



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

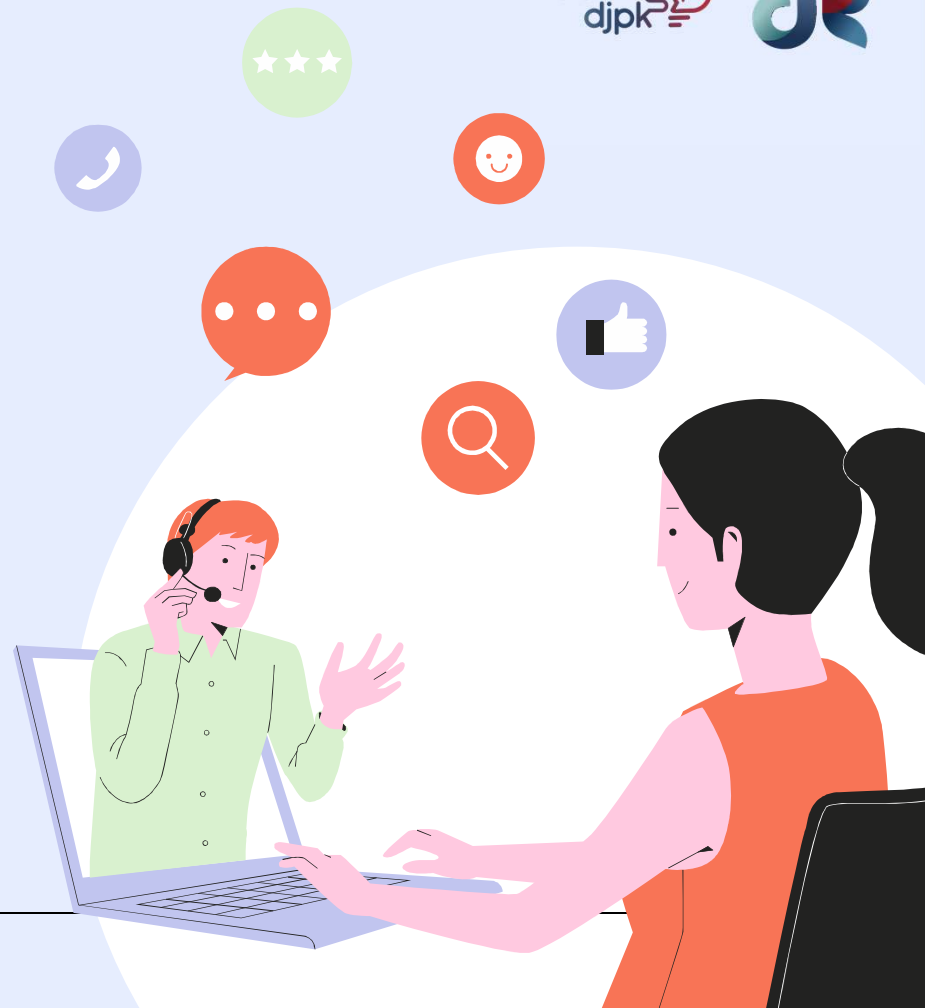
dering
djpk



LAPORAN LAYANAN INFORMASI DJPK JULI



24/7





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

20

Publikasi Website

1245

Tiket Konsultasi

36

Publikasi Konten
Media Sosial*

*rata-rata publikasi media sosial

5

Video Conference

8

WhatsApp dan
Email Blast

48

Konsultasi Tatap Muka

16

Layanan PPID

12

Webinar/FGD



DIREKTORAT
PERIMBANGAN
KEUANGAN
KEMENTERIAN
KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



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



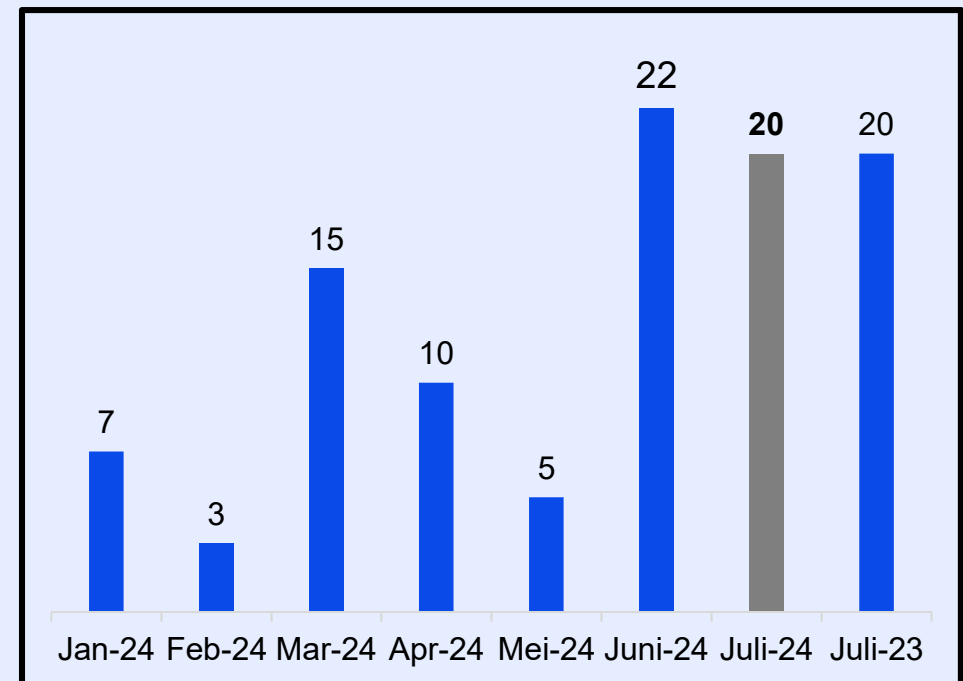
DIREKTORAT JENDERAL
PEMISALANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Publikasi *Website* DJPK

Pada bulan Juli, terdapat 20 publikasi pada *Website* DJPK yang terdiri atas peraturan, pemberitahuan undangan ke daerah, pemberitahuan informasi tidak benar, penyampaian laporan, laman inovasi DJPK, dan data APBD. Jumlah publikasi website bulan Juli turun 9% dibandingkan bulan sebelumnya (22) dan sama dibandingkan bulan Juli 2023 (20).





DIREKTORAT JENDERAL
KEPIMPINGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Publikasi *Website* DJPK (2)

Pengumuman Jumlah, Jenis, Gambaran Umum, dan Laporan Penindakan Pelanggaran yang dilaporkan oleh Masyarakat	7/2/2024
Pengumuman Jumlah, Jenis, Gambaran Umum, dan Laporan Penindakan Pelanggaran yang ditemukan dalam Pengawasan Internal	7/2/2024
Statistik Layanan Informasi	7/3/2024
LPEFD XLVI Juni 2024	7/5/2024
Keputusan Menteri Keuangan Nomor 10/KM.7/2024 tentang Penandaan Rincian Belanja Pendidikan untuk Evaluasi Pemenuhan Belanja Wajib dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah	7/8/2024
Keputusan Menteri Keuangan Nomor 11/KM.7/2024 tentang Penandaan Rincian Belanja Infrastruktur Pelayanan Publik untuk Evaluasi Pemenuhan Belanja Wajib dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah	7/8/2024
Laman Inovasi DJPK - BETTER w/ DJPK	7/8/2024
Laman Inovasi DJPK - Lomba Bedah Data APBD 2024	7/8/2024
S-12/PK/PK.1/2024 tentang Uji Kompetensi Jabatan Fungsional Analis Keuangan Pusat dan Daerah Gelombang II Tahun 2024	7/10/2024
Pemberitahuan Informasi Tidak Benar (Hoax)	7/10/2024
Pemberitahuan Informasi Tidak Benar (Hoax)	7/11/2024
S-15/MK/2024 tentang Penyesuaian Pedoman Penyusunan dan Penyampaian Usulan Dana Alokasi Khusus Fisik (DAK Fisik) oleh Pemerintah Daerah Sebagai Dasar Pengalokasian DAK Fisik Tahun Anggaran 2025 Tahap II	7/12/2024
S-64/PK/2024 tentang Himbauan Panyampaian Syarat Salur DAK Fisik TA 2024	7/12/2024
Anggaran Belanja Fungsi 2024 08072024	7/12/2024
Anggaran Pajak Daerah 2024 08072024	7/12/2024
Anggaran APBD Ringkas 2024 08072024	7/12/2024
Anggaran Retribusi Daerah 2024 08072024	7/12/2024
Keputusan Menteri Keuangan Nomor 295 Tahun 2024 tentang Rincian Alokasi Insentif Fiskal Tahun Anggaran 2024 untuk Penghargaan Kinerja Tahun Berjalan Kategori Pengendalian Inflasi Daerah Periode Pertama Menurut Provinsi/Kabupaten/Kota	7/15/2024
Keputusan Menteri Keuangan Nomor 15/KM.7/2024 Tentang Perpanjangan Batas Waktu Penyampaian Dokumen Persyaratan Penyaluran Dana Alokasi Khusus Fisik Tahun Anggaran 2024	7/18/2024
Peraturan Menteri Keuangan Nomor 43 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Insentif Fiskal Tahun Anggaran 2024 untuk Penghargaan Kinerja Tahun Berjalan	7/23/2024



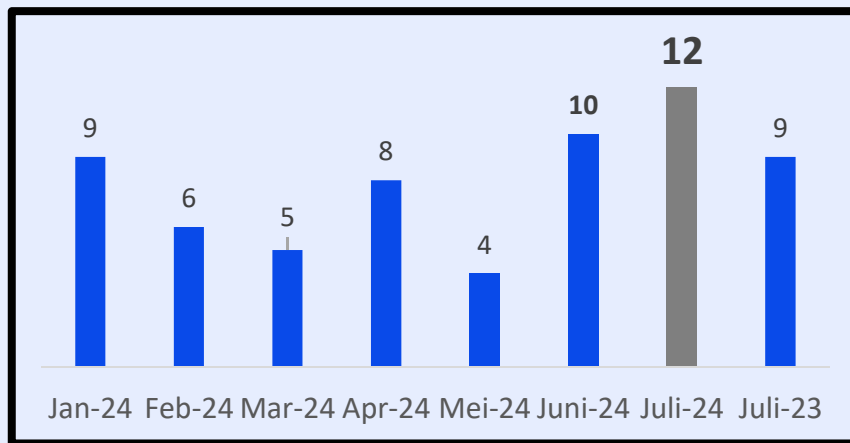
DIREKTORAT JENDERAL
PEMIMPINAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Publikasi Webinar DJPK

Jumlah Publikasi Webinar DJPK



Publikasi webinar bulan Juli 2024 naik **20%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (10) dan naik sebesar 33% dengan publikasi webinar Juli 2023 (9).

