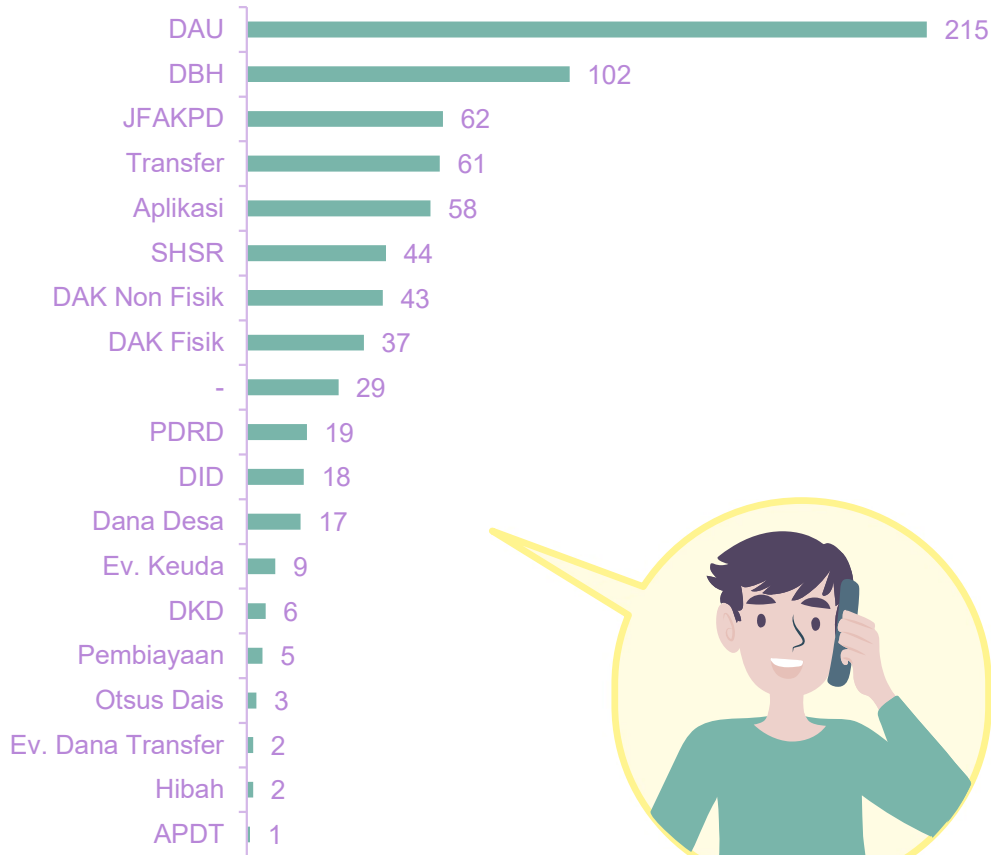


Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan sebelumnya (1115 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan April **turun 17,66%**. Hal ini dikarenakan adanya libur nasional dan cuti bersama dalam rangka Hari Raya Idul Fitri 1445 H.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Topik Konsultasi Teknis



Topik DAU

1. Informasi pencairan THR 2024 untuk guru
2. Informasi terkait THR dan Gaji Ketigabelas sebesar TPG/Tamsil untuk ASN Guru sesuai PP 14/2024
3. Informasi cara pembayaran gaji PPPK

Topik DBH

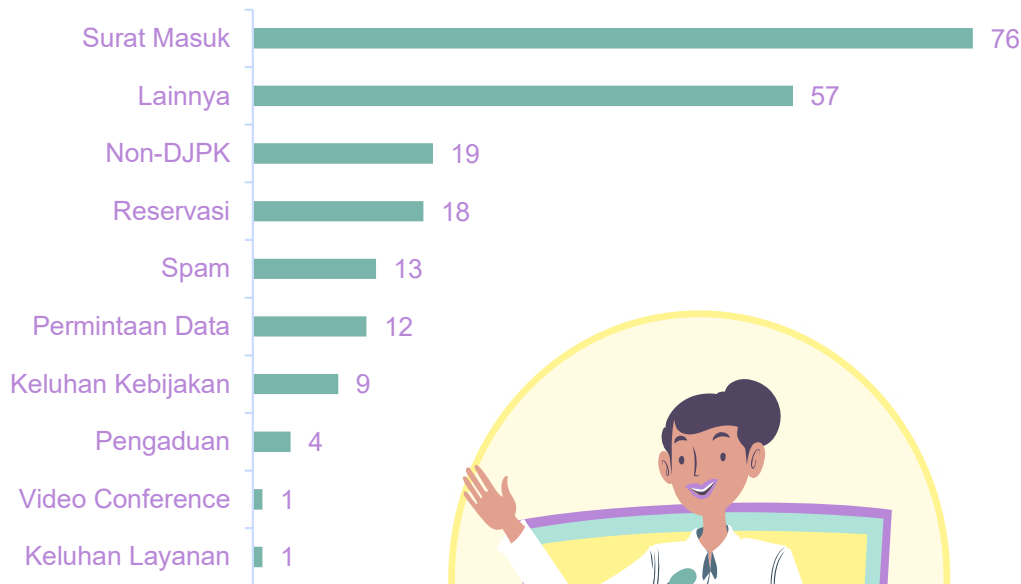
1. Rincian penyaluran TDF
2. Rincian penyaluran Kurang Bayar dan penyelesaian Lebih Bayar DBH
3. Permohonan pencairan TDF

Topik JFAKPD

1. Informasi terkait cara agar bisa menjadi Fungsional AKPD



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.

Non-DJPK

Mencakup pertanyaan di luar tisi DJPK, antara lain, permintaan bantuan pengisian SPT Tahunan, permintaan data investasi hijau per provinsi, dan permintaan analisa atas TPP Kab Sintang 2 tahun terakhir.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Pengaduan April

Pada bulan April terdapat 3 pengaduan yaitu:

1. Pengaduan dari Prov. Bali terkait Undangan Palsu Pelatihan Bendahara Pengeluaran/Bendahara Pengeluaran Pembantu dan Capacity Building Pengembangan Kapasitas SDM Untuk Meningkatkan Kinerja para pegawai,
2. Pengaduan dari Kab. Musi Banyuasin terkait belum diterimanya rapelan kenaikan gaji dan THR TPG 100%, dan
3. Pengaduan dari Prov. Sumatera Utara terkait belum direalisasikannya hak-hak guru di Prov. Sumatera Utara.

