



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

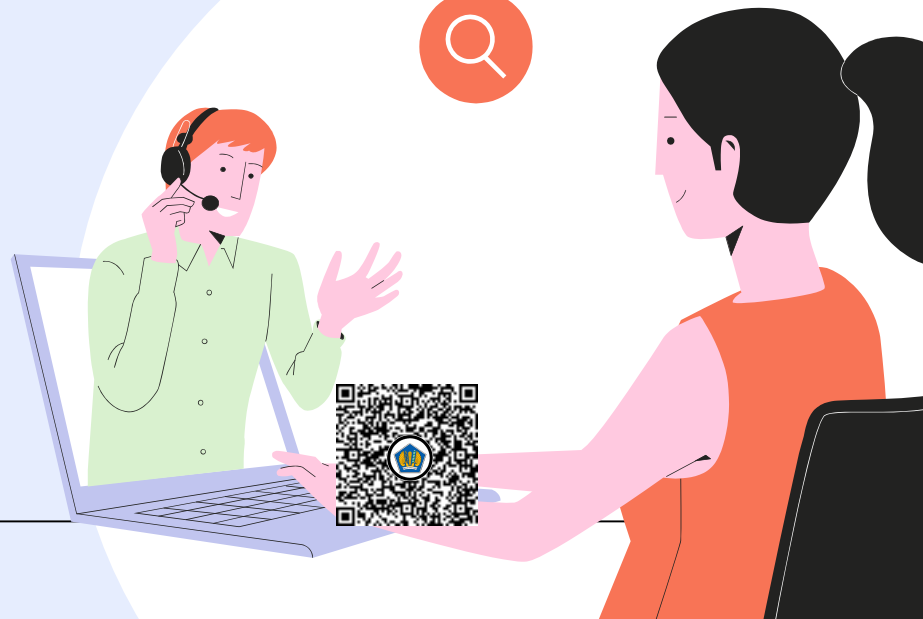
dering
djpk



LAPORAN LAYANAN INFORMASI DJPK JUNI



24/7





Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

22

Publikasi Website

36

Publikasi Konten
Media Sosial*

*rata-rata publikasi media sosial

8

WhatsApp Blast

13

Layanan PPID

939

Tiket Konsultasi

0

Video Conference

22

Konsultasi Tatap Muka

10

Webinar/FGD



Media Layanan Informasi DJPK

Telepon



Dering DJPK
150420

WhatsApp



0811-150420-7

Email



callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

Live Chat



contact-djpk.kemenkeu.go.id

Help Desk



contact-djpk.kemenkeu.go.id

**Video
Conference**



Ms. Teams Call Center DJPK

Media Sosial



@ditjenpk



DitjenPK Kemenkeu RI



@DitjenPK

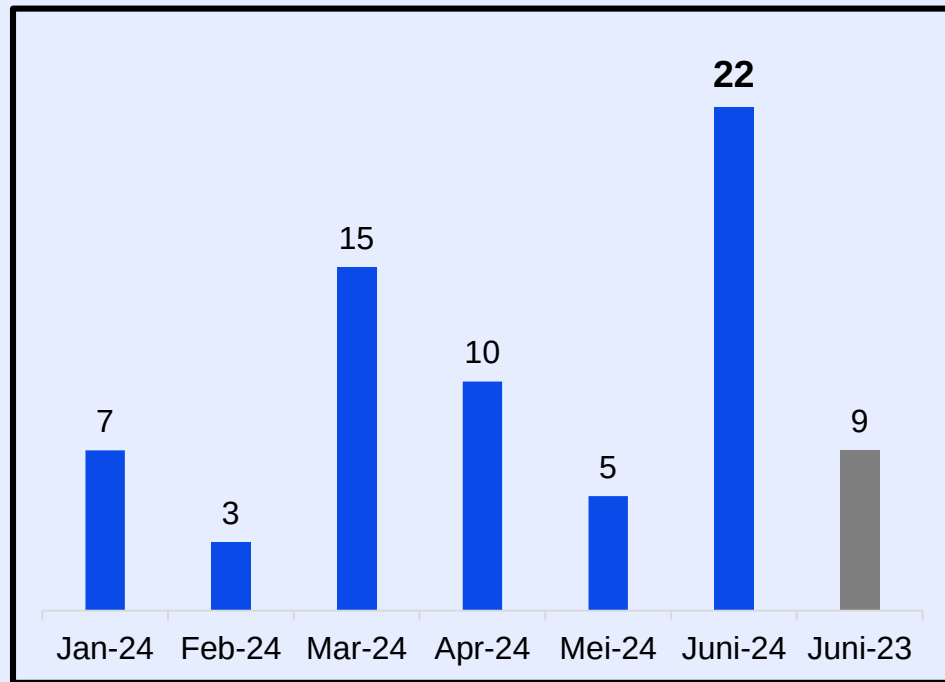


Direktorat Jenderal
Perimbangan Keuangan



Publikasi Website DJPK

Pada bulan Juni, terdapat 22 publikasi pada *Website* DJPK yang terdiri atas peraturan, pemberitahuan undangan ke daerah, penyampaian laporan, dan data APBD. Jumlah publikasi website bulan Juni **naik 340%** dibandingkan bulan sebelumnya (5) dan **turun 144%** dibandingkan bulan Juni 2023 (9).





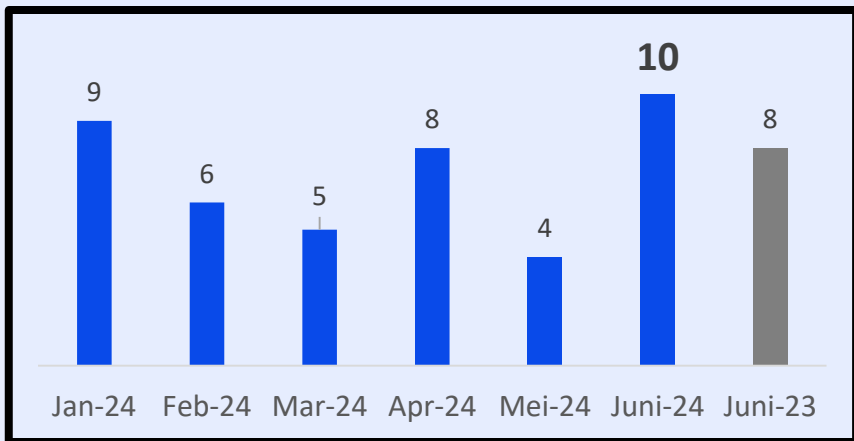
Publikasi Website DJPK (2)

Permintaan Masukan terhadap Penyusunan RPMK tentang Badan atau Perwakilan Lembaga Internasional yang Tidak Dikenakan PBB-P2 dan/atau BPHTB	04/06/2024
Keputusan Menteri Keuangan Nomor 267 Tahun 2024 tentang Penarikan Dana Treasury Deposit Facility dalam Rangka Mendukung Kebutuhan Pendanaan Gaji Ketiga Belas di Daerah Tahun Anggaran 2024	10/06/2024
S-52/PK/2024 tentang Penyampaian Kerangka Ekonomi Makro dan Pokok-Pokok Kebijakan Fiskal Tahun 2025 sebagai Dasar Penyusunan KUA PPAS dan APBD Tahun Anggaran 2025	11/06/2024
Laporan Keuangan DJPK TA 2022	12/06/2024
Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Tahun 2024	12/06/2024
Rencana Kerja Anggaran DJPK TA 2024	12/06/2024
S-14/MK.7/2024 tentang Pedoman Penyusunan dan Penyampaian Usulan Dana Alokasi Khusus Fisik (DAK Fisik) oleh Pemerintah Daerah Sebagai Dasar Pengalokasian DAK Fisik Tahun Anggaran 2025	13/06/2024
Laporan Tahunan PPID Tingkat I DJPK Tahun 2023	20/06/2024
Laporan Akses PPID DJPK Tahun 2023	20/06/2024
Statistik Akses Layanan Informasi DJPK 2023	20/06/2024
Daftar Informasi Publik DJPK Tahun 2024	20/06/2024
Informasi Jumlah dan Presentase Pelaporan Pegawai Wajib LHKASN di Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan	20/06/2024
SOP Pengunggahan dan Pemutakhiran Informasi dan Data pada Website DJPK	25/06/2024
Ringkasan Program/Kegiatan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan TA 2024	26/07/2024
Ringkasan Program/Kegiatan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan yang sedang dilaksanakan TA 2024	26/06/2024
Ringkasan Program/Kegiatan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan yang telah dilaksanakan TA 2023	27/06/2024
Informasi Realisasi atau Penyerapan Penggunaan Keuangan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Tahun 2024	27/06/2024
SOP Layanan Informasi Publik atas Permohonan yang Disampaikan Langsung kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tingkat I DJPK	28/06/2024
SOP Layanan Informasi Publik atas Permohonan yang Merupakan Penerusan dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan	28/06/2024
SOP Penanganan Sengketa Informasi Publik	28/06/2024
SOP Pengelolaan Keberatan Layanan Informasi Publik	28/06/2024
Struktur PPID Ditjen Perimbangan Keuangan	28/06/2024



Publikasi Webinar DJPK

Jumlah Publikasi Webinar DJPK



Publikasi webinar bulan Juni 2024 naik **150%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (4) dan naik sebesar 25% dengan publikasi webinar Juni 2023 (8).