Pada bulan Juli 2024, DJPK telah melaksanakan:

12

webinar/sosialisasi/bimbingan teknis/FGD.

7/2/2024	SERASI Episode 9 - Intip Penyaluran TKD melalui Caklur (Fitur Lacak Salur) pada New Simtrada SIKD-NG
7/9/2024	Workshop BUMDes - Universitas Andalas
7/15/2024	Leaders Talk DJPK: Luky Alfirman
7/16/2024	SERASI Episode 10 - AKPD Sebagai Jantung Pengelolaan Keuangan Pemerintah
7/19/2024	Workshop Kertas Kerja Penilaian Kinerja Desa dalam Perhitungan Alokasi Dana Desa TA 2025
7/22/2024	Workshop Kertas Kerja Penilaian Kinerja Desa dalam Perhitungan Alokasi Dana Desa TA 2025
7/23/2024	Workshop Kertas Kerja Penilaian Kinerja Desa dalam Perhitungan Alokasi Dana Desa TA 2025
7/25/2024	Workshop Kertas Kerja Penilaian Kinerja Desa dalam Perhitungan Alokasi Dana Desa TA 2025
7/30/2024	Lomba Bedah Data APBD 2024 - Pembukaan
7/31/2024	Lomba Bedah Data APBD 2024 - Babak Cerdas cermat
7/31/2024	Lomba Bedah Data APBD 2024 - Babak Esport Excel
7/31/2024	Lomba Bedah Data APBD 2024 - Babak Presentasi



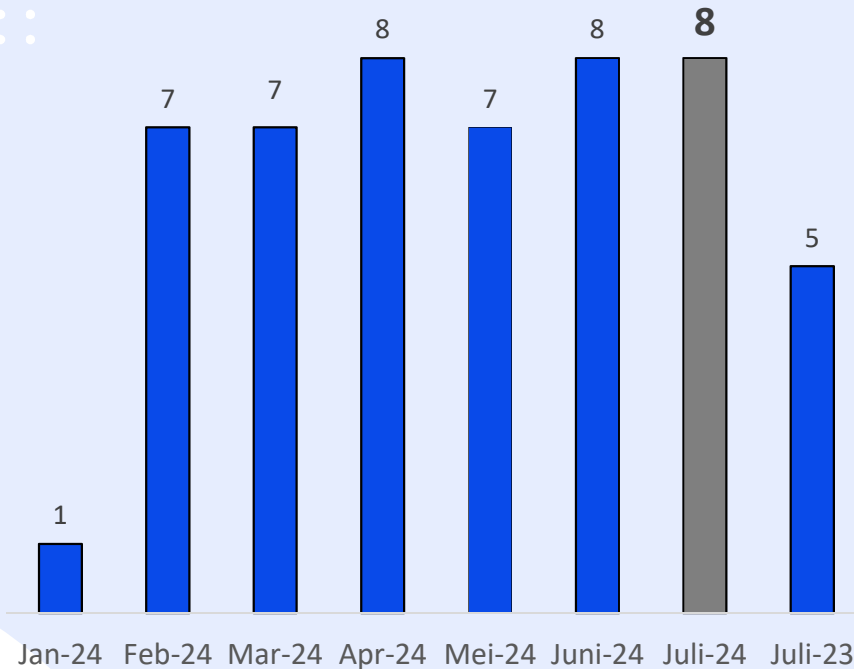
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Layanan *Blast*

Jumlah Layanan *Blast* 2024



Pada bulan Juli 2024, telah dilaksanakan **8** penyampaian informasi melalui layanan *Blast* (berupa *email* dan *Whatsapp*) kepada Pengguna Layanan yang terdaftar dalam database *Contact Center* Dering DJPK.

Layanan *Blast* bulan Juli 2024 **sama** dibandingkan bulan sebelumnya (8) dan **naik 60%** dibandingkan Juli 2023 (5).



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBAHAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Rincian Layanan *Blast*

dering
djpk



2 Juli

Reminder SERASI Episode 9



3 Juli

Penyampaian Survei Pemantauan
Kode Etik Pejabat/Pegawai DJPK



7 Juli

Penyampaian Surat Uji Kompetensi
JF AKPD Gelombang II Tahun 2024



12 Juli

Penyampaian Surat Nomor S-
15/MK.7/2024 tentang DAK Fisik.



15 Juli

Penyampaian Surat S-
64/PK/2024 tentang
persyaratan DAK Fisik



18 Juli

Penyampaian UND-
29/PK/PK.6/2024 tentang
FGD Strategi Penguatan
Kebijakan Fiskal



18 Juli

Penyampaian KMK Nomor
15 Tahun 2024 tentang
perpanjangan batas waktu
penyampaian persyaratan
DAK Fisik.



26 Juli

Penyampaian Undangan
Kegiatan Bincang Transformasi
dengan tema "Sinergi
Pemberdayaan UMKM, UMKM
Bisa Ekspor"



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Kunjungan Website DJPK

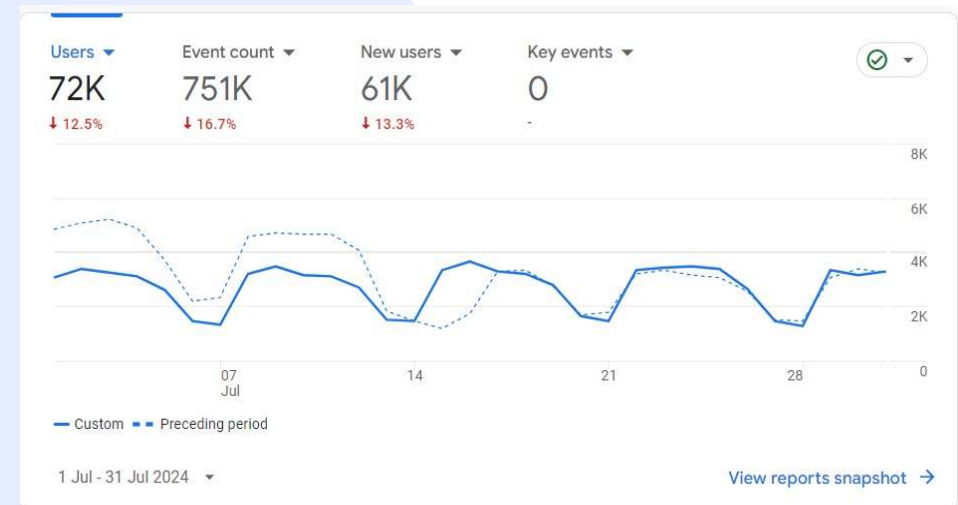
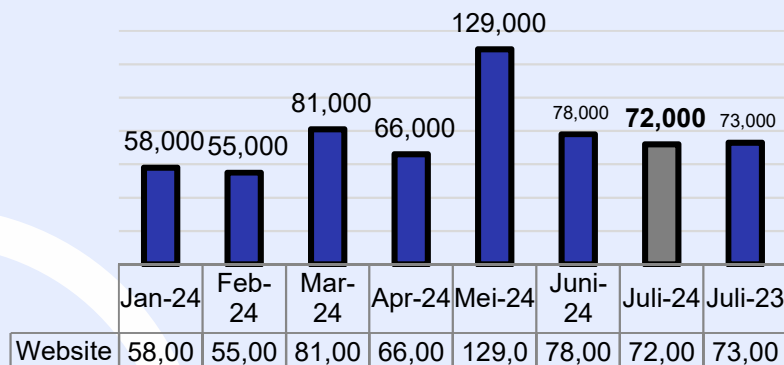
dering
djpk



Jumlah pengunjung website DJPK selama bulan Juli 2024 sekitar **72.000** pengunjung, turun sekitar **8%** dibandingkan bulan sebelumnya (78.000).

Jika dibandingkan dengan Juli 2023 (73.000), pengunjung website pada bulan Juli 2024 **turun 1,4 %**.

Jumlah Kunjungan Website 2024



Halaman yang paling banyak diakses antara lain:

- Portal Data SIKD;
- 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;
- Apa saja sumber-sumber Pendapatan Daerah?
- Data APBD Setelah TA 2006;
- Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Dana Alokasi Khusus Fisik.