Keluhan Kebijakan April

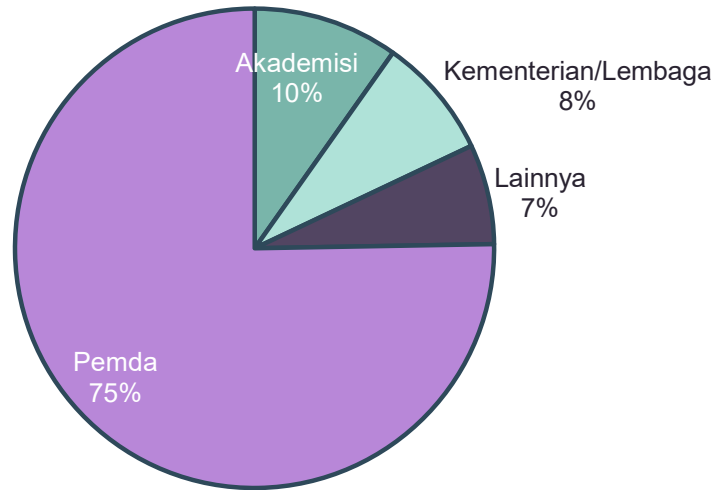
Pada bulan April, terdapat 1 keluhan kebijakan terkait Keluhan Guru yang tidak/belum menerima THR dan Gaji Ketigabelas Tahun 2023 (Kab. Banyuasin).





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Pengguna Layanan April



Akademisi

Guru, mahasiswa
dan siswa sekolah

90 pengguna

Pemda

Termasuk Anggota/ Pimpinan
DPRD dan Perangkat
Daerah/Desa

691 pengguna

Kementerian /Lembaga

Kementerian Teknis dan Lembaga
di dalam dan luar Kemenkeu

75 pengguna

Lainnya

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

62 pengguna



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Pemda Pengguna Terbanyak Maret

Prov. Sumatera

• Utara (12)

DAU, SHSR, JF AKPD, PDRD, DID, Surat Masuk

• Prov. DKI Jakarta (12)

DBH, APDT, Surat Masuk, dan Lainnya

• Prov. Banten (11)

DAU, DBH, DAK Fisik dan Non Fisik, Aplikasi, Transfer, PDRD, dan Lainnya.

• Kab. Asmat(10)

DAU, PDRD, dan Transfer





Rincian Tiket Konsultasi

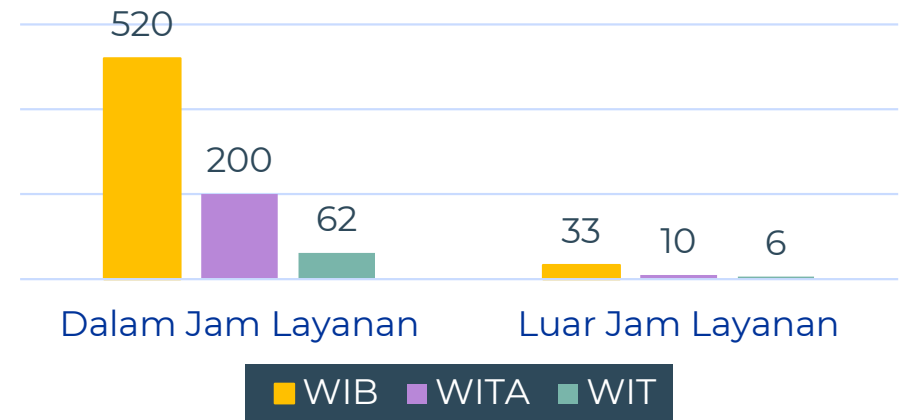
Selama bulan April, dari total 918 tiket konsultasi, sebanyak 831 tiket konsultasi dapat diidentifikasi zona waktu asalnya, sedangkan 87 tiket tidak dapat diidentifikasi zona waktu asalnya.

Dari 831 tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, 782 pengguna layanan menghubungi DJPK di dalam jam layanan, sedangkan 49 pengguna layanan menghubungi DJPK di luar jam layanan yang terdiri. Rincian 49 pengguna layanan tersebut adalah:

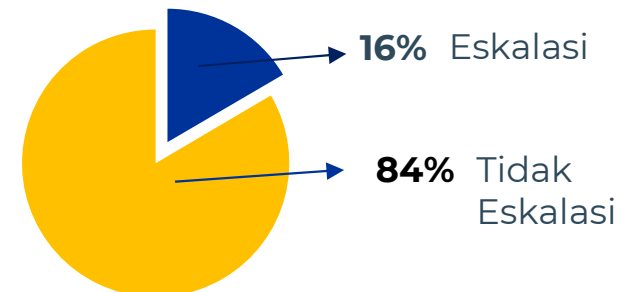
- 33 (67,35%) dari bagian barat (WIB),
- 10 (20,41%) dari bagian tengah (WITA), dan
- 6 (12,24%) dari bagian timur (WIT).

Dari 918 tiket konsultasi, terdapat 152 tiket atau 16,56% memerlukan eskalasi lebih lanjut dengan topik terbanyak terkait Aplikasi, DAU, dan DBH.

Jumlah Pengguna Layanan 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).