Sampai dengan Bulan Juni 2024, DJPK telah melaksanakan:

10

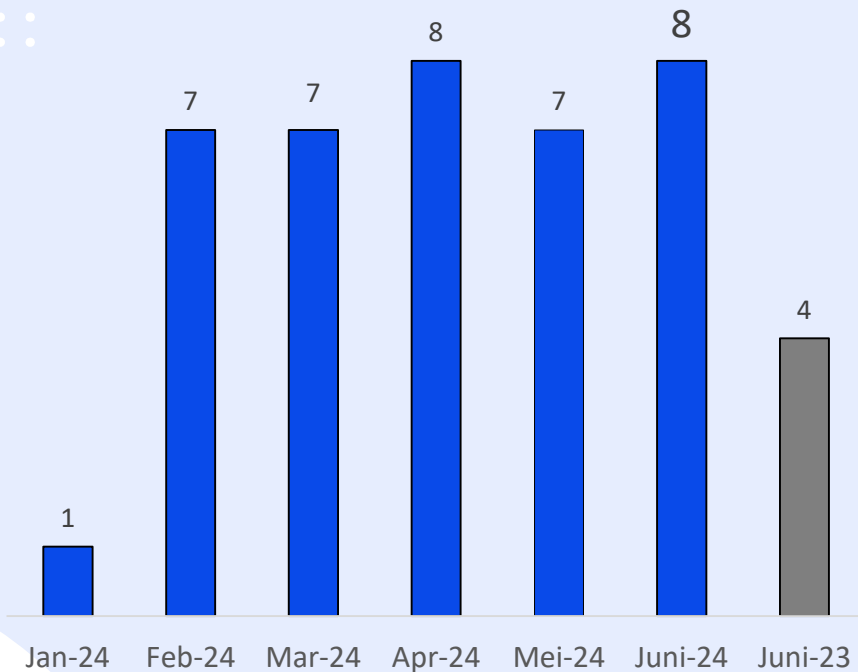
webinar/sosialisasi/bimbingan teknis/FGD.

07/06/2024	Capacity Building Setditjen PK
19/06/2024	FGD on Bolstering DGFB Strategic Communications
14/06/2024	Bincang Pagi DJPK
11/06/2024	Workshop MSKLIP
20/06/2024	CERUTU
27/06/2024	BAPORSS Bidang Seni - Melukis
04/06/2024	SERASI Episode 8 - Optimalisasi Pengelolaan DAK Nonfisik
06/06/2024	Workshop BUMDes - Universitas Jenderal Sudirman
13/06/2024	Workshop BUMDes - Universitas Lampung
27/06/2024	Workshop BUMDes - Universitas Jember



Layanan WhatsApp Blast

Jumlah Layanan WA Blast 2024



Pada bulan Juni 2024, telah dilaksanakan **8** penyampaian informasi melalui layanan Whatsapp Blast kepada Pengguna Layanan yang terdaftar dalam database Contact Center Dering DJPK.

Layanan Whatsapp Blast bulan Juni 2024 **naik 14,3%** dibandingkan bulan sebelumnya (7) dan **naik 100%** dibandingkan Juni 2023 (4).



Rincian Layanan WhatsApp Blast



3 Juni

Penyampaian tautan
sertifikat dan buku pintar
SERASI EP 1-7



4 Juni

Penyampaian tautan pengisian data
diri untuk sertifikat dan evaluasi
SERASI EP



6 Juni

Penyampaian surat nomor S-67/PK/PK.2/2024
Percepatan Penyampaian Dokumen Syarat Salur
DAU yang ditentukan penggunaannya TA 2024
kepada seluruh pemda



10 Juni

Penyampaian surat nomor S-
52/PK/2024 KEM PPKF TA
2025 sebagai dasar
penyusunan KUA PPAS dan
APBD TA 2025



11 Juni

Penyampaian tautan unduh
sertifikat SERASI EP 8



13 Juni

-Penyampaian surat nomor S-
14/MK.7/2024 (DAK Fisik)
-Penyampaian surat nomor S-
73/PK/PK.2/2024 (TDF)



28 Juni

Reminder dan penyampaian
tautan pendaftaran SERASI
Ep 9



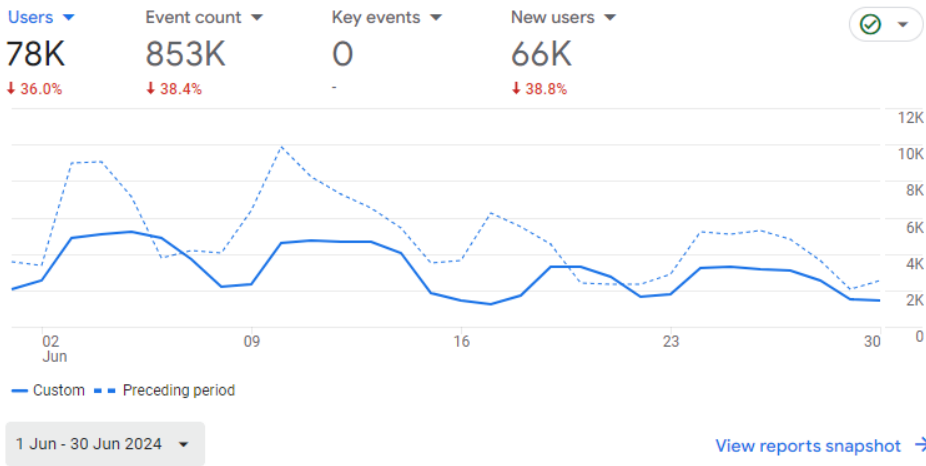
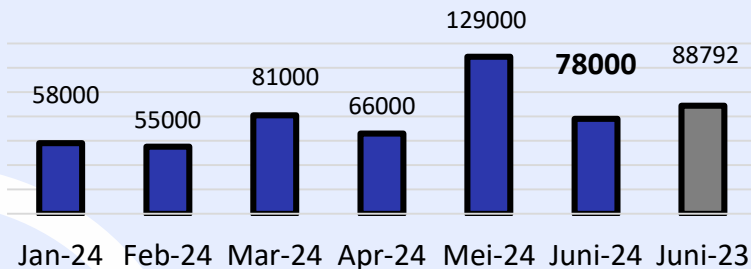
Kunjungan Website DJPK



Jumlah pengunjung Website DJPK selama bulan Juni 2024 sekitar **78.000** pengunjung, turun sekitar **39%** dibandingkan bulan sebelumnya (129.000).

Jika dibandingkan dengan Juni 2023 (88.792), pengunjung website pada bulan Juni 2024 **turun 12 %**.

Jumlah Kunjungan Website 2024



Halaman yang paling banyak diakses antara lain

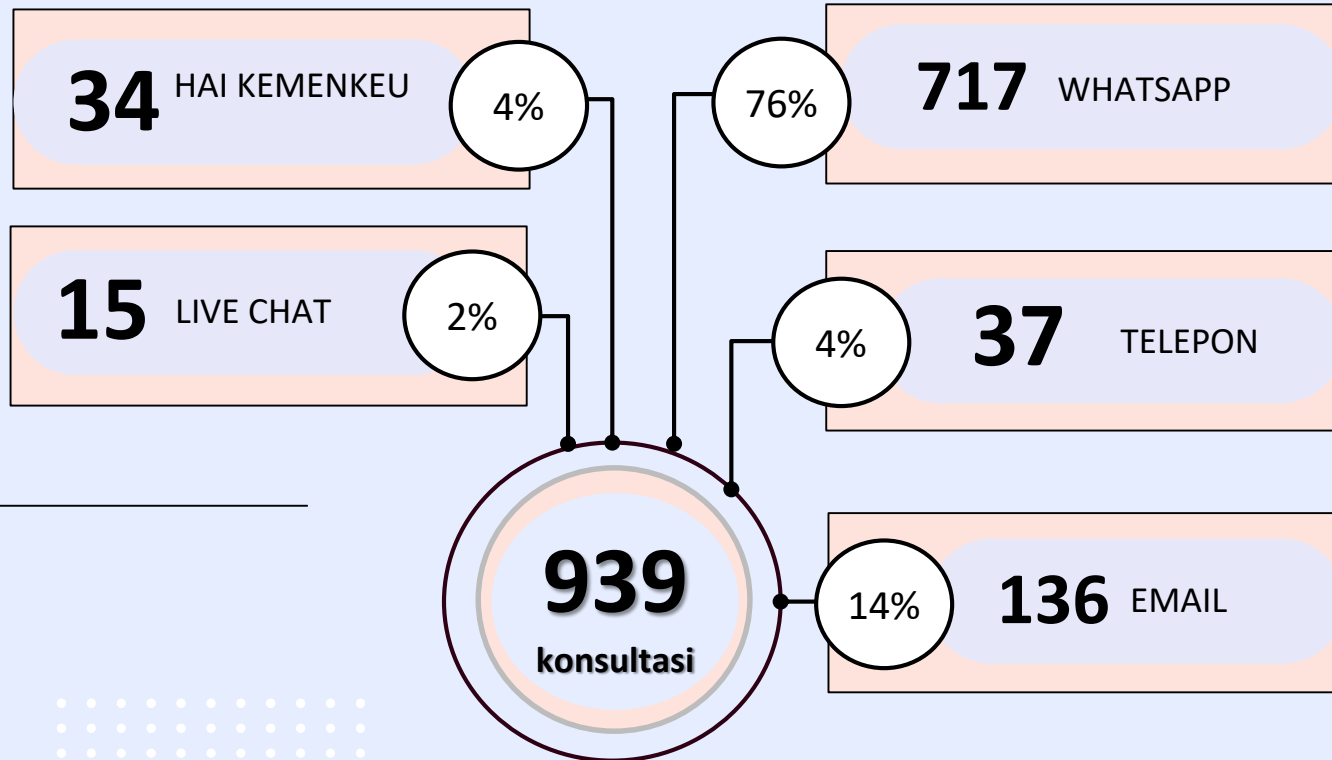
- Portal Data SIKD
- PMK 145 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Dana Desa
- PMK 146 Tahun 2023 tentang Pengalokasian Dana Desa Setiap Desa, Penyaluran, dan Penggunaan Dana Desa TA 2024
- Perpres Nomor 57 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Dana Alokasi Khusus Fisik