DIREKTORAT JENDERAL
PERENCANAAN DAN
KENDALIAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Tiket Konsultasi

dering
djpl



Layanan Lainnya:

530

Chatbot

217

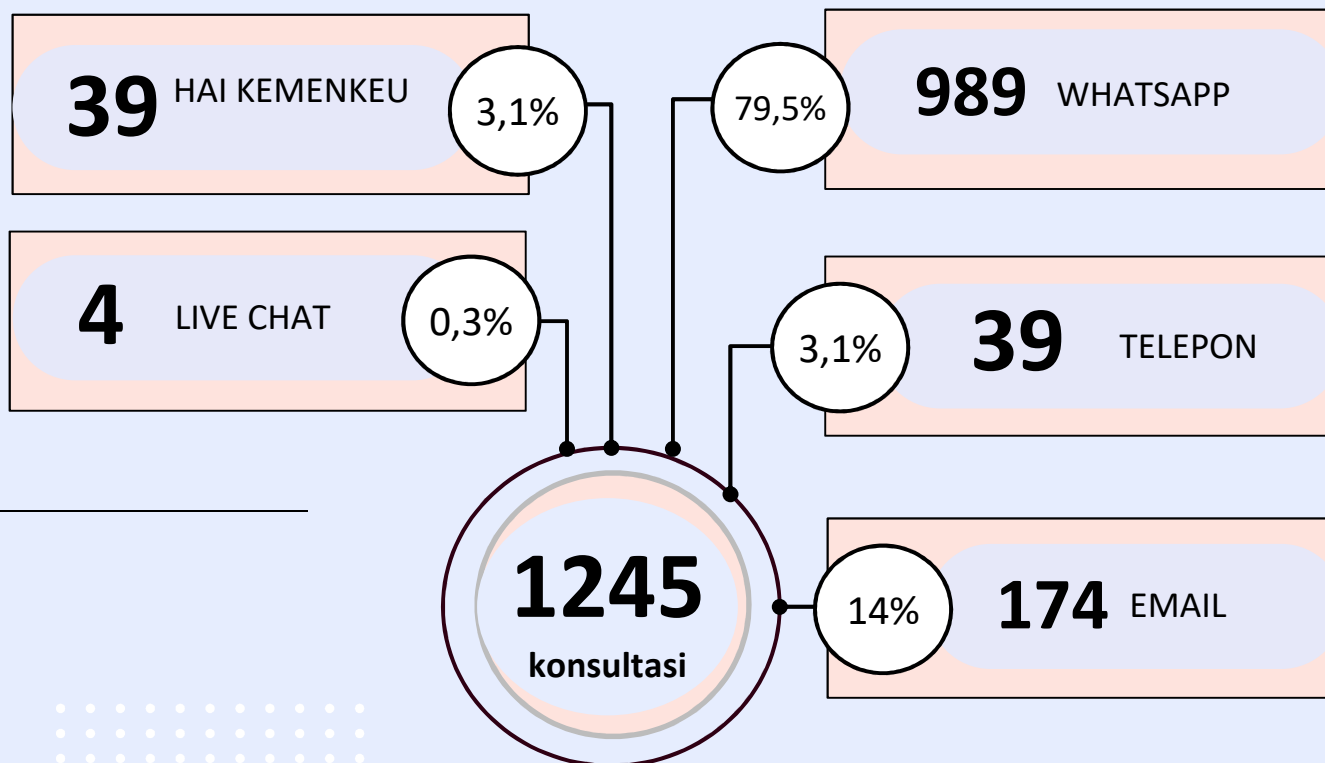
Email Lapor

5

Video Conference

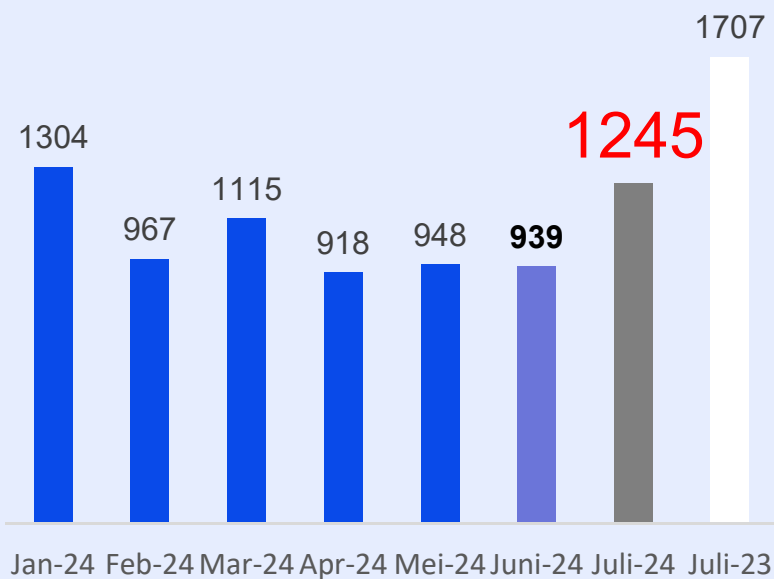
48

Tatap Muka





Perkembangan Jumlah Konsultasi



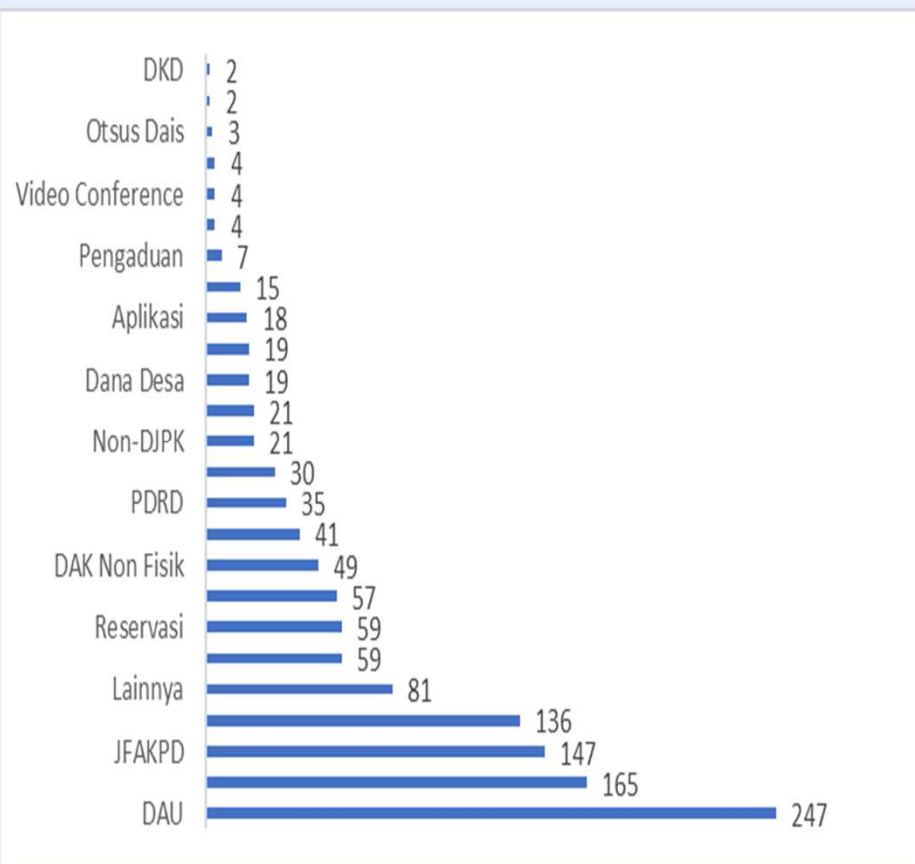
Jumlah konsultasi di bulan Juli 2024 **turun 27,06%** dibandingkan bulan Juli 2023 (1707 konsultasi).

Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan Juni 2024 (939 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan Juli 2024 **naik 32,6%**.

Selama Januari s.d. Juli 2024, jumlah konsultasi yang dilayani Contact Center Dering DJPK adalah sebanyak **7.436 konsultasi** melalui berbagai media (WhatsApp, Telepon, Email, Hal Kemenkeu, dan Live Chat)



Topik Konsultasi Teknis



Topik DAU

1. Informasi pembayaran THR dan Gaji ketigabelas 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;

Topik JF AKPD

1. Informasi terkait Uji Kompetensi JF AKPD Tahun 2024;
2. Informasi terkait rekomendasi kebutuhan/formasi JF AKPD.

Topik DBH

1. Informasi terkait penyampaian syarat salur DBH Triwulan III;
2. Informasi terkait aplikasi Laport DBH;
3. Informasi penyaluran DBH Triwulan I, II, dan III TA 2024.