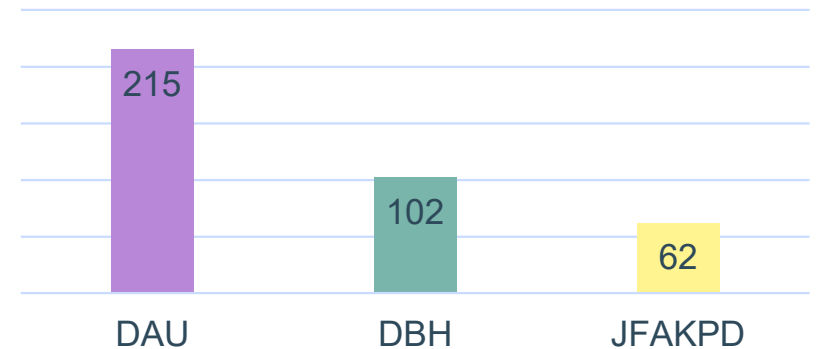
Jumlah konsultasi pada bulan April melalui WhatsApp DJPK sebanyak 704 atau **menurun 20,63%** dibandingkan bulan sebelumnya (887 layanan) dan **menurun 55,18%** dibandingkan bulan April 2023 (1.571 layanan).

Jumlah Pengguna Layanan WhatsApp



Maret 2024 April 2023 April 2024

Top 3 Topik Konsultasi





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

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



Implementasi Chatbot pada WhatsApp DJPK

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:

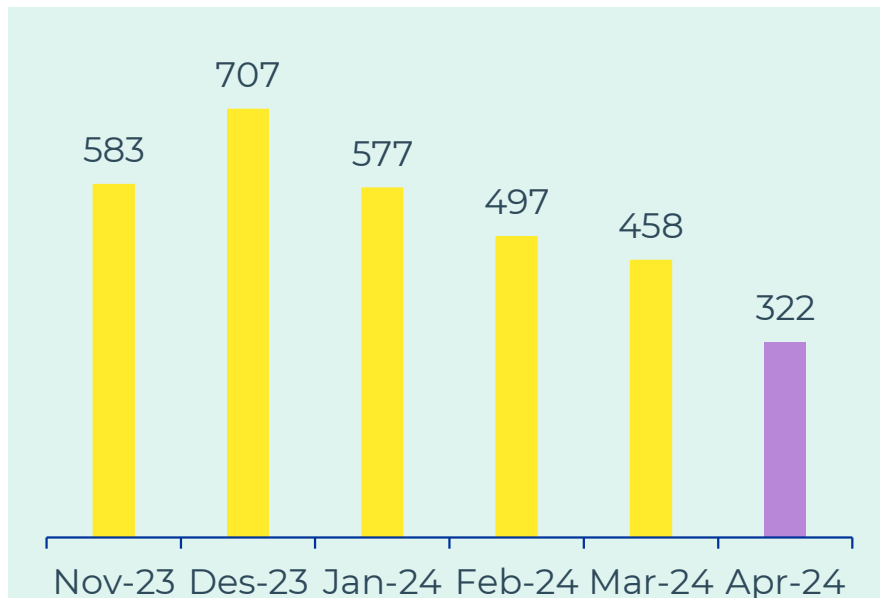
1. Pengguna layanan wajib mengisi data diri (nama, daerah, instansi/OPD, email dan pertanyaan) secara lengkap dan sesuai dengan format yang diminta.
2. Pengguna layanan dapat memilih informasi yang dibutuhkan pada menu dan submenu yang disediakan.
3. Jika pengguna layanan ingin terhubung dengan agen 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 April, jumlah pengguna layanan Chatbot (tanpa Chat Agent) adalah sebanyak 322 pengguna.



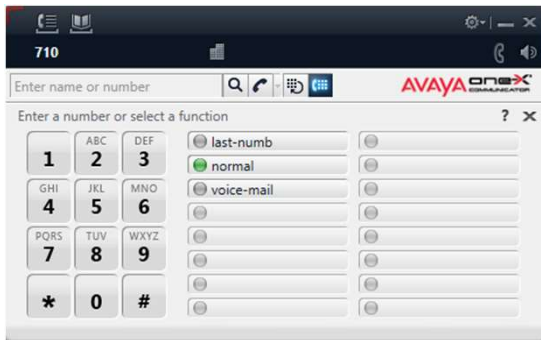
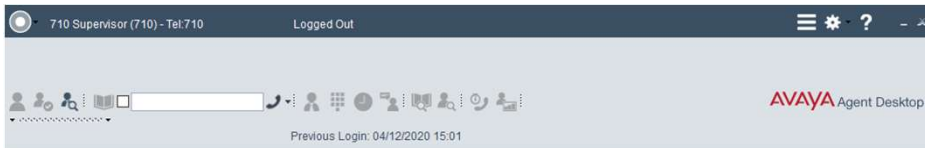
Menu yang diakses adalah sebagai berikut:

Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	237
Informasi Permohonan Data	19
Informasi Kunjungan ke DJPK	16
Informasi Fungsional AKPD	16
Informasi Pembiayaan Daerah	11
Informasi Aplikasi SIKD-Core	11
Informasi Pajak dan Retribusi Daerah	10
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SHSR)	2
Grand Total	322



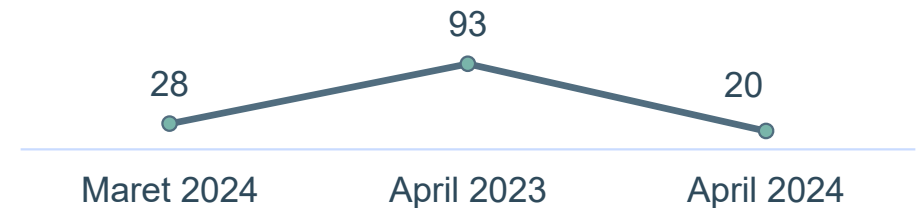
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan Telepon Dering DJPK



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

Jumlah Pengguna Layanan Telepon



Jumlah konsultasi pada bulan April melalui telepon Dering DJPK sebanyak 20 atau **menurun 28,57%** dibandingkan bulan sebelumnya (28 layanan).

Jika dibandingkan dengan April 2023 (93 layanan), jumlah konsultasi melalui telepon **menurun 78,49%**.

