



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

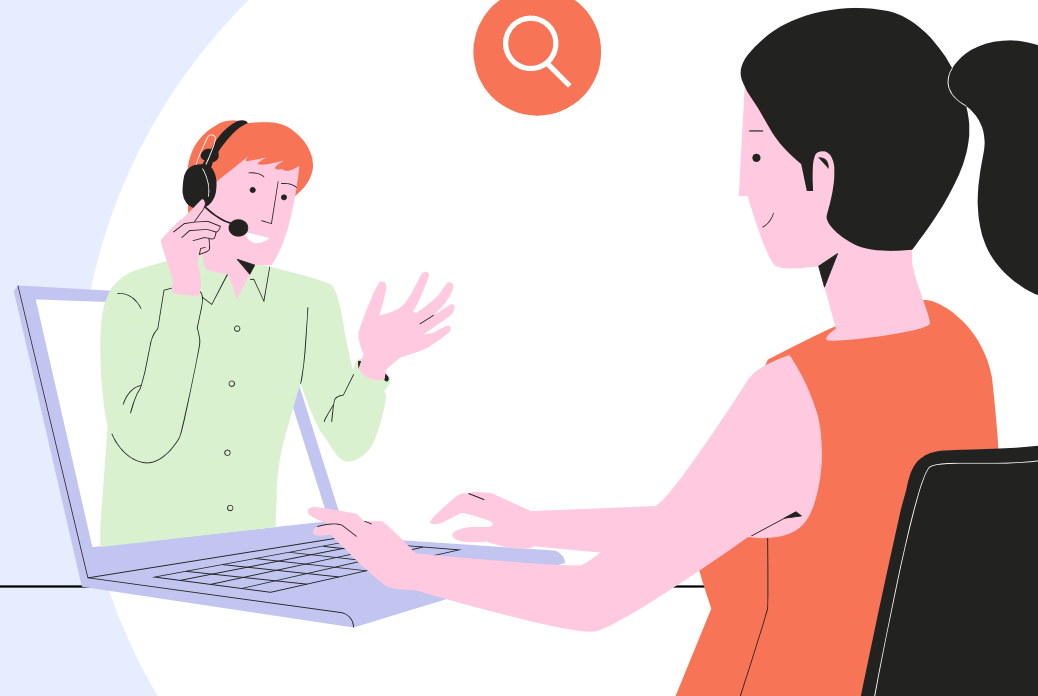
dering
djpk



LAPORAN LAYANAN INFORMASI DJPK AGUSTUS

?

24/7





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

17

Publikasi *Website*

1.018

Tiket Konsultasi

37

Publikasi Konten
Media Sosial*

*rata-rata publikasi media sosial

2

Video Conference

9

WhatsApp dan
Email Blast

35

Konsultasi Tatap Muka

14

Layanan PPID

7

Webinar/FGD



DIREKTORAT
PERIMBANG/
KEMENTERIAN
REPUBLIK INDONESIA

DERAL
KEUANGAN

NGAN

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**



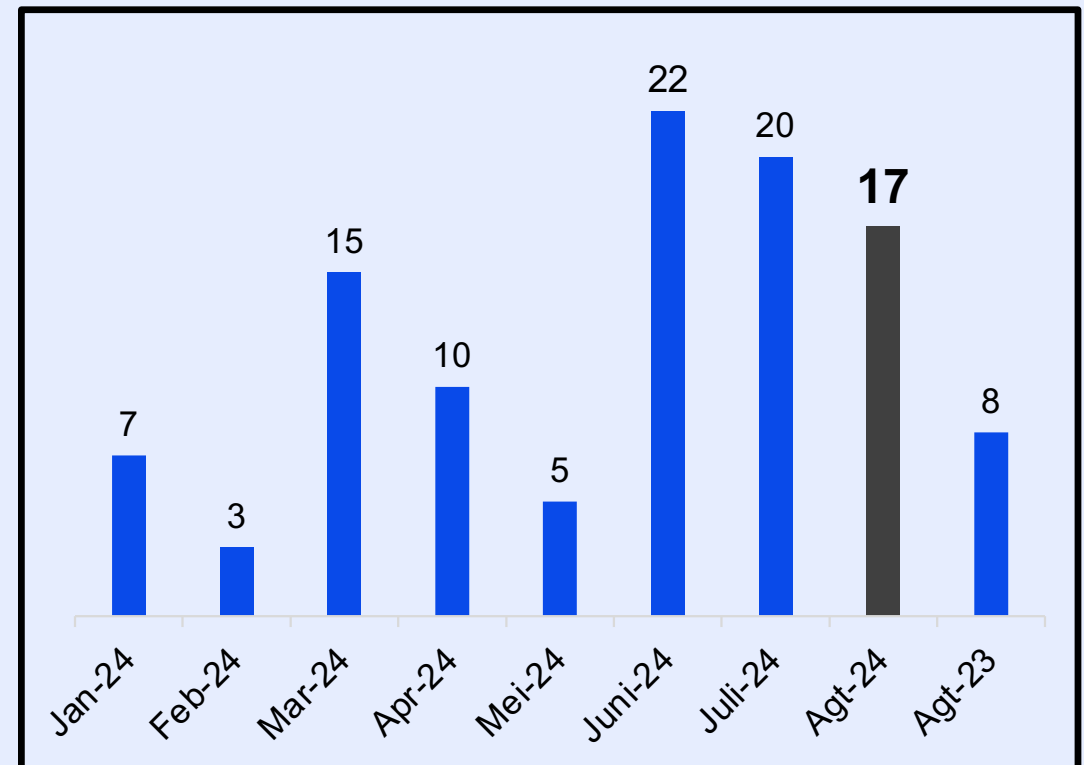
DIREKTORAT JENDERAL
PEMISALANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Publikasi *Website* DJPK