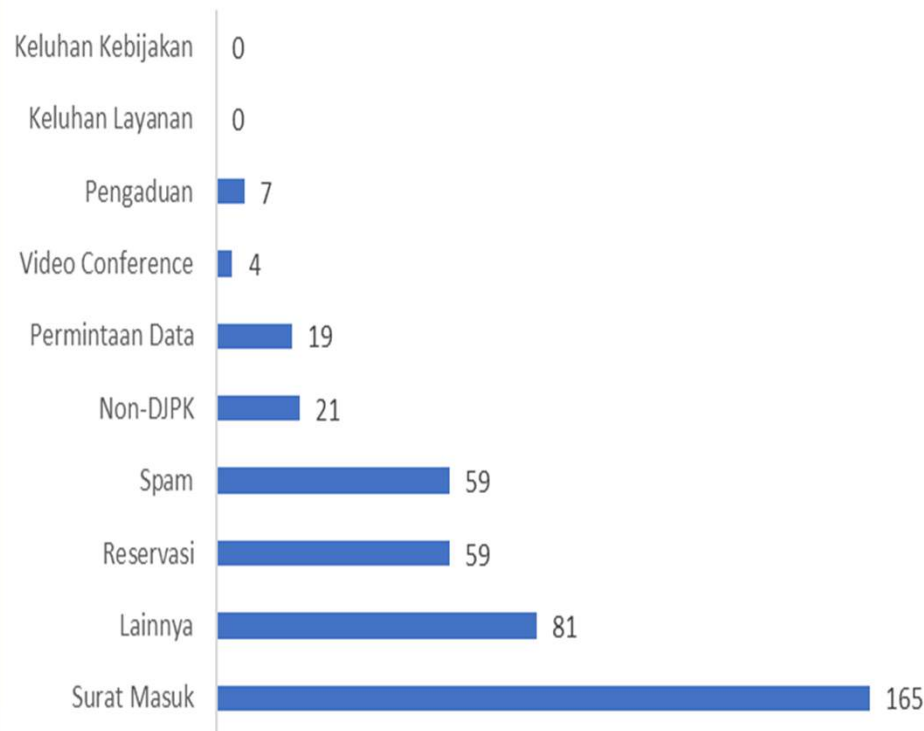


DIREKTORAT JENDERAL
PEMIMPINAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



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 di luar tugas dan fungsi DJPK.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Pengaduan dan Keluhan

Pengaduan

1. Surat Palsu terkait Kegiatan Sosialisasi DAK Fisik (Kab. OKU Selatan, Kab. Bangka, Kab. Bandung Barat, Kab. Blitar, dan Kota Magelang);
2. Surat Palsu terkait undangan pembahasan alokasi Insentif Fiskal (Kab. Brebes);
3. Dugaan penyalahgunaan anggaran dalam pelaksanaan Perjadin DPRD sesuai dengan Perpres 53 Tahun 2023 (pengaduan melalui SPAN Lapor, diteruskan oleh DJA Kemenkeu).

Keluhan

Pada bulan Juli 2024, tidak terdapat keluhan layanan dan kebijakan yang disampaikan melalui *Contact Center* DJPK.



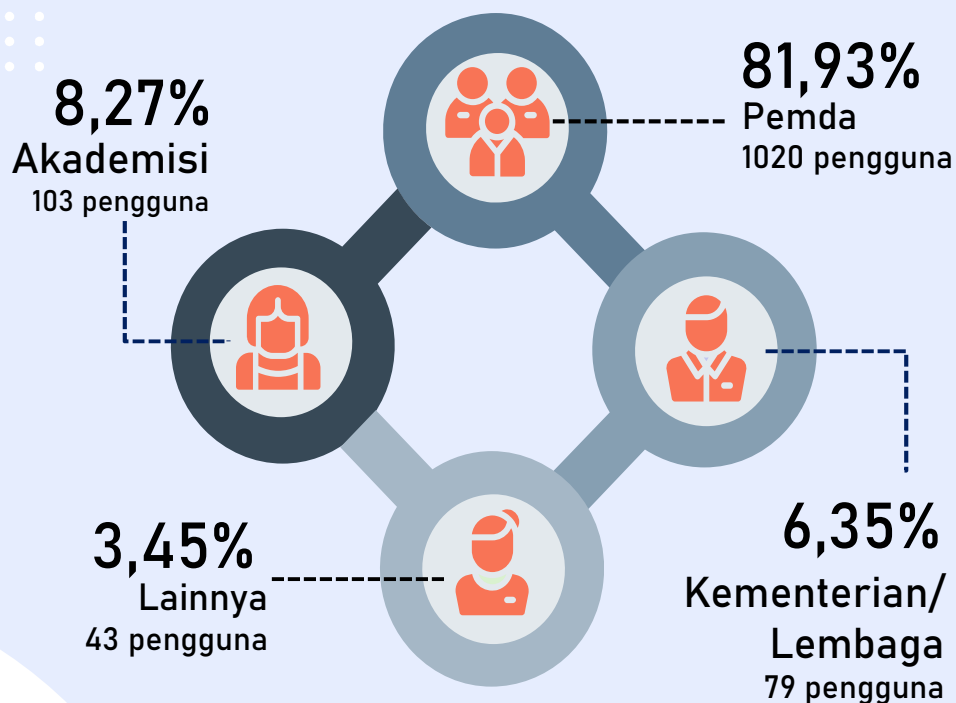
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Pengguna Layanan

dering
djpk

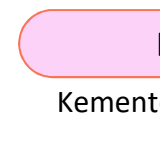


Pengguna Layanan



Pemerintah Daerah

Termasuk Anggota/ Pimpinan DPRD dan Perangkat Daerah/Desa



Kementerian/Lembaga

Kementerian Teknis dan Lembaga di dalam dan luar Kemenkeu



Akademisi

Guru ASN, dosen, mahasiswa, dan siswa sekolah



Lainnya

Masyarakat, LBH, Wartawan, Swasta, dan Pengguna tanpa Identitas



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Pemda Pengguna Terbanyak

Kota Samarinda (12)

DBH, JF AKPD, PDRD

Prov. Papua (14)

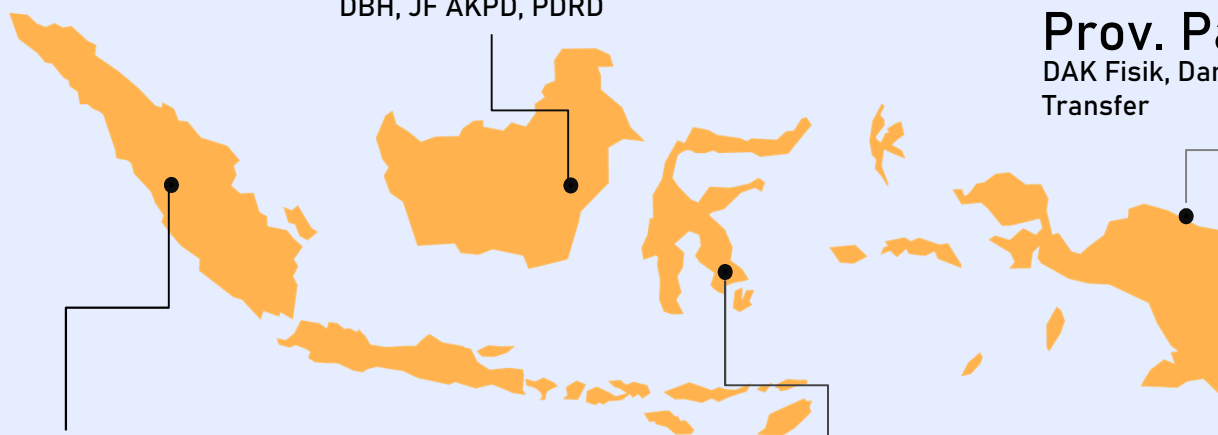
DAK Fisik, Dana Desa, DAU, DBH,
Transfer

Prov. Sumatera Barat (13)

DAK Non Fisik, DAU, JFAKPD, PDRD, Transfer

Prov. Sulawesi Tenggara (13)

DAU, JF AKPD, SHSR





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Rincian Tiket Konsultasi

de ng'pk
pk



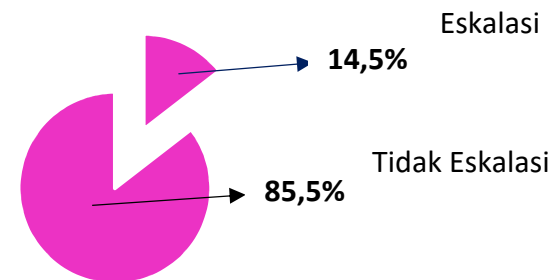
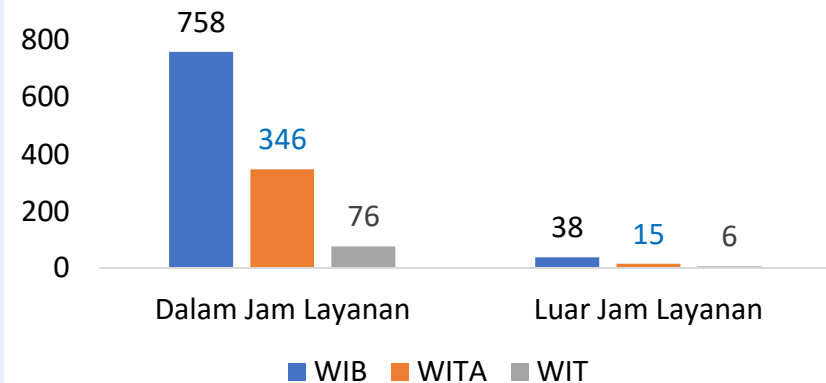
Selama bulan Juli, dari total 1245 tiket konsultasi, sebanyak 1239 tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 6 tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari **1239** tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **1180** pengguna layanan menghubungi DJPK di **dalam jam layanan**, sedangkan **59** sisanya menghubungi DJPK **di luar jam layanan** yang terdiri dari

- 38 (65%) dari bagian barat (WIB),
- 15 (25%) dari bagian tengah (WITA), dan
- 6 (10%) dari bagian timur (WIT).

Dari total tiket yang masuk di luar jam layanan, terdapat **9** tiket atau **14,5%** memerlukan eskalasi lebih lanjut dengan topik terkait DAK Fisik, DAU, DAK Non Fisik, DKD, Ev. Keuda, dan JF AKPD.