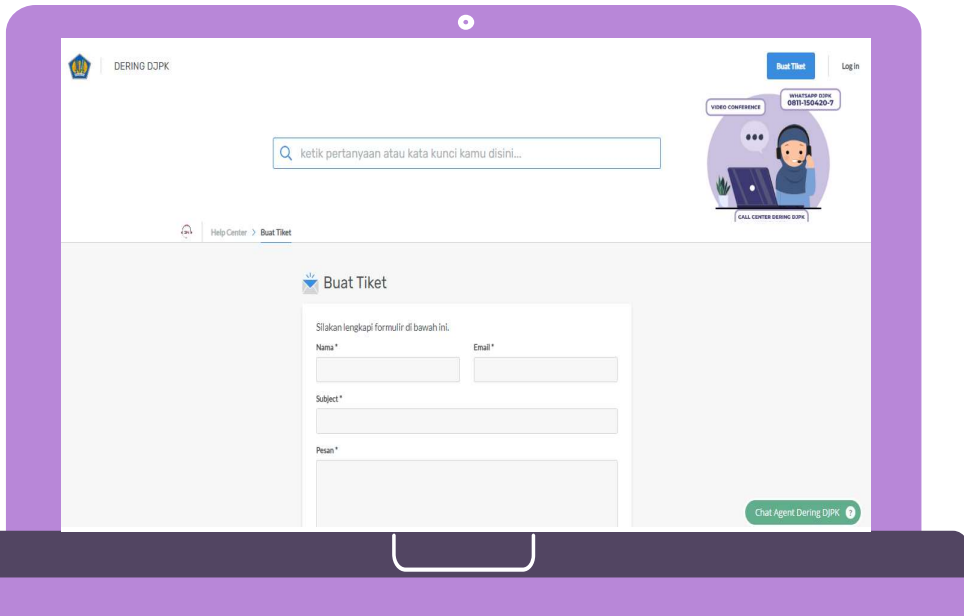
Top 3 Topik Konsultasi





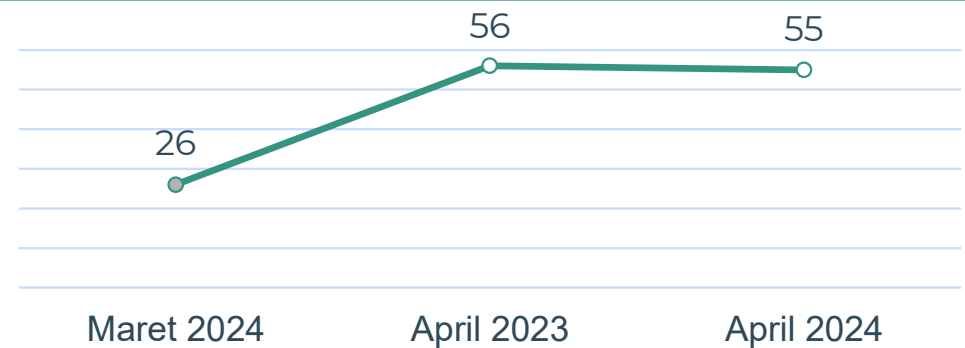
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan HAI Kemenkeu



Pada bulan April, sebanyak 55 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 April

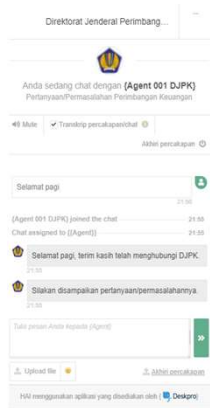


Jumlah layanan pada bulan April **meningkat 112%** dibandingkan bulan sebelumnya (26 layanan) dan **menurun 2%** jika dibandingkan dengan April 2023 (56 layanan).

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



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Halo, ada yang
dapat kami bantu?

Dapatkan informasi dan jawaban atas pertanyaan di bidang
Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah melalui Kami,
Dering DJPK.

Buat Tiket



Jumlah Pengguna Live Chat April



Layanan Live Chat DJPK

Pada bulan April, sebanyak 0,65% (6 pengguna) menggunakan layanan Live Chat yang dapat diakses melalui situs contact-djpk.kemenkeu.go.id. Jumlah tersebut **menurun 63%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (16 layanan) dan **menurun 63%** jika dibandingkan dengan April 2023 (16 layanan).

Topik Konsultasi terbanyak melalui Live Chat adalah DAU dan DID.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan E-mail DJPK

Email Call Center

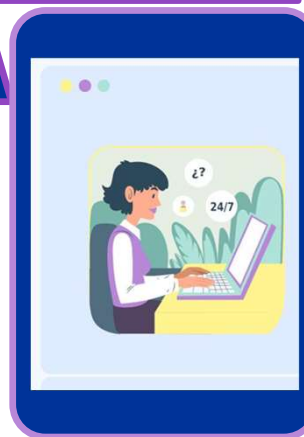
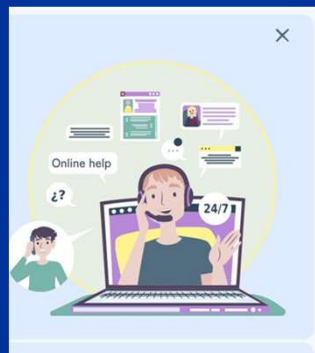
callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

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.