Tiket Konsultasi



Layanan Lainnya:



672

Chatbot

67

Email Lapor

0

Video Conference

22

Tatap Muka

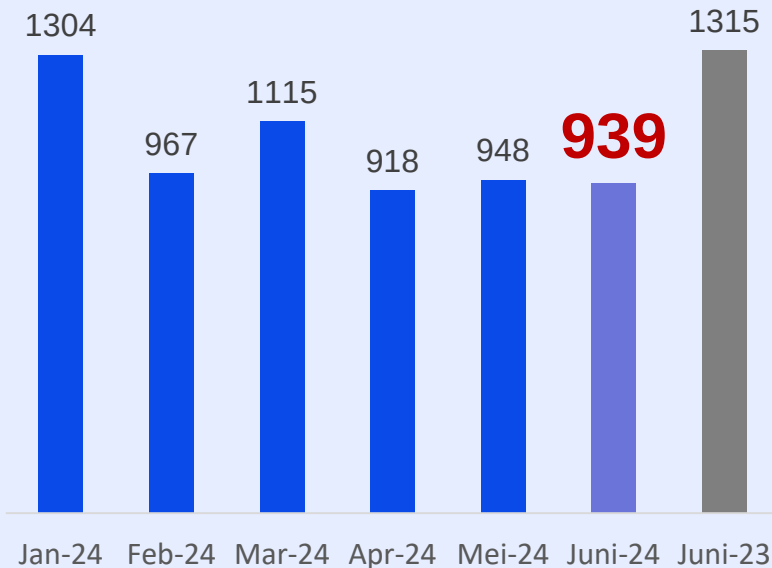


Perkembangan Jumlah Konsultasi

Jumlah konsultasi di bulan Juni 2024 **turun 28,6%** dibandingkan bulan Juni 2023 (1.315 konsultasi).

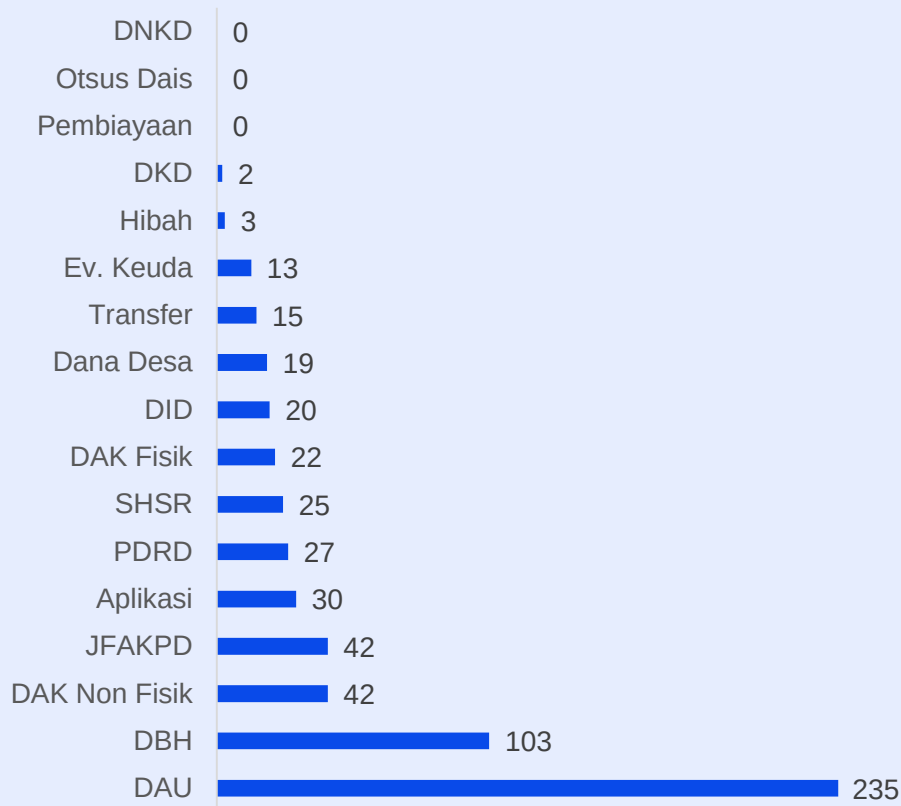
Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan Mei 2024 (948 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan Juni 2024 **turun 0,9%**.

Selama Januari s.d. Juni 2024, jumlah konsultasi yang dilayani Contact Center Dering DJPK adalah sebanyak **6.191 konsultasi** melalui berbagai media (WhatsApp, Telepon, Email, Hai Kemenkeu, dan Live Chat)





Topik Konsultasi Teknis



Topik DAU

1. Informasi pembayaran THR dan Gaji ketiga belas bagi ASN guru yang gaji pokoknya bersumber dari APBD, tetapi tidak menerima TPP TA 2024
2. Informasi penyampaian dokumen syarat salur dan penyaluran DAU yang Ditentukan Penggunaannya Tahap I TA 2024
3. Informasi penundaan/pemotongan DAU yang Tidak Ditentukan Penggunaannya

Topik DBH

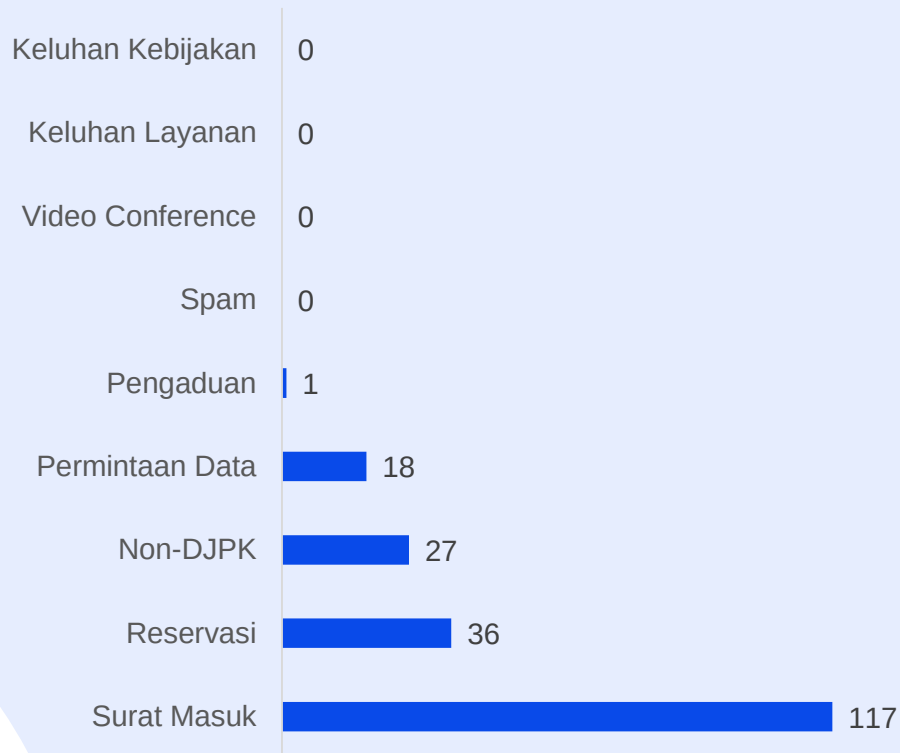
1. Informasi penyaluran DBH yang belum disalurkan
2. Informasi rincian penyaluran dana TDF

Topik DAK Non Fisik

1. Informasi penyaluran DAK Non Fisik
2. Informasi pemenuhan dokumen persyaratan penyaluran DAK Non Fisik



Topik Konsultasi Lainnya



Surat Masuk

Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi proses surat masuk.