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





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



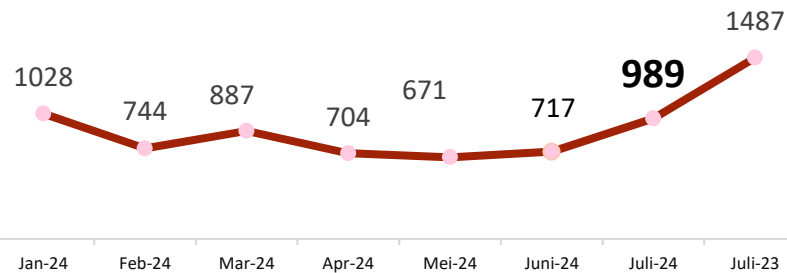
Konsultasi WhatsApp DJPK

0811-150420-7

dering
djpk



Jumlah Pengguna WhatsApp



Jumlah konsultasi pada bulan Juli 2024 melalui WhatsApp DJPK sebesar 989 layanan atau **naik 38%** dibandingkan bulan sebelumnya (717 layanan).

Jika dibandingkan dengan Juli 2023 (1.487 layanan), jumlah konsultasi melalui Whatsapp **turun sebesar 33%**.

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 dan Email Blast).

Top 3 Topik Konsultasi

DAU	197
JF AKPD	139
DBH	123



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Implementasi ChatBOT pada Layanan Whatsapp DJPK

dering
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".





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan Chatbot DJPK

dering
djpk

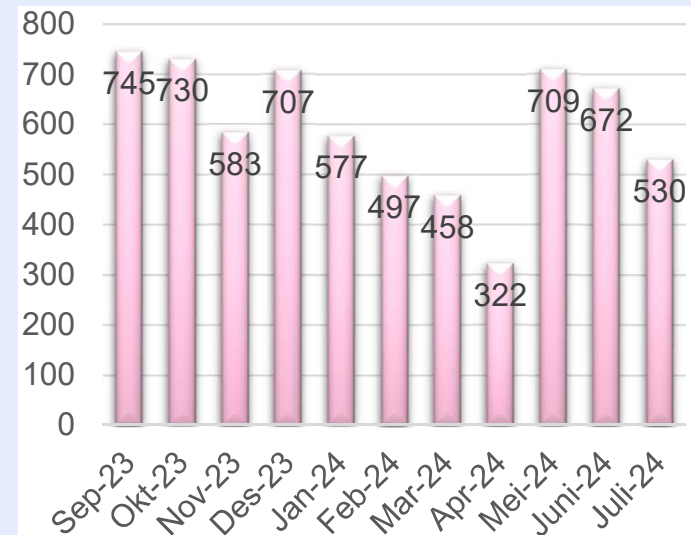


Pada bulan Juli 2024, jumlah pengguna layanan Chatbot (tanpa *Chat Agent*) adalah sebanyak **530** pengguna. Jumlah ini **turun** sebesar **21,13%** jika dibandingkan dengan pengguna pada bulan sebelumnya (672 pengguna).

Menu yang diakses adalah sebagai berikut:

Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	282
Informasi Fungsional AKPD	42
Informasi Kunjungan ke DJPK	31
Informasi Permohonan Data	22
Informasi Pajak dan Retribusi Daerah	11
Informasi Pembiayaan Daerah	11
Informasi Aplikasi SIKD-Core	8
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SHSR)	4
Tidak Dilanjutkan	119
Grand Total	530

Jumlah Pengguna Layanan Chatbot
(Tanpa Chat Agent)

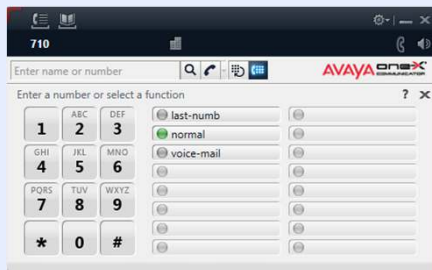




DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

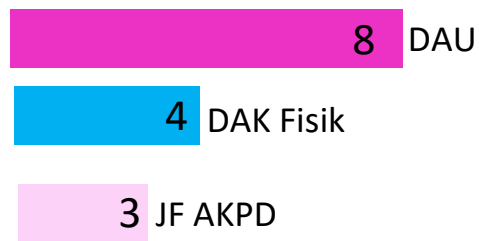
Layanan Telepon Dering DJPK

dering
djpk

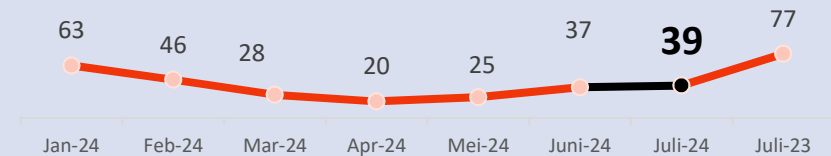


Agen Contact Center menggunakan aplikasi **Avaya Agent Desktop** dan **Avaya One-X Communicator**.

Top 3 Topik Konsultasi



Jumlah Pengguna Dering DJPK



Pada bulan Juli 2024, sebanyak **3,13%** atau **39 pengguna** menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi.

Jumlah ini **meningkat 5,4%** dibandingkan layanan telepon pada bulan sebelumnya (37 layanan).

Jika dibandingkan dengan Juli 2023 (77 layanan), jumlah ini **turun 49%**.



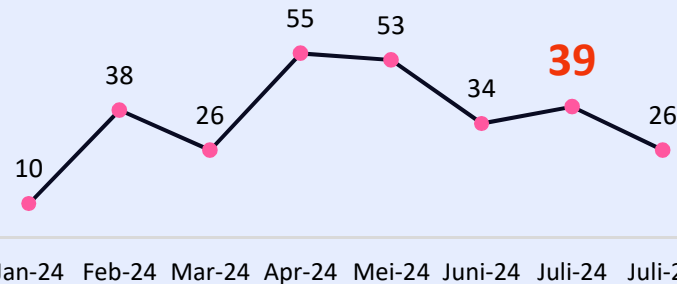
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan HAI Kemenkeu

dering
djpk

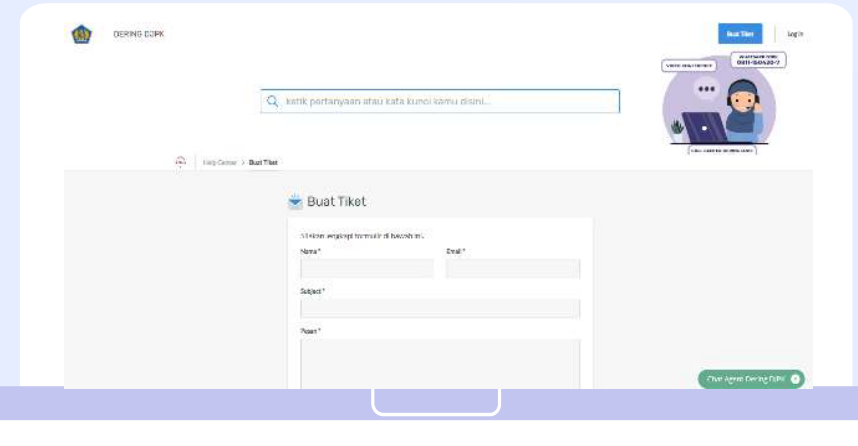


Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu

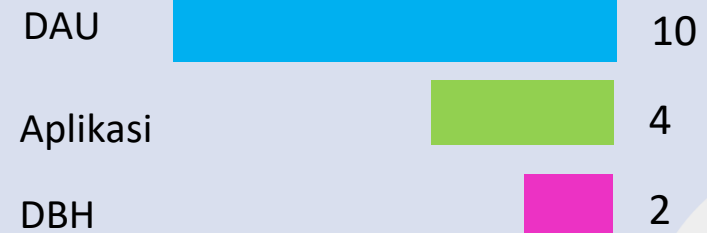


Pada bulan Juli 2024, sebanyak **3,13%** (39 pengguna) menggunakan **layanan HAI Kemenkeu** sebagai layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs **contact-djpk.kemenkeu.go.id**.

Jumlah layanan pada bulan Juli 2024 **naik 14,7%** dibandingkan bulan sebelumnya (34 layanan), jika dibandingkan dengan Juli 2023 (26 layanan), **naik 50%**.



Top 3 Topik Konsultasi





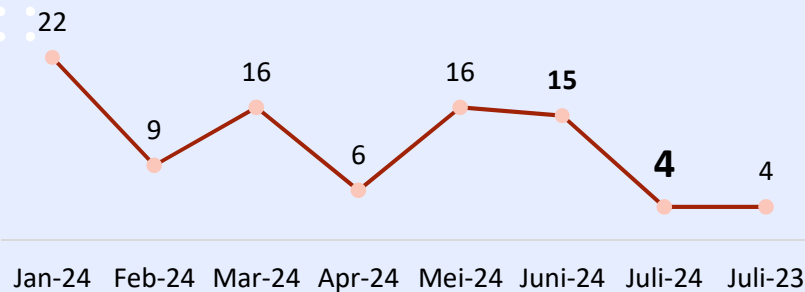
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan Live Chat

dering
djpk



Jumlah Pengguna Live Chat



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](#)

VIDEO CONFERENCE

WHATSAPP DJPK
0811-150420-7

Agent 001 DJPK
Customer Support

Need help? Just reply to start a live chat with one of our team.

[Mulai Percakapan](#)

[Permintaan Bantuan](#)

Direktorat Jenderal Perimbang...

Anda sedang chat dengan **{Agent 001 DJPK}**
Pertanyaan/Permasalahan Perimbangan Keuangan

☐ Mute ☒ Transkrip percakapan/chat

Akhiri percakapan

Selamat pagi

[Agent 001 DJPK] joined the chat 21:55

Chat assigned to [{Agent}] 21:55

Selamat pagi, terim kasih telah menghubungi DJPK. 21:55

Silakan disampaikan pertanyaan/permasalahannya. 21:55

Tulis pesan Anda kepada {Agent}

Upload file

Akhiri percakapan

HAI menggunakan aplikasi yang disediakan oleh {Deskpro}

Pada bulan Juli 2024, sebanyak **0,32%** (4 pengguna) menggunakan layanan **Live Chat** yang dapat diakses melalui situs **contact-djpk.kemenkeu.go.id**, jumlah ini **menurun 73%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (15 layanan). Jika dibandingkan dengan Juli 2023, jumlah live chat sama dengan Juli 2024 (4 layanan).