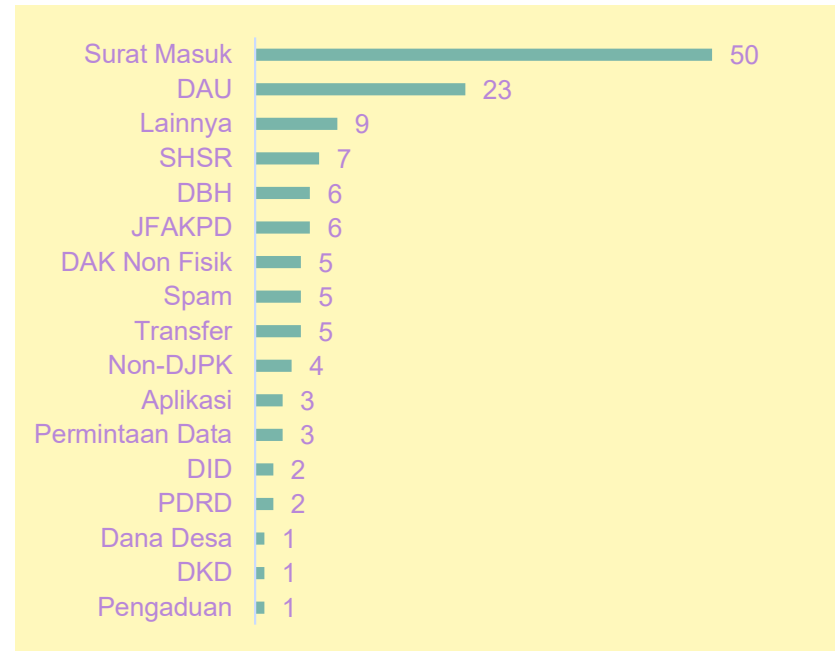
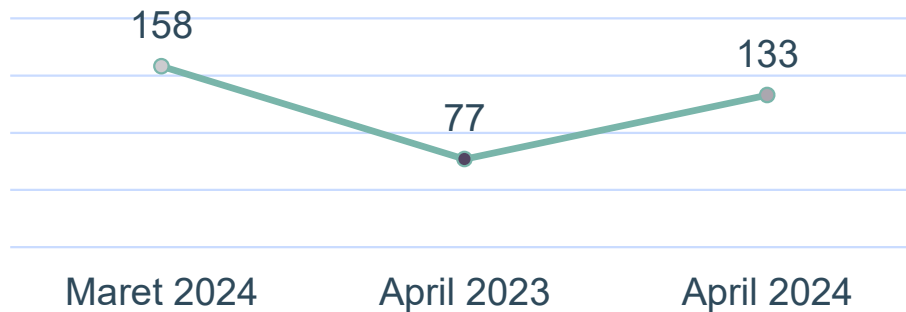
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan E-mail Call Center DJPK

Sebanyak 14,49% atau 133 pengguna layanan informasi DJPK menggunakan Layanan Email di bulan April. Jumlah tersebut **menurun 16%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (158 layanan) dan **meningkat 73%** jika dibandingkan dengan April 2023 (77 layanan).

Sebagian besar keperluan melalui email adalah untuk penyampaian surat serta konsultasi dengan topik DAU.

**Jumlah Pengguna Email Call Center
April**

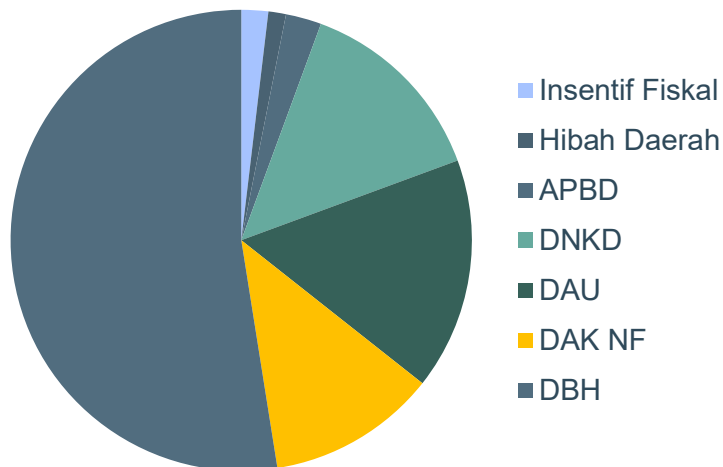




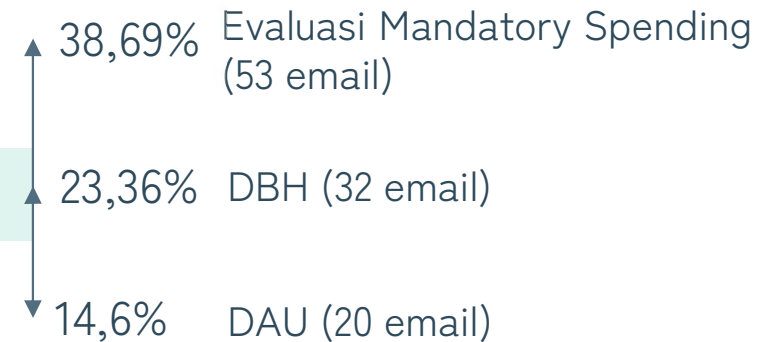
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



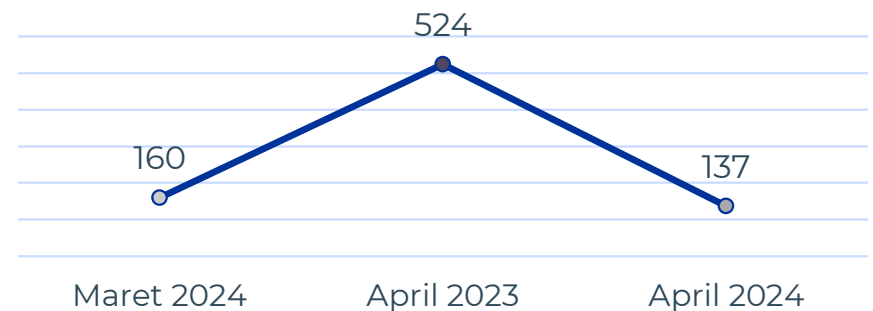
Layanan Email Lapor DJPK



Total Email: 137



Jumlah Email Lapor April



- Pada bulan April, telah diterima sebanyak 137 email.
- Total email yang masuk selama bulan April **turun 14%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya (160 email).
- Jika dibandingkan dengan April 2023 (524 email), total email **turun 74%**