Reservasi

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

Non-DJPK

Mencakup tiket yang terkait dengan pertanyaan diluar tugas dan fungsi DJPK



Pengaduan dan Keluhan

Pengaduan

Dugaan penyalahgunaan Dana Desa Cigobangwangi,
Kecamatan Pasaleman, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat

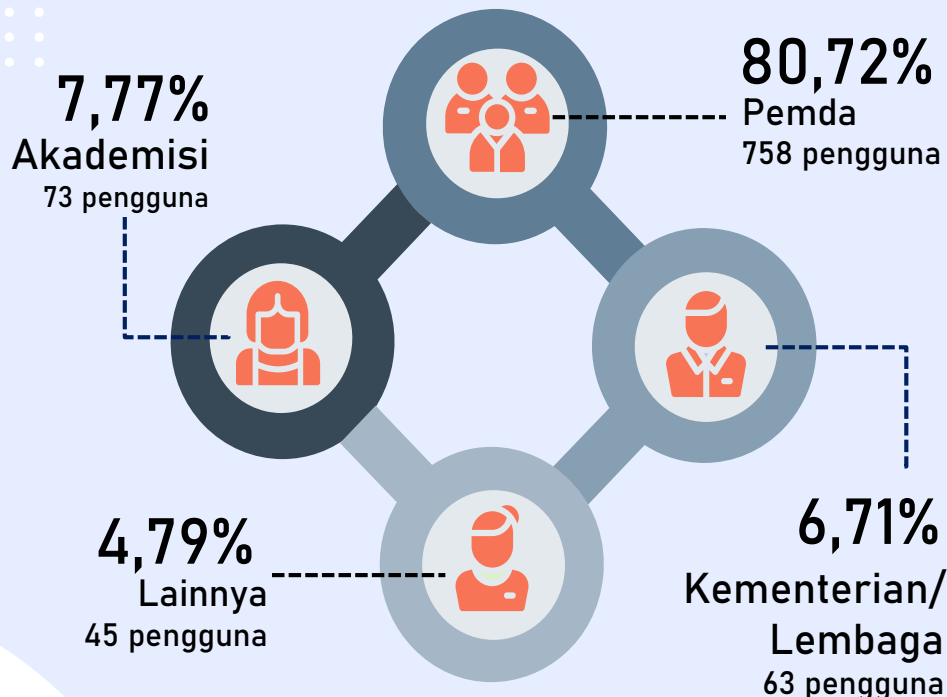
Keluhan

Pada bulan Juni 2024 tidak terdapat keluhan layanan dan kebijakan yang disampaikan melalui Contact Center DJPK



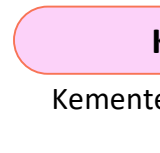
Pengguna Layanan

Pengguna Layanan



Pemerintah Daerah

Termasuk Anggota/ Pimpinan DPRD dan Perangkat Daerah/Desa



Kementerian/Lembaga

Kementerian Teknis dan Lembaga di dalam dan luar Kemenkeu



Akademisi

Guru, Dosen, mahasiswa, dan siswa sekolah



Lainnya

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



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Pemda Pengguna Terbanyak

**Prov. Sumatera
Selatan (11)**

DAU, DBH, dan
Lainnya

Prov. DKI Jakarta (10)
DBH, Dana Desa, DAK Fisik dan Surat
Masuk

Prov. Jawa Timur (10)
JF AKPD, DAU, PDRD, dan lainnya

Kota Tegal (9)
DAU, Dana Desa dan DAK
Fisik



Rincian Tiket Konsultasi

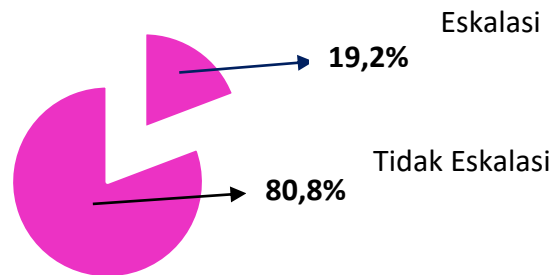
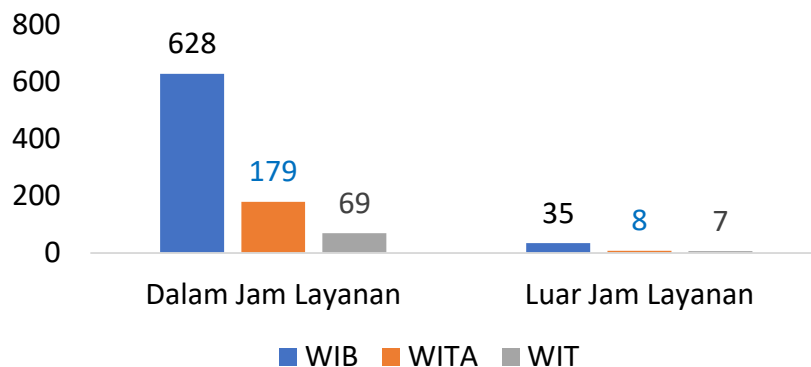
Selama bulan Juni, dari total 939 tiket konsultasi, sebanyak 926 tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 13 tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari **926** tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **876** pengguna layanan menghubungi DJPK di **dalam jam layanan**, sedangkan **50** sisanya menghubungi DJPK **di luar jam layanan** yang terdiri dari

- 35 (70%) dari bagian barat (WIB),
- 8 (16%) dari bagian tengah (WITA), dan
- 7 (14%) dari bagian timur (WIT).

Dari total tiket yang masuk di luar jam layanan, terdapat **10** tiket atau **19,2%** memerlukan eskalasi lebih lanjut dengan topik terkait Aplikasi, SHSR, DAU dan Dana Desa

Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Zona Waktu

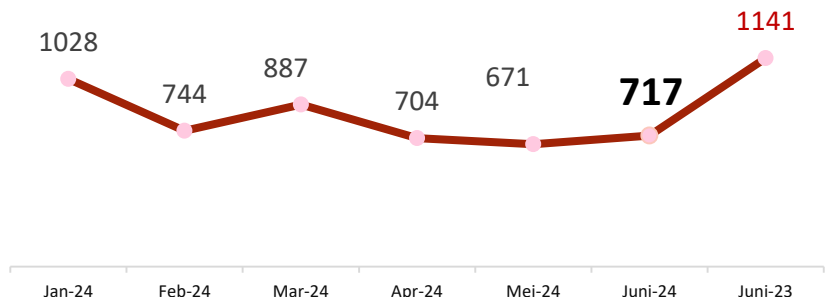




Konsultasi WhatsApp DJPK

0811-150420-7

Jumlah Pengguna WhatsApp



Jumlah konsultasi pada bulan Juni 2024 melalui WhatsApp DJPK sebesar 717 layanan atau **naik 6,9%** dibandingkan bulan sebelumnya (671 layanan).

Jika dibandingkan dengan Juni 2024 (1.141 layanan), jumlah konsultasi melalui Whatsapp **turun sebesar 59,1%**.

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

Top 3 Topik Konsultasi

DAU		235
DBH		103
DAK Non Fisik		42



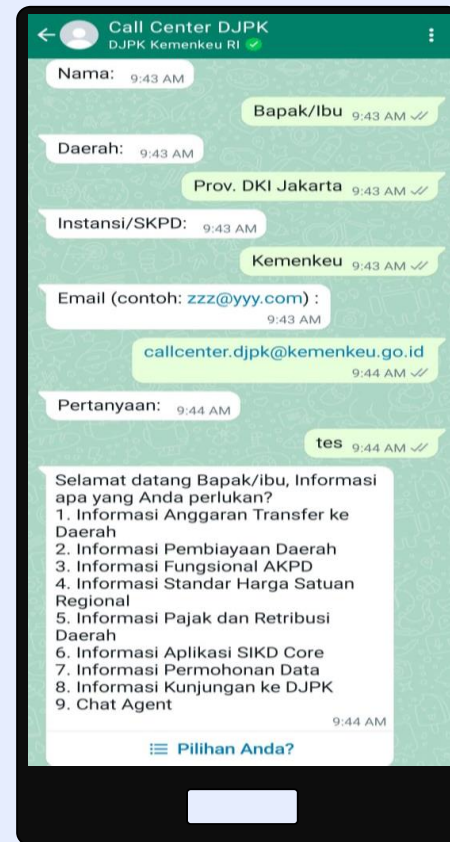
Implementasi ChatBOT pada Layanan Whatsapp DJPK

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".