Topik Konsultasi terbanyak melalui Live Chat adalah **DBH, Lainnya, Spam, dan Pengaduan**.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan Email DJPK

dering
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.

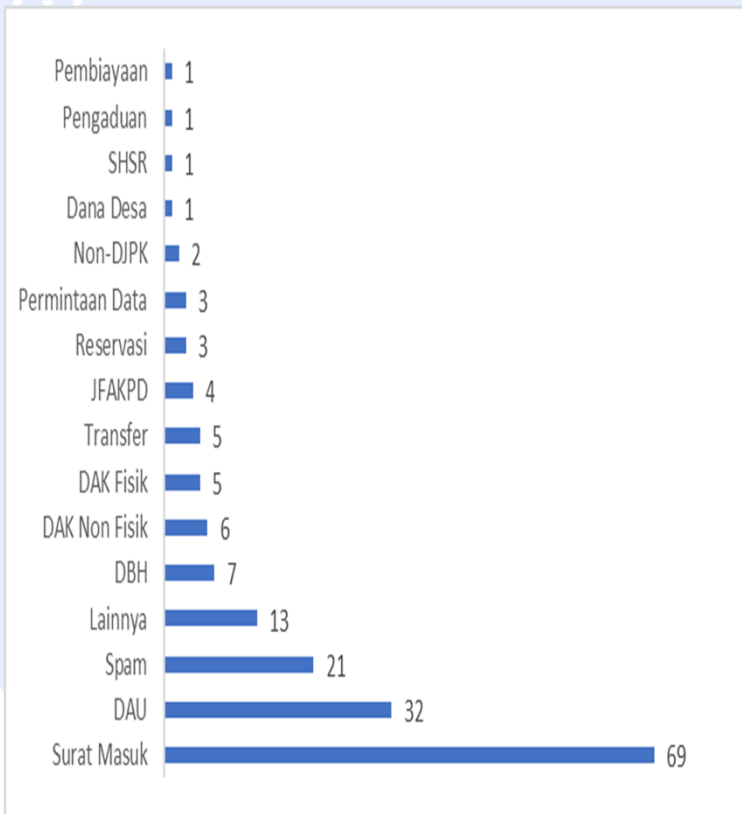
Dikelola oleh Agen bersama PIC masing-masing unit terkait secara manual.



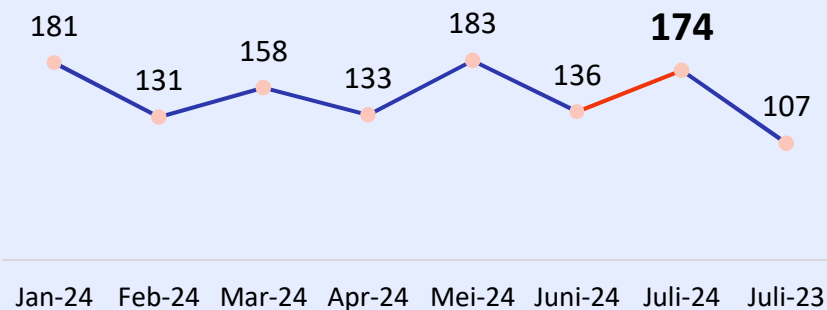
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan Email Call Center DJPK

dering
djpk



Jumlah Pengguna Layanan Email 2024



Sebanyak **13,98%** atau **174 pengguna** layanan informasi DJPK menggunakan Layanan Email di bulan Juli 2024, jumlah ini **naik 28%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (136 pengguna). Jika dibandingkan dengan Juli 2023 (107 pengguna), jumlah ini **meningkat 62,6%**.

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



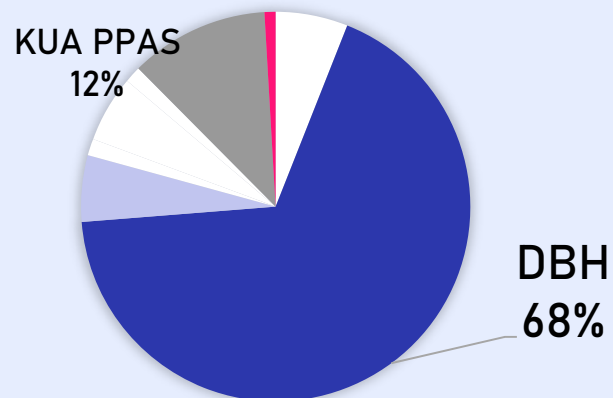
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan Email Lapor DJPK

dering
djpk



Total Email: 217



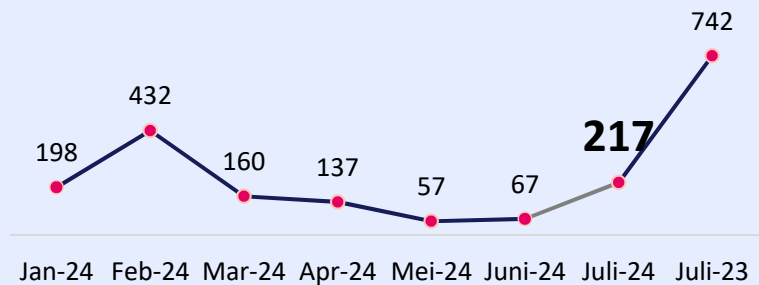
- ❑ Selama bulan Juli 2024, telah diterima sebanyak **217** email.
- ❑ Total email yang masuk selama bulan Juli **naik 223%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya yang sebanyak 67 email.
- ❑ Jika dibandingkan dengan Juli 2023 (742 email), total email **turun 71%**.

Dokumen yang paling banyak disampaikan

68% Laporan Syarat Salur DBH
(147 email)

12% KUA PPAS
(25 email)

Jumlah Email Lapor Tahun 2024





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk

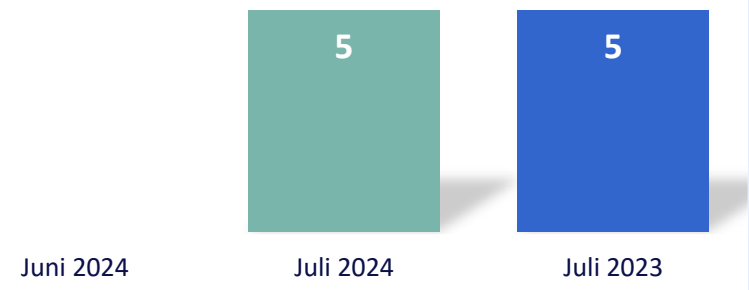


Layanan Video Conference DJPK

Selama bulan Juli, telah dilaksanakan *Video Conference* melalui aplikasi Ms. Team sebanyak **5** kali. Jumlah tersebut **meningkat 500%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (0 layanan). Jika dibandingkan dengan Juli 2023 (5 layanan), jumlah tersebut **sama**.

Tanggal	Daerah	Topik
1 Juli 2024	Kab. Batubara	SHSR
2 Juli 2024	Kota Pagaralam	PDRD
8 Juli 2024	Kab. Aceh Tenggara	DBH
9 Juli 2024	Kota Batam	PDRD
10 Juli 2024	Kab. Merauke	Dana Desa

Grafik Jumlah Video Conference Maret



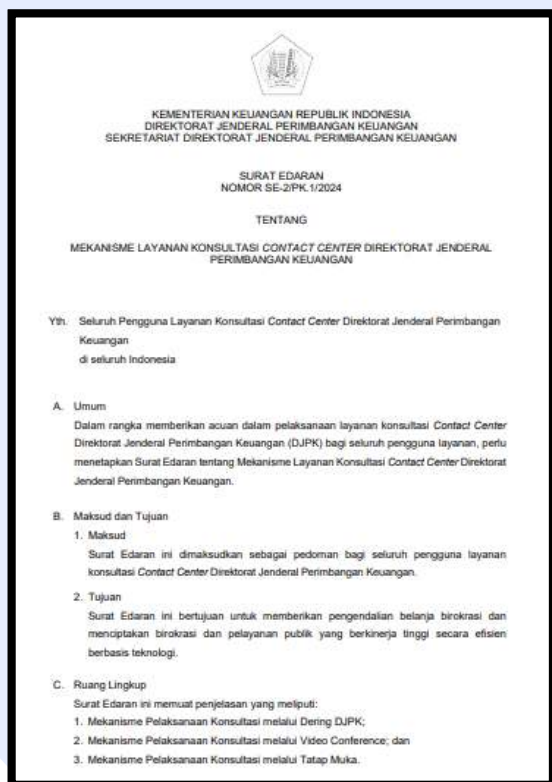


DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



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.

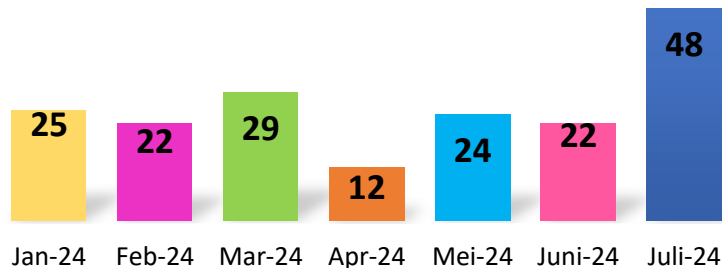


DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan Konsultasi Tatap Muka



Pada bulan Juli 2024, telah dilaksanakan **48** kali konsultasi tatap muka, sehingga pada tahun 2024 telah terlaksana **182** konsultasi tatap muka.