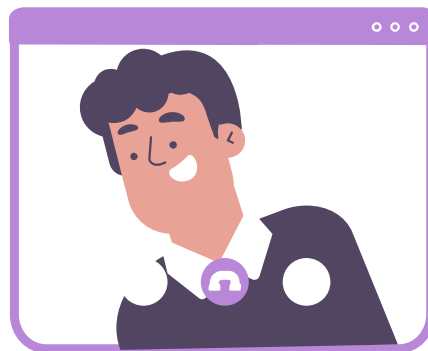
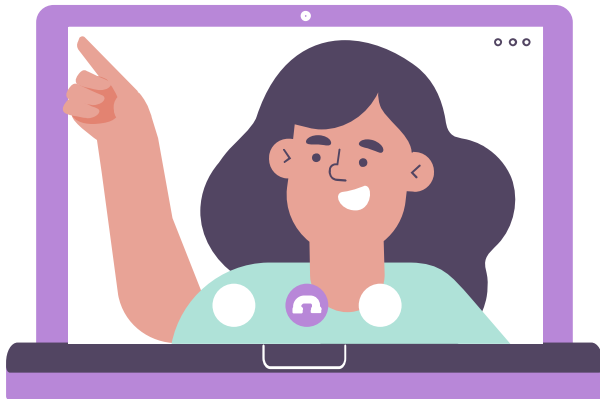


DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Layanan Video Conference DJPK

Selama bulan April, telah dilaksanakan Video Conference dengan topik Dana Desa melalui aplikasi Ms. Team sebanyak **1** kali, yaitu pada tanggal 30 April 2024 dengan Pemda Kab. Aceh Selatan sebagai pengguna layanan. Jumlah tersebut **turun 75%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (4 layanan). Jika dibandingkan dengan April 2023 (6 layanan), jumlah tersebut **turun 83%**.



Jumlah Video Conference April





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan Konsultasi Tatap Muka DJPK

Selama bulan April, telah dilaksanakan 12 kali konsultasi tatap muka sehingga jumlah konsultasi tatap muka yang telah dilaksanakan sejak 2023 sebanyak 312.



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
Sifat : Segera
Hal : Pemberitahuan Mekanisme Layanan Konsultasi Melalui *Video Conference* dan Konsultasi Tatap Muka di Lingkungan DJPK

17 Maret 2023

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

Rincian Layanan Konsultasi Tatap Muka DJPK

1 April 2024

Daerah	Topik	Jumlah Tamu
Kab. Maluku Tengah	DAU	1
Kab. Garut	DAU	7
Kab. Subang	DAU	7

2 April 2024

Daerah	Topik	Jumlah Tamu
Kab. Jembrana	DAU	

3 April 2024

Daerah	Topik	Jumlah Tamu
Prov. Kalimantan Tengah	DBH	3

22 April 2024

Daerah	Topik	Jumlah Tamu
Prov. Maluku Utara	DBH	7
Kab. Jembrana	DAU	5

25 April 2024

Daerah	Topik	Jumlah Tamu
Kab. Bengkalis	DBH, DAU, DID	7
Prov. Sulawesi Utara	Pembiayaan	5

30 April 2024

Daerah	Topik	Jumlah Tamu
Kab. Batu Bara	DBH	2
Kab. Natuna	Dana Desa, TI	1
Kab. Bandung Barat	Pembiayaan	5



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



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.



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

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.

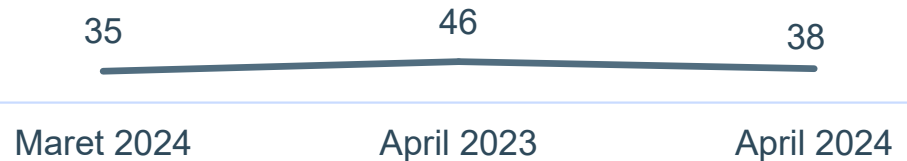
B. Maksud dan Tujuan



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 April adalah 38. Jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya, rata-rata publikasi konten **naik 9%**. Jika dibandingkan dengan April 2023 (46), rata-rata publikasi konten **turun 17%**.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa Instagram DJPK

Followers (per 30 April)	118.758
Reach (total)	87.771
Reach (rata-rata)	3.686

Jumlah Unggahan

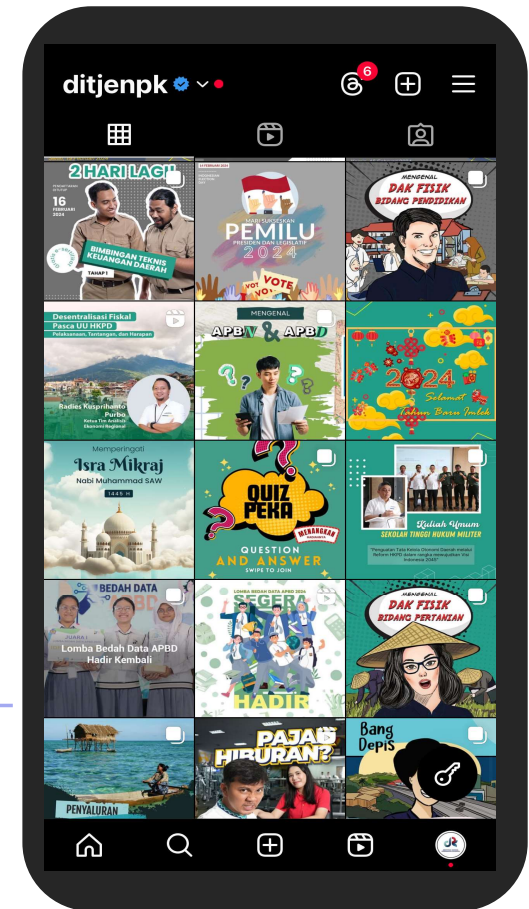
23

feeds

23

story

Grafik pengikut Instagram





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Performa X (Twitter) DJPK

Jumlah Konten

36 konten

Followers (per 30 Apr)	16.713
Post Impressions	10.400

Grafik Pengikut X (Twitter)