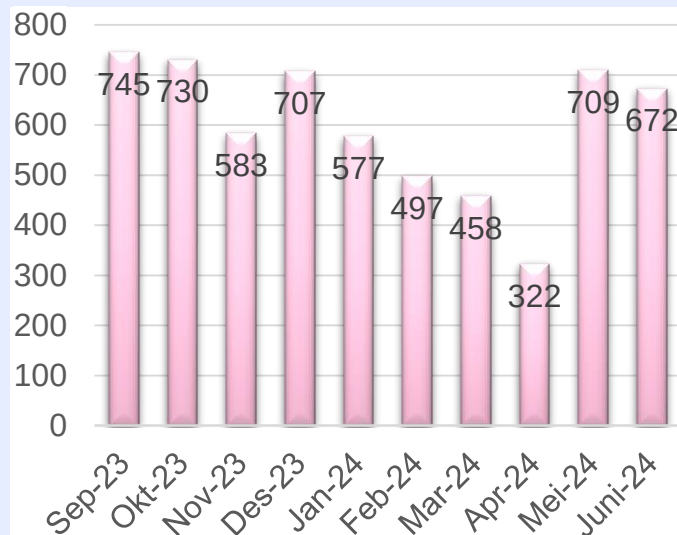
Layanan Chatbot DJPK

Pada bulan Juni 2024, jumlah pengguna layanan Chatbot (tanpa Chat Agent) adalah sebanyak **672** pengguna. Jumlah ini **turun** sebesar **5,21%** jika dibandingkan dengan pengguna pada bulan sebelumnya (709 pengguna).

Menu yang diakses adalah sebagai berikut:

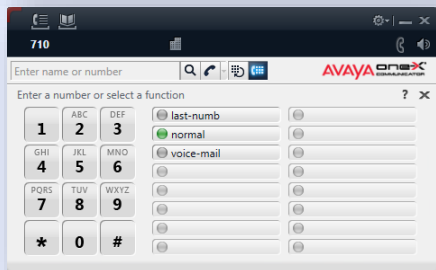
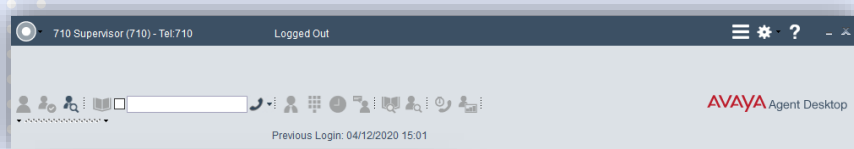
Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	465
Informasi Kunjungan ke DJPK	36
Informasi Permohonan Data	33
Informasi Fungsional AKPD	26
Informasi Pajak dan Retribusi Daerah	39
Informasi Pembiayaan Daerah	29
Informasi Aplikasi SIKD-Core	21
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SHSR)	23
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	465
Grand Total	672

Jumlah Pengguna Layanan Chatbot
(Tanpa Chat Agent)



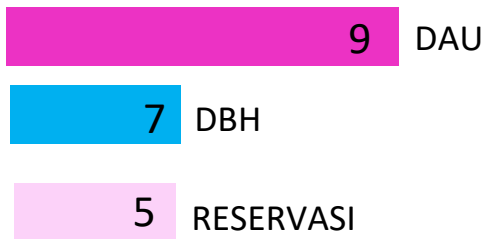


Layanan Telepon Dering DJPK

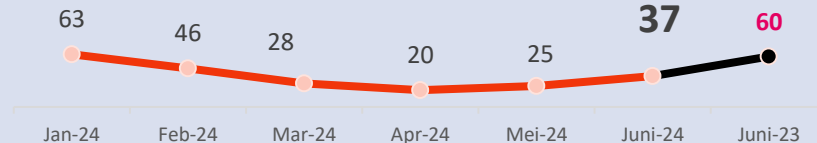


Agen Contact Center menggunakan aplikasi **Avaya Agent Desktop** dan **Avaya One-X Communicator**.

Top 3 Topik Konsultasi



Jumlah Pengguna Dering DJPK



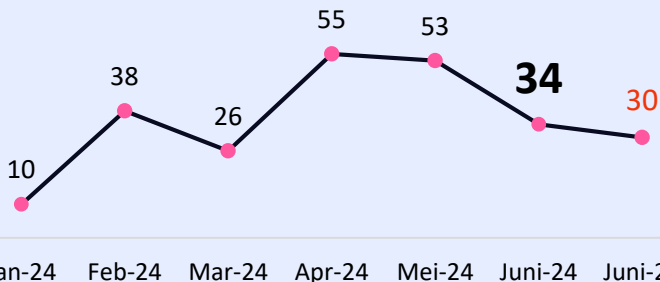
Pada bulan Juni 2024, sebanyak **3,9%** atau **37 pengguna** menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi. Jumlah ini **meningkat 48%** dibandingkan layanan telepon pada bulan sebelumnya (25 layanan).

Jika dibandingkan dengan Juni 2023 (60 layanan), jumlah ini **turun 62%**.



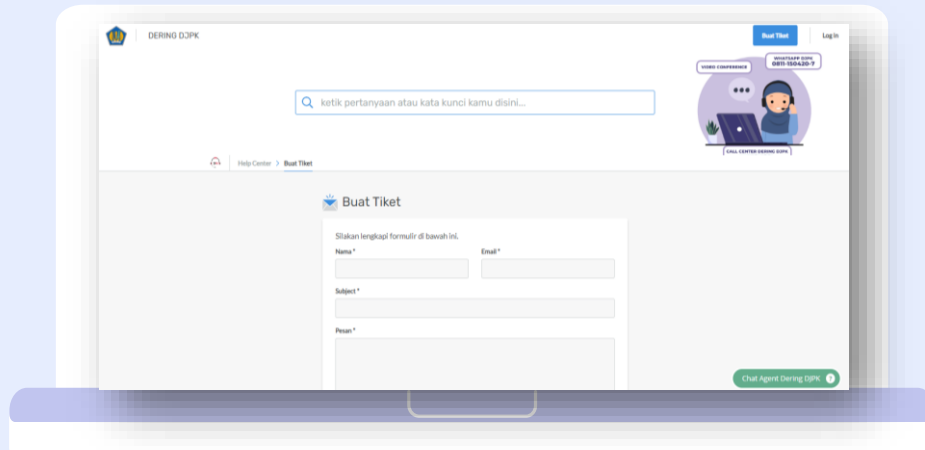
Layanan HAI Kemenkeu

Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu



Pada bulan Juni 2024, sebanyak **3,6%** (34 pengguna) menggunakan **layanan HAI Kemenkeu** sebagai layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs **contact-djpk.kemenkeu.go.id**.

Jumlah layanan pada bulan Juni 2024 **turun 35,8%** dibandingkan bulan sebelumnya (53 layanan), jika dibandingkan dengan Juni 2023 (30 layanan), **naik 13,3%**.



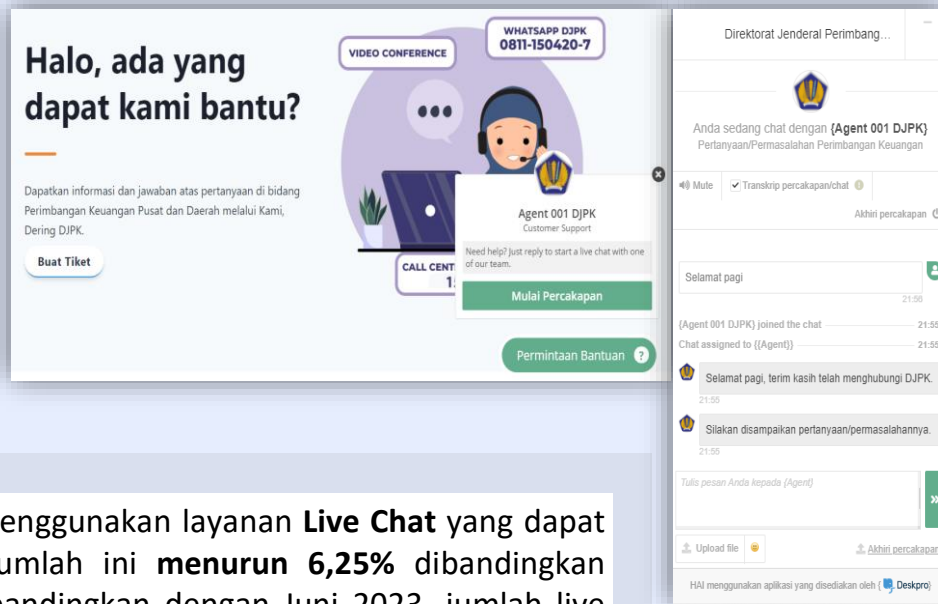
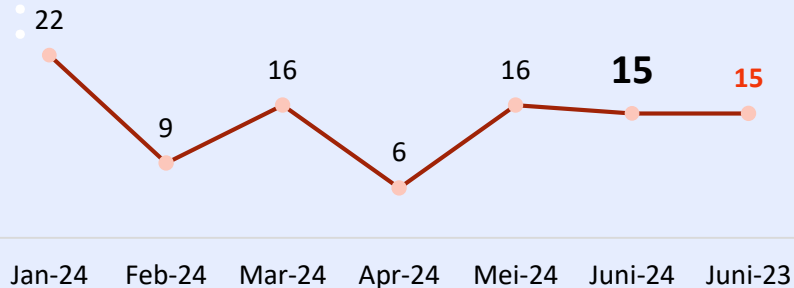
Top 3 Topik Konsultasi

DAU		17
DBH		3
DAK Non Fisik		2



Layanan Live Chat

Jumlah Pengguna Live Chat



Pada bulan Juni 2024, sebanyak **1,6%** (15 pengguna) menggunakan layanan **Live Chat** yang dapat diakses melalui situs **contact-djpk.kemenkeu.go.id**, jumlah ini **menurun 6,25%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (16 layanan). Jika dibandingkan dengan Juni 2023, jumlah live chat sama dengan Juni 2024 (15 layanan).