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

Daerah	Tanggal	Topik	Jumlah Tamu
PT. Penjamin Infrastruktur Ind	1 Juli 2024	RPMK Sinergi Pendanaan	3
Kab. Bangkalan	2 Juli 2024	DBH CHT	2
Kota Tegal	3 Juli 2024	PDRD	3
Prov. Sulawesi Utara	3 Juli 2024	Pembiayaan	3
Kab. Pasuruan	4 Juli 2024	DTK	5
Prov. Jawa Barat	4 Juli 2024	PDRD dan DBH dan DAU	3
Kab. Batanghari	4 Juli 2024	JF AKPD	3
Kab. Mamuju Tengah	9 Juli 2024		2
DPRD Kabupaten Lamongan	9 Juli 2024	Dana Desa	4
Kota Pontianak	9 Juli 2024	PDRD	6
Kab. Tanah Bumbu	9 Juli 2024	DBH	8
Kab. Bangka Selatan	9 Juli 2024	DID	4
Kab. Indramayu	10 Juli 2024	DAK Fisik	3
Kab. Bolaang Mongondow Utara	10 Juli 2024	DAU	6
Kab. Kep. Sangihe	10 Juli 2024	DAU	4
Kab. Tulungagung	11 Juli 2024	DBH	2
Kota Pontianak	11 Juli 2024	DBH	5
Kab. Batang	11 Juli 2024	DAU, DAK NF	2
Prov. Bengkulu	11 Juli 2024	JFAKPD	2
Prov. Jambi	15 Juli 2024	DBH	1
Prov. Kalimantan Selatan	16 Juli 2024	DTU, DTK, DDIOKK - Spesifik DBH	5
Kab. Kaur	16 Juli 2024	DAK Fisik	3
Prov. Jawa Barat	17 Juli 2024	Pendapatan Transfer	23
Kab. Pangandaran	17 Juli 2024	Pinjaman	2
Kab. Bolang Mongondow	17 Juli 2024	DAU, DBH	10
Kota Tangerang Selatan	17 Juli 2024	JF AKPD	11
Prov. Kalimantan Tengah	18 Juli 2024	DBH	6
Prov. Jawa Timur	18 Juli 2024	DBH	2
Kab. Pasuruan	19 Juli 2024	DTK	6
Kab. Tegal	22 Juli 2024	DAU, DAK NF	4
Kab. Tambaui	22 Juli 2024	Dana Desa	2
Kab. Rokan Hulu	23 Juli 2024	JF AKPD	3
Kab. Pacitan	23 Juli 2024	DAU, DAK Nonfisik, ddan IF	10
Kab. Kolaka	23 Juli 2024	JF AKPD	4
Kota Palangka Raya	23 Juli 2024	DAU	3
Prov. Sulawesi Utara	23 Juli 2024	Pinjaman	7
Kota Jambi	24 Juli 2024	PDRD	13
Kab. Mimika	25 Juli 2024	PDRD	5
Prov. Papua Pegunungan	25 Juli 2024	Otsus	5
Prov. DKI Jakarta	25 Juli 2024	PDRD	2
Kab. Kapuas Hulu	25 Juli 2024	Penggajian PPPK	11
Kota Palangka Raya	25 Juli 2024	DAK Fisik	1
Kab. Musi Banyuasin	25 Juli 2024	DBH	6
Kab. Pesawaran	26 Juli 2024		3
Kota Bengkulu	26 Juli 2024	PDRD	5
Kota Banjar	29 Juli 2024	DBH, Dana Desa	3
Kab. Waropen	29 Juli 2024	Otsus	2
Prov. Papua Pegunungan	29 Juli 2024	Kapasitas Fiskal	5

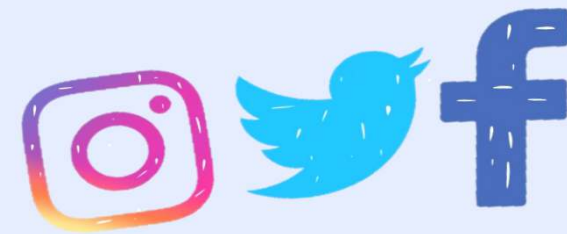
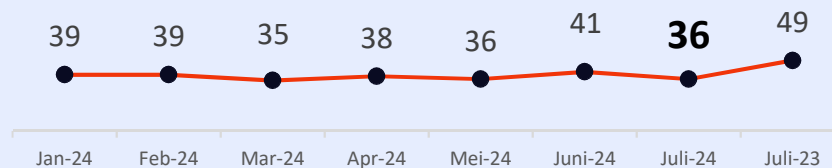


DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



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 Juli 2024 **turun 12%** dibandingkan bulan sebelumnya (41). Jika dibandingkan dengan Juli 2023 (49), rata-rata publikasi konten **turun 27%**.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa Instagram

Followers (per 31 Juli)	118.275
Reach (total)	116.387
Reach (rata-rata)	5.060

Jumlah Unggahan

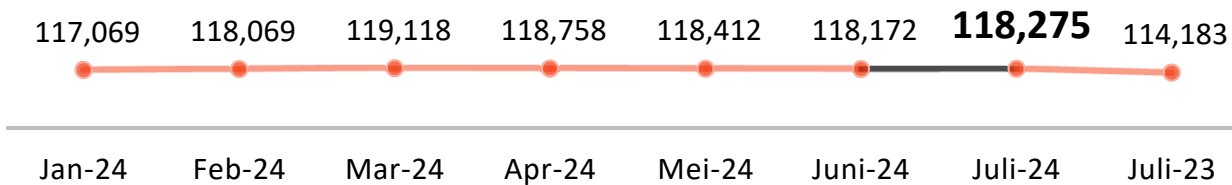
23

feeds

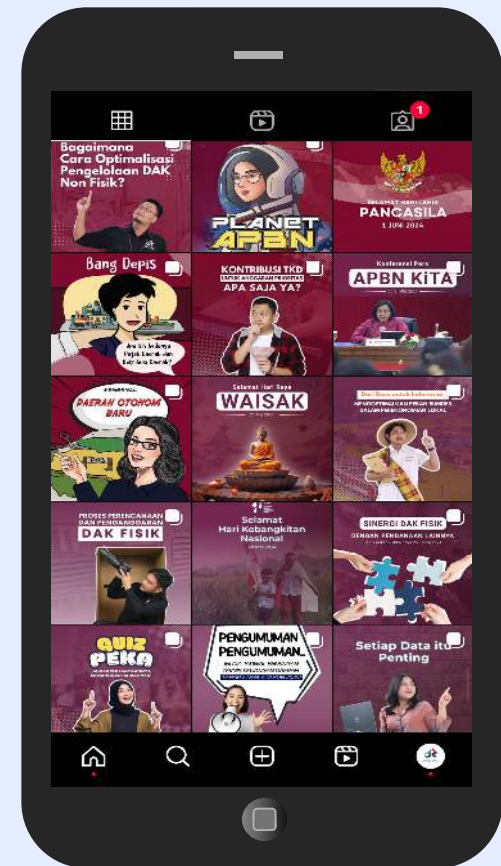
21

story

Grafik perkembangan pengikut Instagram 2024



dering
djpk





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa X (Twitter)

dering
djpk



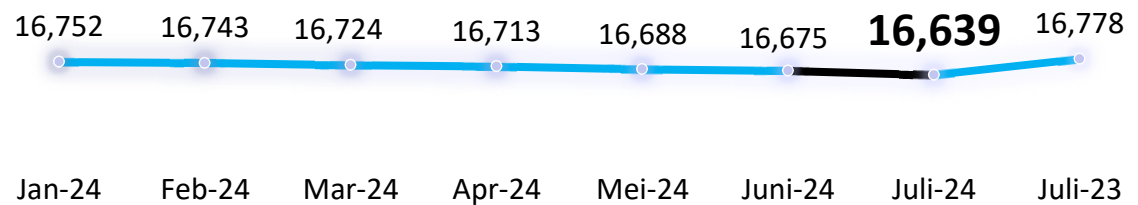
Jumlah Konten

31 konten

Followers (per 31 Juli)

16.639

Grafik perkembangan pengikut X (Twitter) 2024





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa Facebook

dering
djpk



Jumlah Konten

33 konten

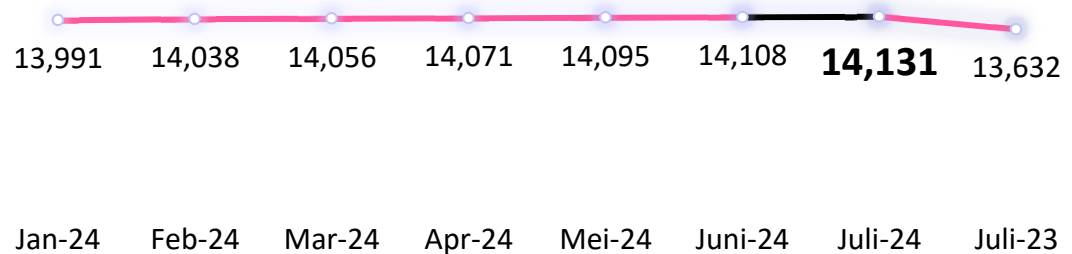
Followers (per 31 Juli)

14.131

Reach (rata-rata)