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Performa Facebook

Jumlah Konten

35 konten

Followers (per 30 Apr)	14.071
Reach (rata-rata)	2.993

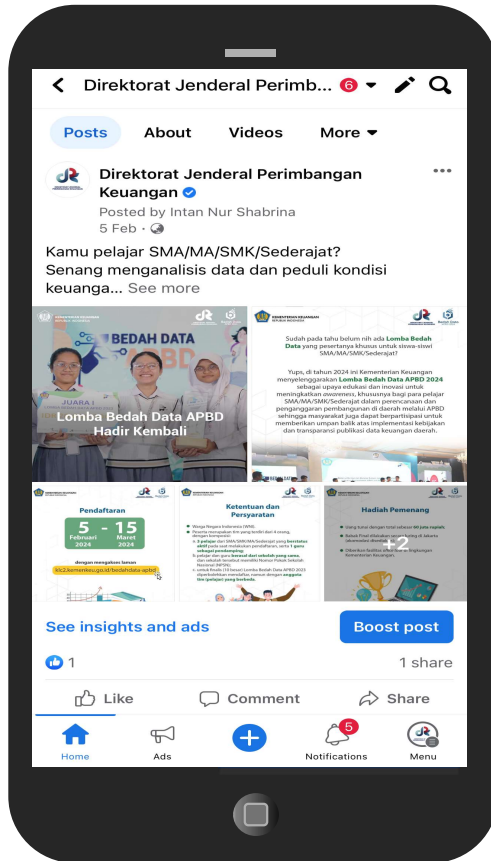
Grafik pengikut Facebook



Maret 2024

April 2023

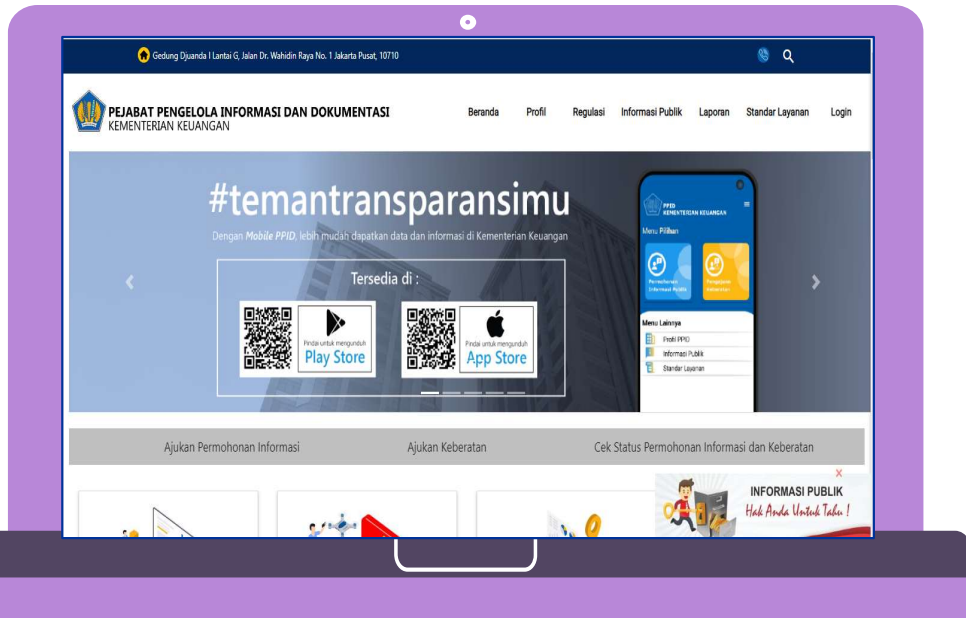
April 2024





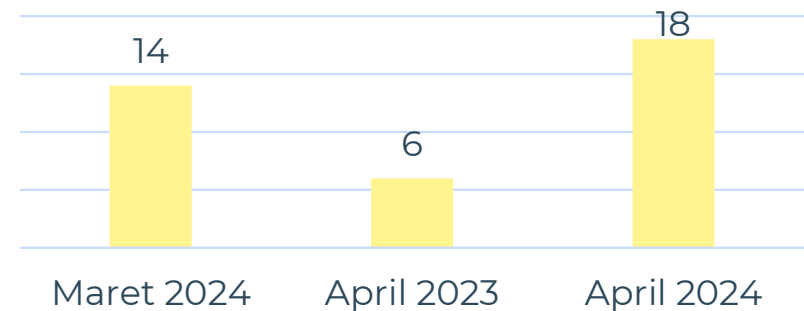
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

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 April



- Jumlah permohonan data melalui PPID DJPK pada bulan April berjumlah 18 permohonan.
- Permohonan pada bulan April **meningkat 29%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya (14 permohonan). Jika dibandingkan dengan April 2023 (6 permohonan), jumlah tersebut **meningkat 200%**.



Employee Advocacy

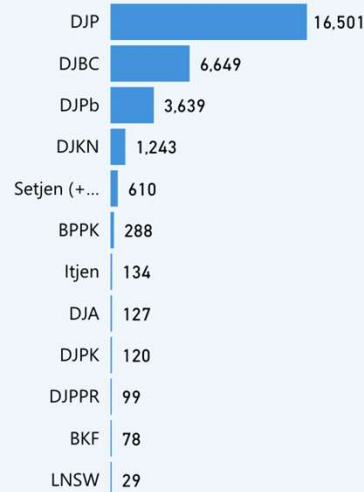
EKSIS

Realisasi *Employee Advocacy* 2024 Edisi 04
Periode 27 Mar 2024 - 24 Apr 2024

Version 4.5.2 - last update on
May 03, 2024 9:18 AM
by Heri Iskandar



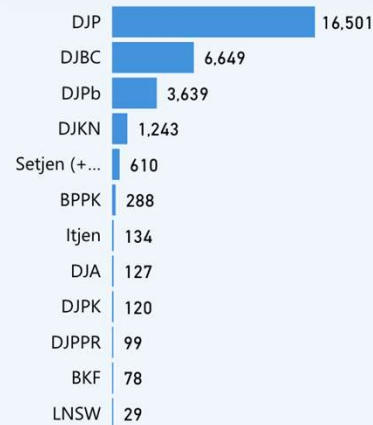
Jumlah Pegawai
29,517



Jumlah Aktivasi
29,517



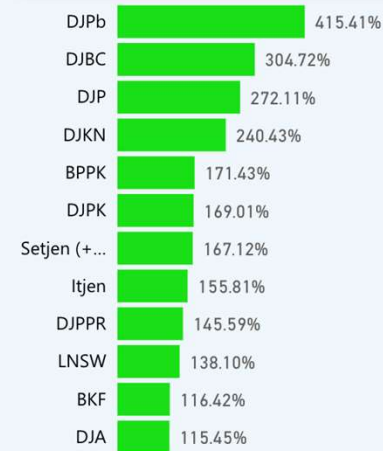
Konten tersedia 4007 (13.58%)
Like/Comment/Share 26509 (89.81%)
Kreasi konten mandiri 255 (0.86%)