Pada Agustus, terdapat 17 publikasi *website* DJPK, yang terdiri dari informasi bedah data, pemberitahuan peraturan ke daerah, publikasi buku pintar SERASI, dan Majalah Defis. Jumlah publikasi *website* Agustus turun 15% dibandingkan bulan sebelumnya (20) dan naik dibandingkan Agustus 2023 (8).





DIREKTORAT JENDERAL
PEMISALANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



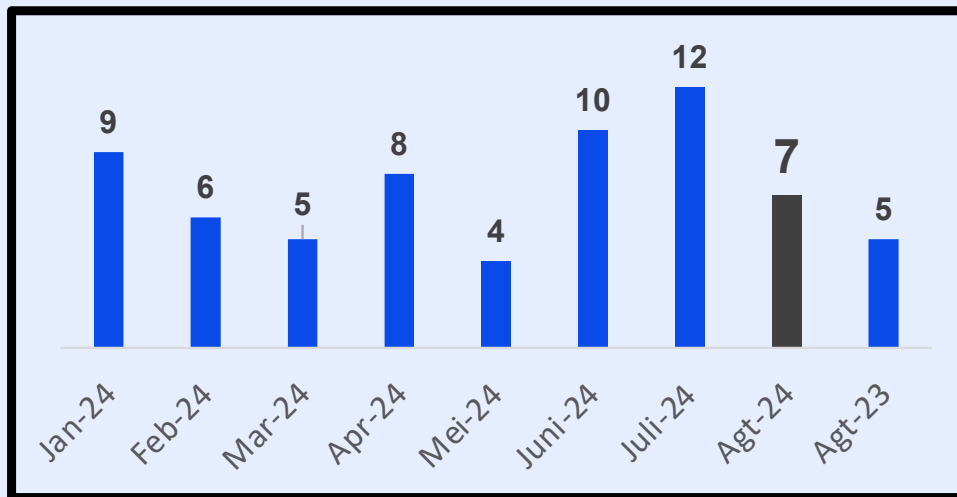
Publikasi *Website* DJPK (2)

No.	Materi Publikasi	Tanggal Publikasi
1	Mengawal Pengelolaan APBD Melalui Lomba Bedah Data APBD Tahun 2024	2/8/2024
2	Penyerahan Insentif Fiskal dalam Pengendalian Inflasi Daerah Triwulan I Tahun 2024	6/8/2024
3	Transparansi dan Keterbukaan Informasi adalah Pilar Paling Penting dalam Pengelolaan Dana Desa	6/8/2024
4	S-76/PK/2024 tentang Penyampaian Kerangka Ekonomi Makro dan Pokok-Pokok Kebijakan Fiskal Tahun 2025 (Pemutakhiran)	9/8/2024
5	Draft PKS	10/8/2024
6	S-25/MK.7/2024 tentang Permintaan Penyampaian LKPD TA 2023 dan Perubahan APBD TA 2024	19/08/2024
7	S-66/PK/2024 tentang Permintaan Penyampaian Laporan Realisasi Anggaran Semester I Tahun 2024	19/08/2024
8	Buku Pintar Serasi Episode 1	7/8/2024
9	Buku Pintar Serasi Episode 2	7/8/2024
10	Buku Pintar Serasi Episode 3	7/8/2024
11	Buku Pintar Serasi Episode 4	7/8/2024
12	Buku Pintar Serasi Episode 5	7/8/2024
13	Buku Pintar Serasi Episode 6	7/8/2024
14	Buku Pintar Serasi Episode 7	7/8/2024
15	Buku Pintar Serasi Episode 8	7/8/2024
16	Buku Pintar Serasi Episode 9	7/8/2024
17	Media Defis XXXVIII	30/08/2024



Publikasi *Webinar* DJPK

Jumlah Publikasi *Webinar* DJPK



Publikasi *webinar* Agustus 2024 turun 42% jika dibandingkan dengan publikasi *webinar* bulan sebelumnya (12) dan naik sebesar 40% dibandingkan dengan publikasi *webinar* Agustus 2023 (5).