2.373

Grafik perkembangan pengikut Facebook 2024





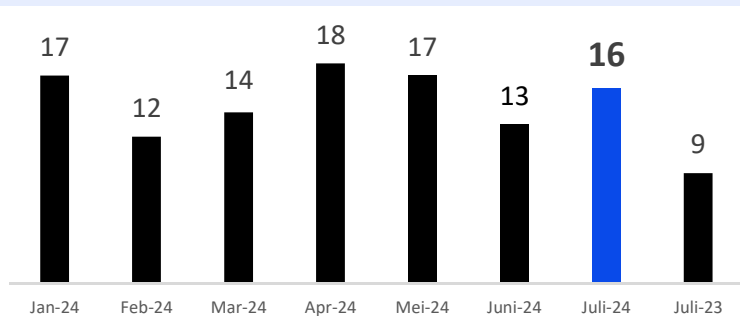
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan PPID

dering
djpk



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 Juli 2024 terdapat **16** 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**

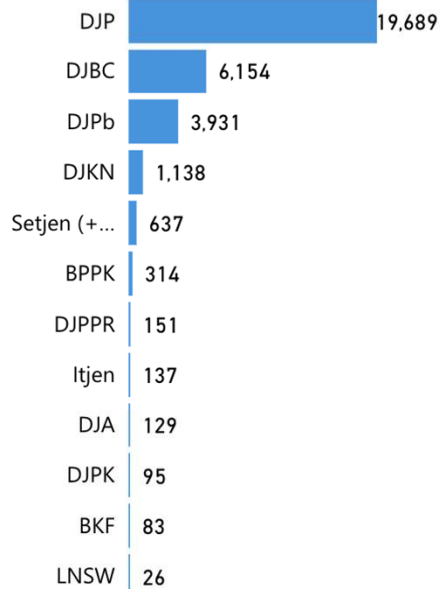
- ❑ Jumlah permohonan data melalui PPID DJPK sampai dengan Juli 2024 berjumlah **107** permohonan.
- ❑ Permohonan pada bulan Juli 2024 **naik 23%** jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya dan **naik 78%** dibandingkan dengan bulan Juli 2023.

Realisasi Employee Advocacy 2024 Edisi 09 ✓ Periode 17 Jul 2024 - 31 Jul 2024

Version 4.9.1 - last update on
Aug 05, 2024 10:16 AM
by Heri Iskandar

Jumlah Pegawai

32,484

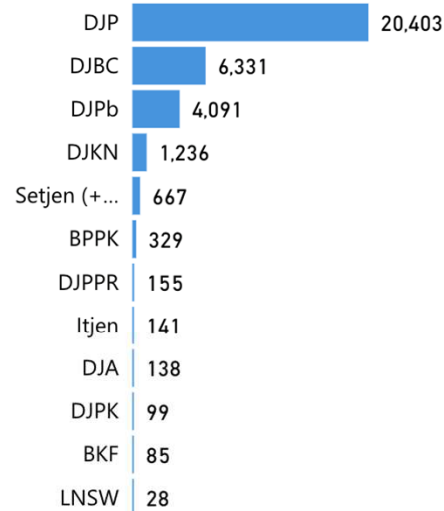


Jumlah Aktivasi

33,703



Konten tersedia 3,854 (11.44 %)
Like/Comment/Share 29,563 (87.72 %)
Kreasi konten mandiri 286 (0.85 %)

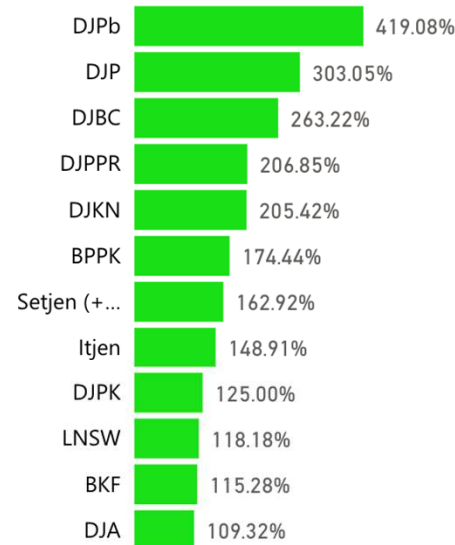


Persentase Target

286.18%



terhadap target
jumlah pegawai Q3:11,351

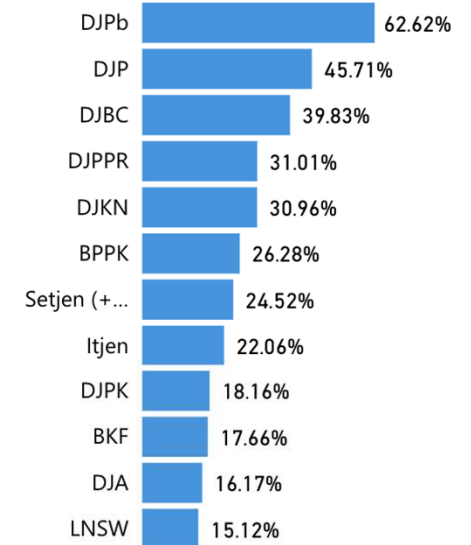


Persentase Pegawai

43.12%



terhadap keseluruhan
jumlah pegawai 75,338



Jumlah Medsos

34,745



23,150



2,917



3,501



4,083



966



68



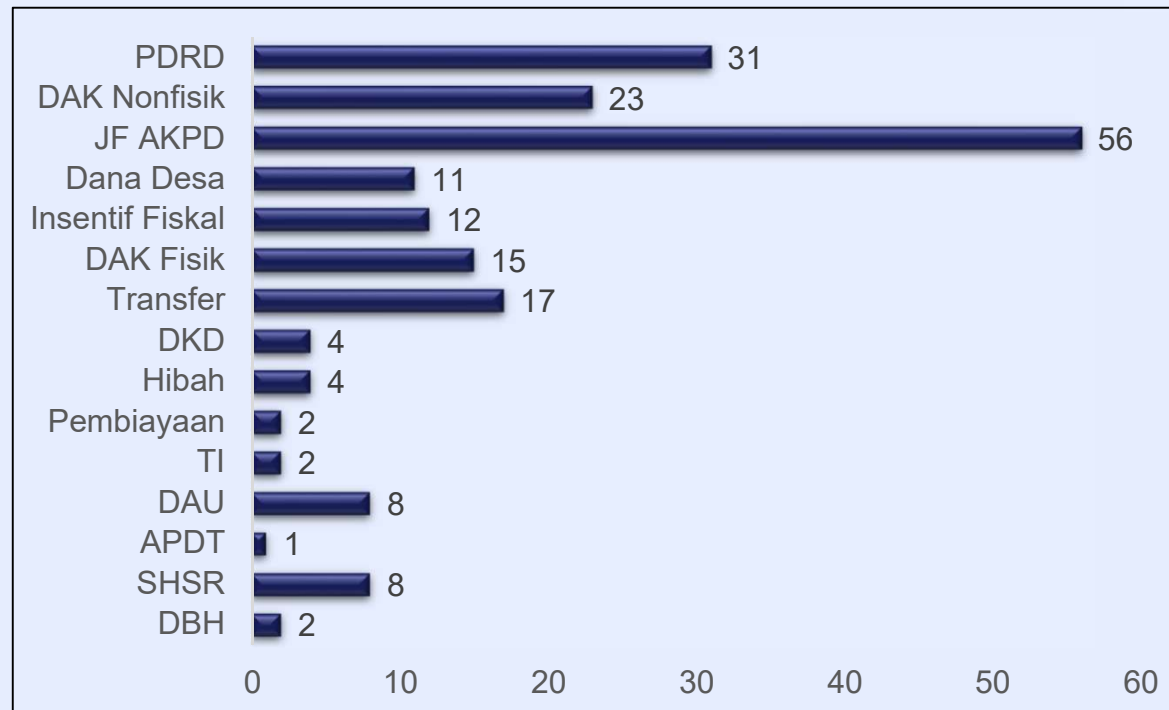
60



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Jumlah FAQ/Knowledge Base Contact Center DJPK yang perlu direview

dering
djpk



**Data 7 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.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



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



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

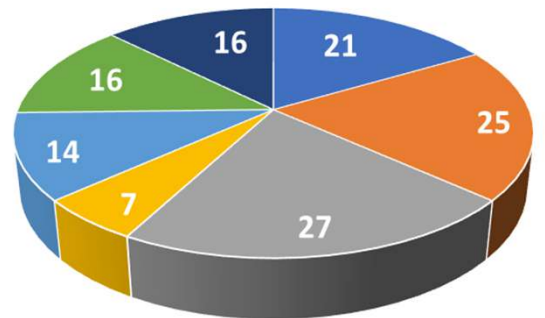
dering
djpk



Layer 2 CC

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 Layer2 telah mempunyai akun untuk mengakses.

Jumlah Tiket Dieskalasi Via Aplikasi ke Layer 2
Juli 2024



■ Sekretariat ■ DTU ■ DTK ■ DDIOKK ■ PDRD ■ P2D ■ SIPT

No.	Agen Layer 2 (Dit.)	Capaian Rata-rata
PK.1	Sekretariat	119.05
PK.2	DTU	119.20
PK.3	DTK	120.00
PK.4	DDIOKK	114.29
PK.5	PDRD	117.14
PK.6	P2D	120.00
PK.7	SIPT	117.50

Adapun berdasarkan kecepatan memberikan tanggapan sejak pertanyaan dieskalasi, nilai capaian rata-rata Dit. DTK dan Dit. P2D menempati peringkat pertama (120), disusul dengan Direktorat DTU (119,20).



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



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

dering
djpk



TERIMA KASIH

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1

Jakarta Pusat 10710

Gedung Radius Prawiro