Persentase Target
278.59%



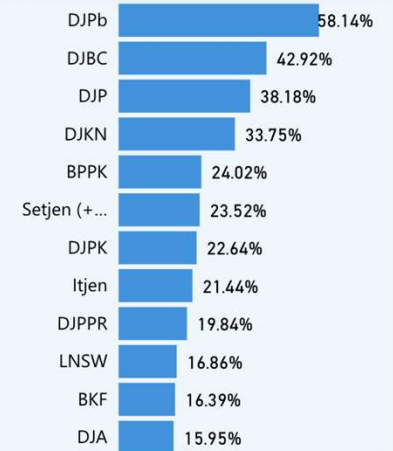
terhadap target
jumlah pegawai Q2:10,595



Persentase Pegawai
39.07%



terhadap keseluruhan
jumlah pegawai 75,546



Jumlah Medsos
31,675



20,957



2,896



3,240



3,584



872



72



54

Target DJPK 71



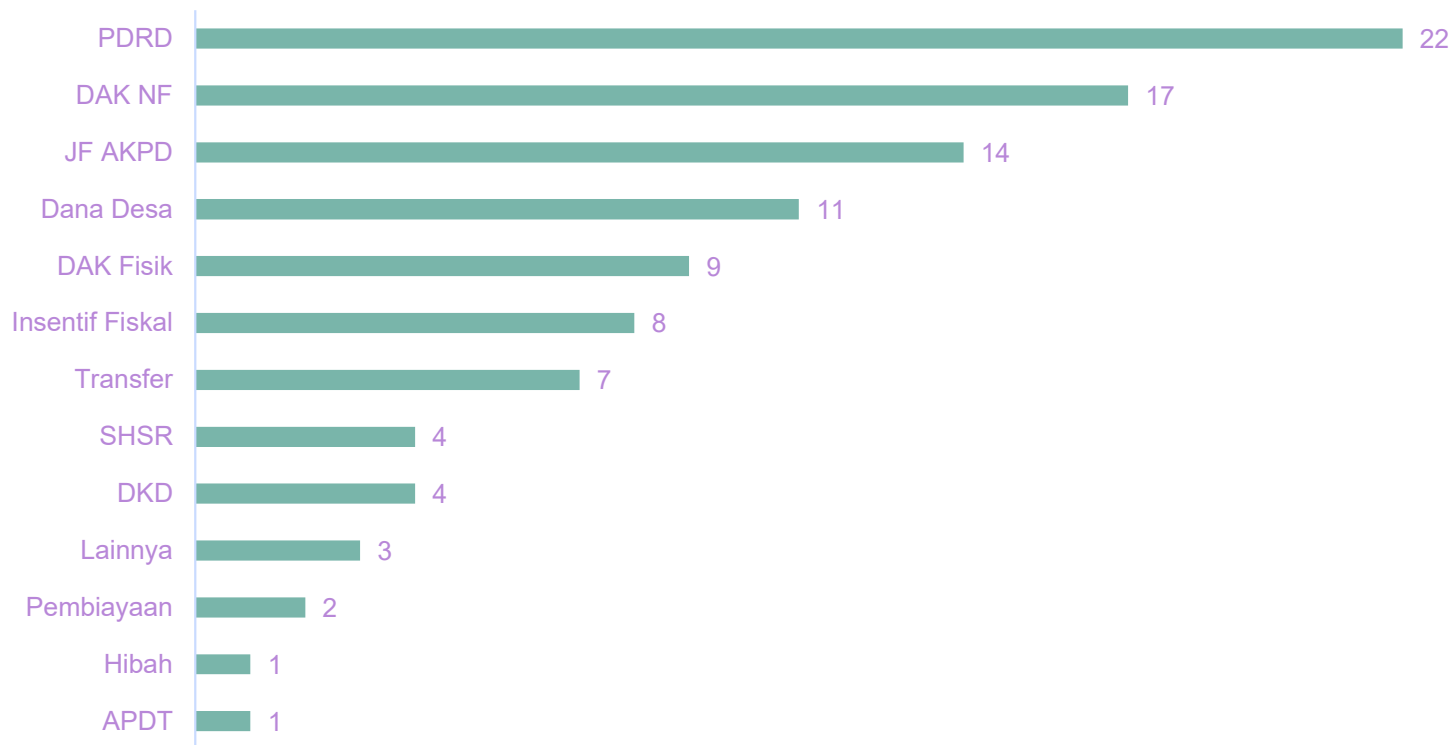
Employee Advocacy



Target DJPK 71



Jumlah FAQ/Knowledge Base Contact Center DJPK yang perlu direview



**Data 4 bulan terakhir diperoleh dari tautan <https://bit.ly/FAQDJPK> berdasarkan isian pada kolom perbaikan.



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
April

5.0



Linna



Hanna



Dian



Horas



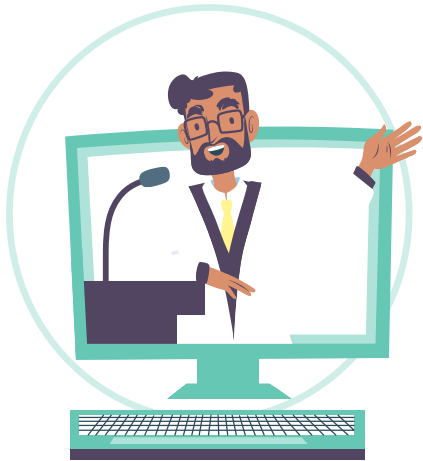
Ronald



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 ditetapkannya 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