Topik Konsultasi terbanyak melalui Live Chat adalah **SHSR, Hibah, DAU dan DBH**



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

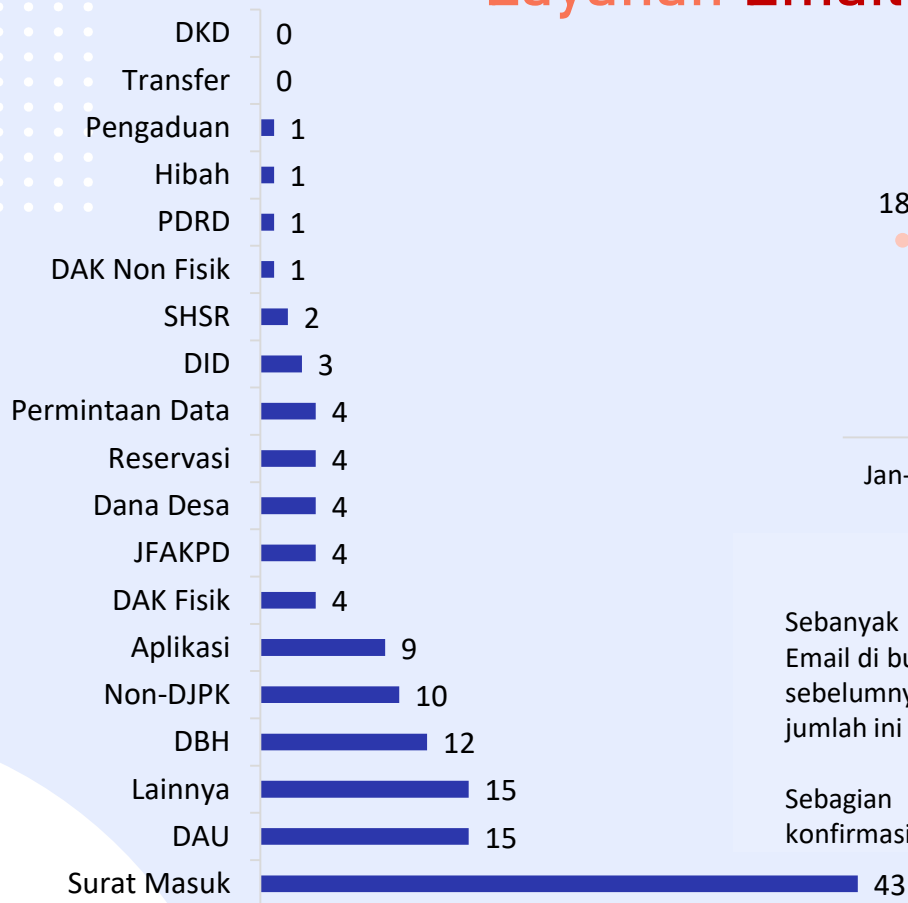
lapor.djpk@kemenkeu.go.id

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.

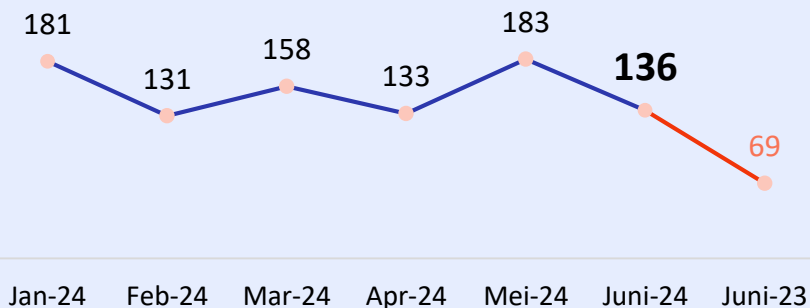
Dikelola oleh Agen bersama PIC masing-masing unit terkait secara manual.



Layanan Email Call Center DJPK



Jumlah Pengguna Layanan Email 2024



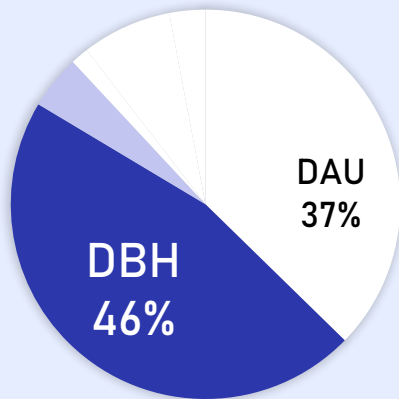
Sebanyak **14,5%** atau **136 pengguna** layanan informasi DJPK menggunakan Layanan Email di bulan Juni 2024, jumlah ini **menurun 25,7%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (183 pengguna). Jika dibandingkan dengan Juni 2023 (69 pengguna), jumlah ini **meningkat 97,1%**.

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



Layanan Email Lapor DJPK

Total Email: 67

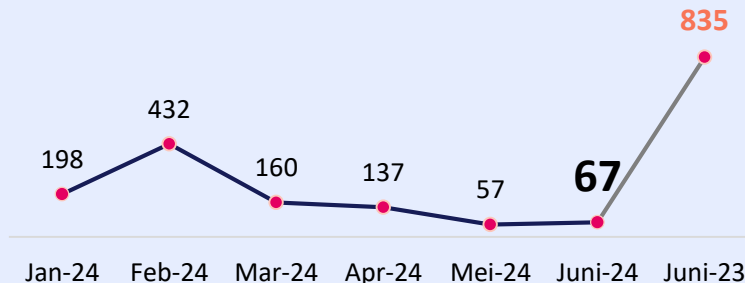


- ❑ Selama tahun 2024 (sampai dengan bulan Juni), telah diterima sebanyak **1051** email.
- ❑ Total email yang masuk selama bulan Juni **naik 17%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya yang sebanyak 57 email.
- ❑ Jika dibandingkan dengan Juni 2023 (835 email), total email **turun 92%**.

Dokumen yang paling banyak disampaikan

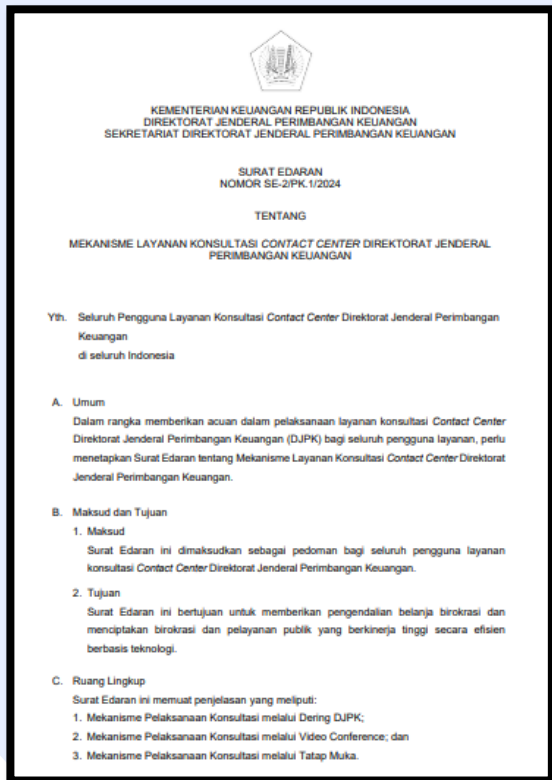
- 46% Laporan Syarat Salur DBH (31 email)
- 37% Laporan Syarat Salur DAU (25 email)

Jumlah Email Lapor Tahun 2024





PEDOMAN KONSULTASI TATAP MUKA

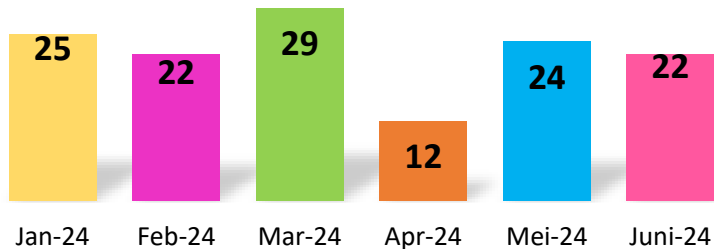


Dalam rangka memberikan petunjuk teknis pelaksanaan konsultasi dengan narasumber DJPK yang dilaksanakan baik secara daring melalui video conference maupun secara tatap muka di DJPK, pada bulan Maret 2024 telah disampaikan Surat Edaran nomor SE-2/PK.1/2024 tentang Mekanisme Layanan Konsultasi Contact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



Layanan Konsultasi Tatap Muka

Pada bulan Juni 2024, telah dilaksanakan **22** kali konsultasi tatap muka, sehingga pada tahun 2024 telah terlaksana **134** konsultasi tatap muka.

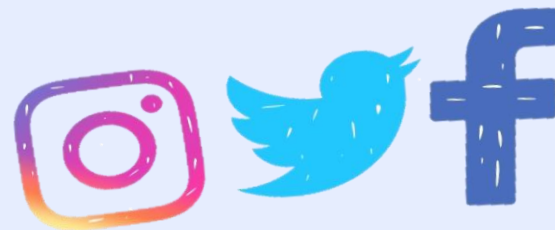
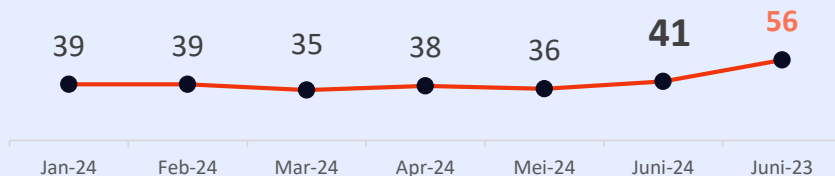


Namun, dalam pelaksanaannya beberapa Pemerintah Daerah belum mematuhi ketentuan pelaksanaan konsultasi tatap muka, seperti **jumlah tamu yang hadir melebihi ketentuan**.

No	Tanggal	Daerah	Jumlah Tamu	Topik
1	6 Juni 2024	Kota Batam	3	PDRD
2	6 Juni 2024	Kab. Dompu	2	P2D, DTK, DTU, DDISOK
3	6 Juni 2024	Kab. Indragiri Hulu	2	P2D
4	6 Juni 2024	Prov. Sumatera Utara	2	DAU dan DAK NF
5	6 Juni 2024	Prov. Gorontalo	2	IF
6	7 Juni 2024	Kab. Meranti	5	PDRD
7	12 Juni 2024	Prov. Jambi	7	PDRD
8	12 Juni 2024	Kota Pontianak	6 (16)	P2D
9	12 Juni 2024	Prov. Jawa Timur	3	JFAKPD
10	13 Juni 2024	Universitas Jenderal Soedirman	3	PDRD
11	13 Juni 2024	Kab. Batu Bara	2	TDF DBH
12	14 Juni 2024	Prov. Maluku	3	DBH dan IF
13	19 Juni 2024	Kota Tangerang Selatan	5	JFAKPD
14	20 Juni 2024	Kab. Bandung	4	DTU
15	21 Juni 2024	Kab. Pangandaran	4	Pembiayaan
16	21 Juni 2024	Kab. Semarang	3	IF
17	25 Juni 2024	Kab. Barito Selatan	2	DBH
18	25 Juni 2024	Provinsi Kalimantan Selatan	2	JF AKPD
19	25 Juni 2024	Kab. Kaimana	1	Otsus
20	25 Juni 2024	Kota Tomohon	3	Pembiayaan
22	28 Juni 2024	Kab. Musi Banyuasin	3	PDRD



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 Juni 2024 **naik 14%** dibandingkan bulan sebelumnya (36). Jika dibandingkan dengan Juni 2023 (56), rata-rata publikasi konten **turun 27%**.



Performa Instagram

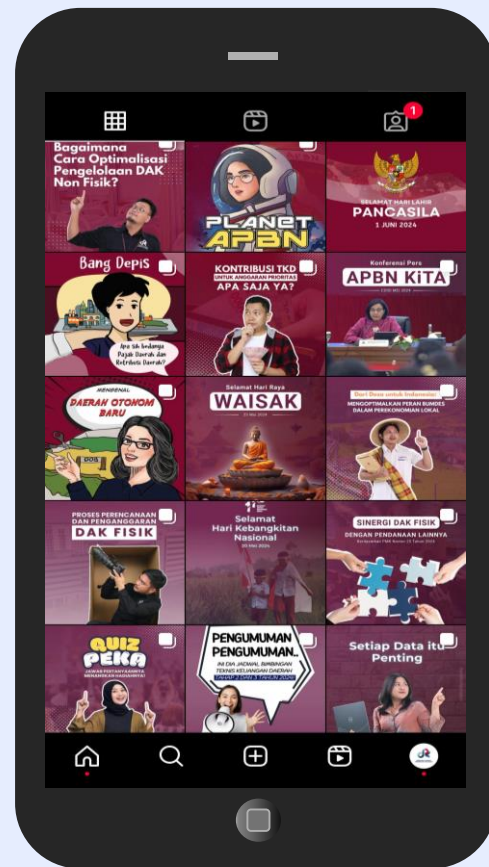
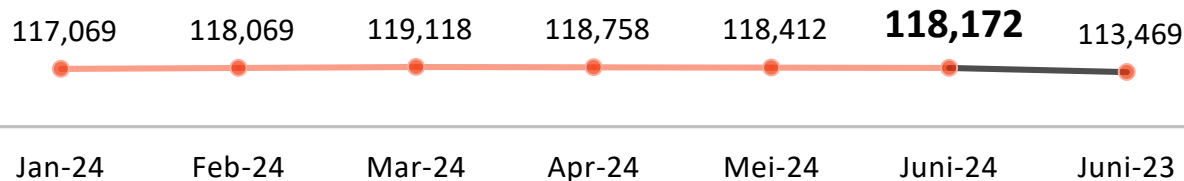
Followers (per 30 Juni)	118.172
Reach (total)	62.566
Reach (rata-rata)	3.128

Jumlah Unggahan

20
feeds

39
story

Grafik perkembangan pengikut Instagram 2024





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa X (Twitter)



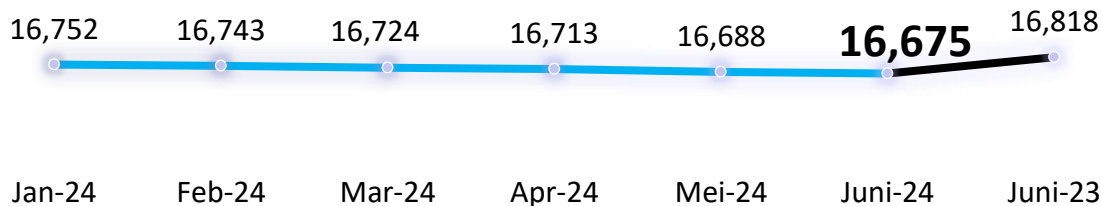
Jumlah Konten

33 konten

Followers (per 30 Juni)

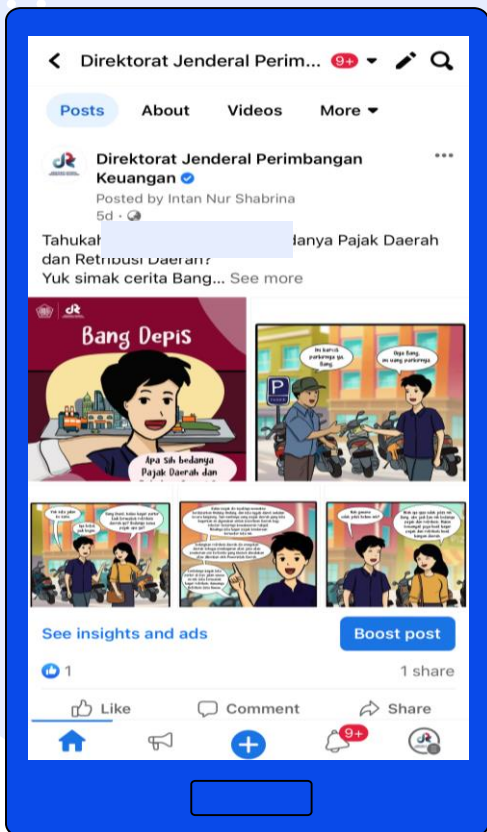
16.675

Grafik perkembangan pengikut X (Twitter) 2024





Performa Facebook



Jumlah Konten

33

konten

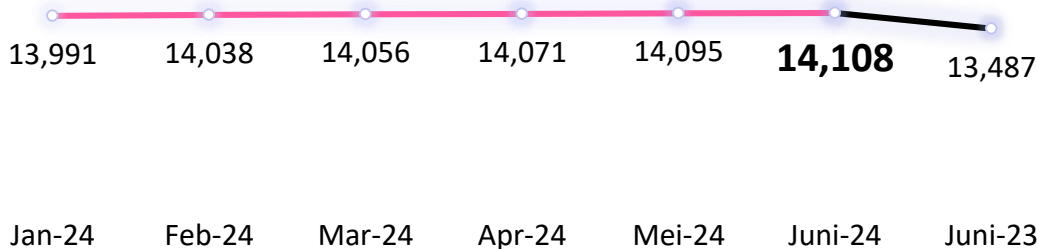
Followers (per 30 Juni)

14.108

Reach (rata-rata)

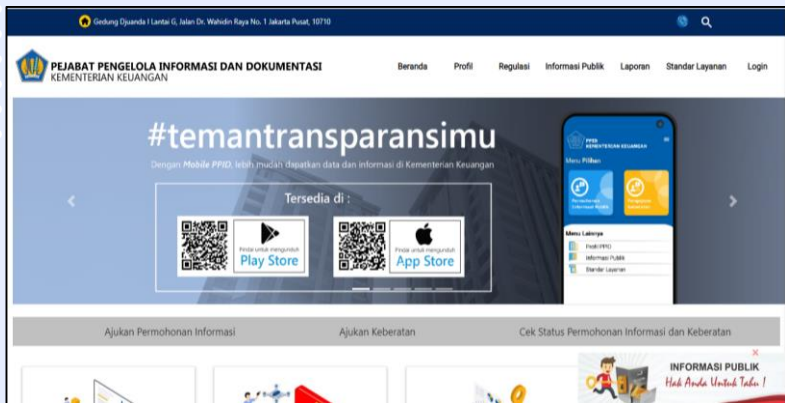
1.953

Grafik perkembangan pengikut Facebook 2024





Layanan PPID



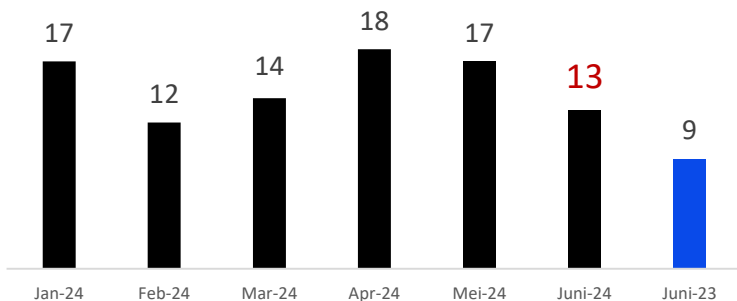
Selain mempublikasikan data dan informasi melalui website dan media lainnya, DJPK juga melayani permohonan informasi/data melalui **Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DJPK**.

Pada bulan Juni 2024 terdapat **13** permohonan.

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

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

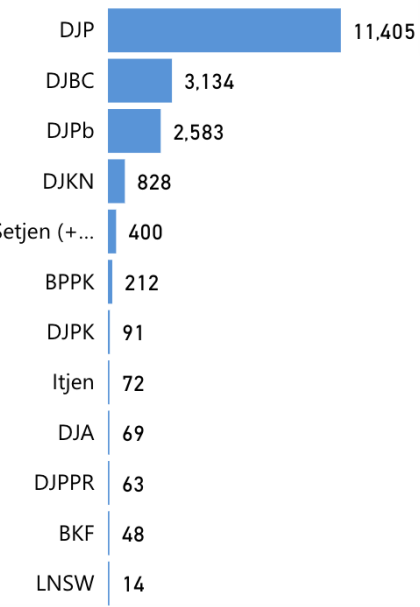
Jumlah Permohonan Data melalui PPID Tahun 2024



- ☐ Jumlah permohonan data melalui PPID DJPK sampai dengan Juni 2024 berjumlah **91** permohonan.
- ☐ Permohonan pada bulan Mei 2024 **turun 6%** jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya dan sama dengan bulan Mei 2023.

Jumlah Pegawai

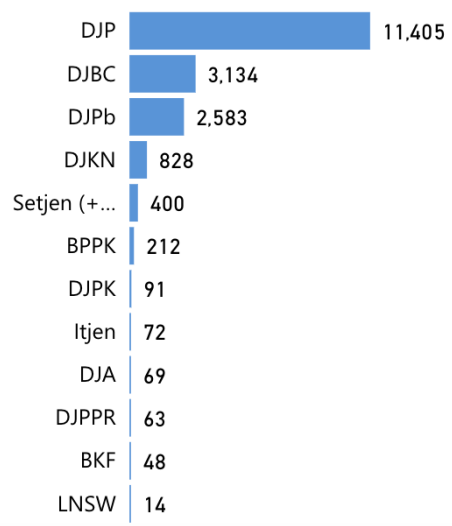
18,919



Jumlah Aktivasi

18,919

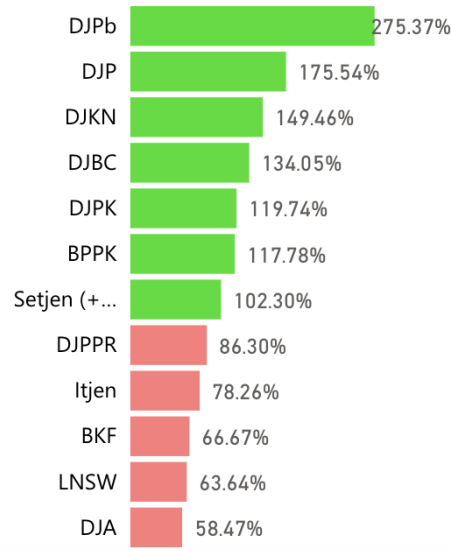
Konten tersedia 2327 (12.30%)
Like/Comment/Share 17192 (90.87%)
Kreasi konten mandiri 141 (0.75%)



Persentase Target

166.67%

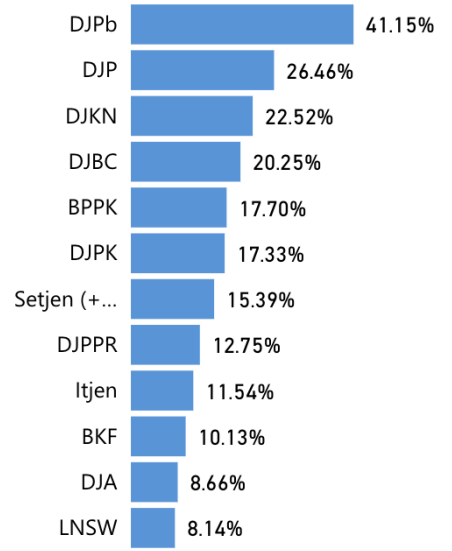
terhadap target
jumlah pegawai Q3:11,351



Persentase Pegawai

25.09%

terhadap keseluruhan
jumlah pegawai 75,415



Jumlah Medsos

20,409

13,584

1,853

2,123

2,132

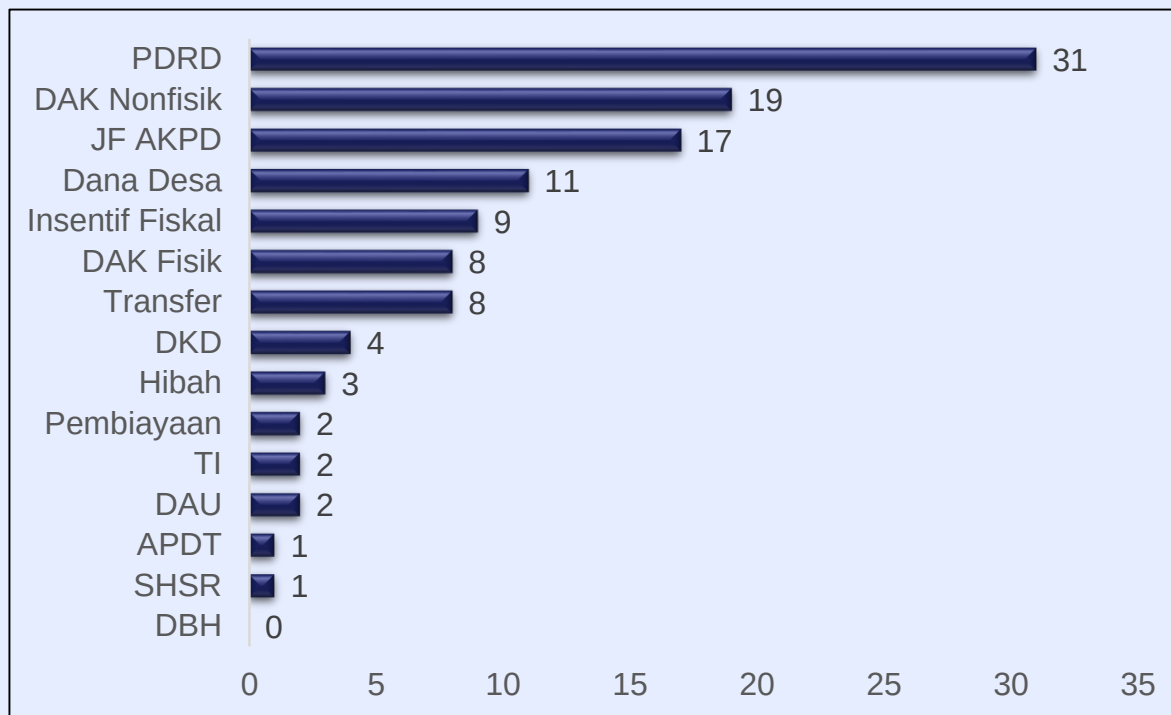
630

47

40



Jumlah FAQ/Knowledge Base Contact Center DJPK yang perlu direview



**Data 6 bulan terakhir diperoleh dari 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
Juni

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 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

Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1

Jakarta Pusat 10710

Gedung Radius Prawiro