Pada Agustus 2024, DJPK telah melaksanakan:

7

webinar/sosialisasi/bimbingan teknis/FGD.

No.	Tanggal Webinar	Materi Webinar
1	3/8/2024	Penyerahan Insentif Fiskal
2	15/08/2024	Leader Offsite Meeting
3	15/08/2024	Workshop Bumdes PKN STAN
4	20/08/2024	FGD Perjanjian Kerja Sama
5	21/08/2024	Kunjungan UKSW Salatiga
6	6/8/2024	SERASI Episode 11 - Penuhi Mandatory Spending, Biar Nggak Pening
7	20/08/2024	SERASI Episode 12 - NJOP Tidak Diupdate? Rugi Dong! Kan Ada Assesment Ratio



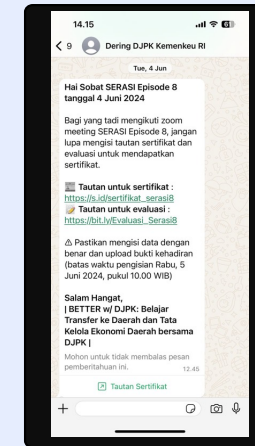
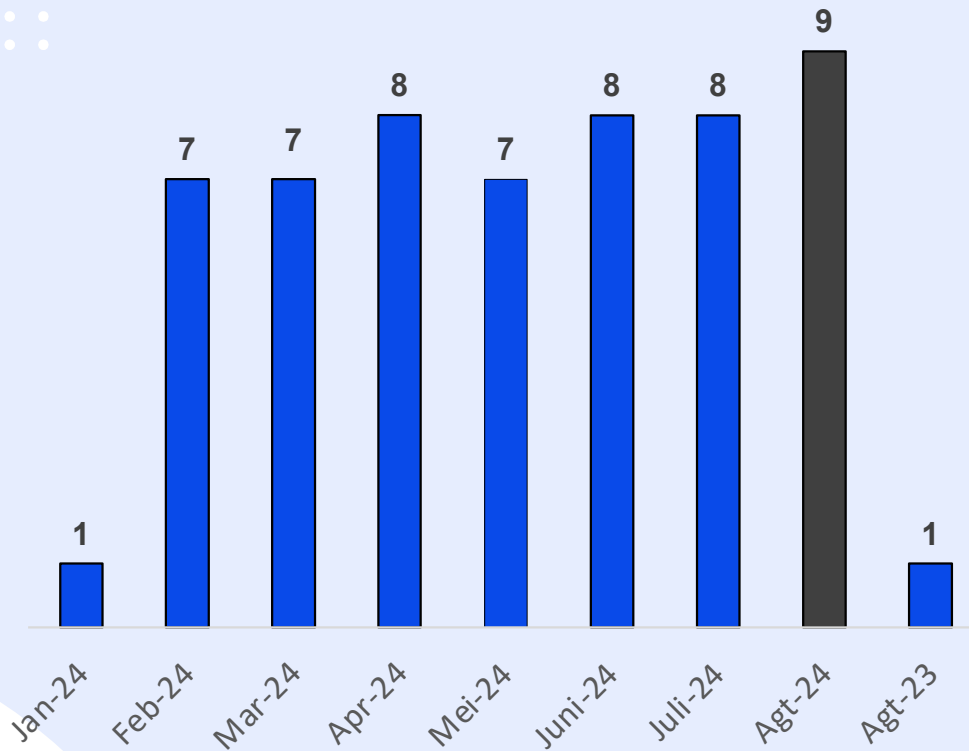
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Layanan *Blast*

Jumlah Layanan *Blast* 2024



Pada Agustus 2024, telah dilaksanakan 9 penyampaian informasi melalui layanan *Blast* (berupa *email* dan *Whatsapp*) kepada pengguna layanan yang terdaftar dalam *database Contact Center Dering DJPK*.

Layanan *Blast* Agustus 2024 naik 12,5% dibandingkan bulan sebelumnya (8) dan naik 800% dibandingkan Agustus 2023 (1).



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Rincian Layanan *Blast*



5 Agustus

Seminar Keterbukaan Informasi
Publik Tahun 2024



5 Agustus

Himbauan Untuk Meningkatkan
Kewaspadaan Terhadap Informasi
Palsu



9 Agustus

Kerangka Ekonomi Makro dan Pokok-
Pokok Kebijakan Fiskal (KEM PPKF)
Tahun 2025 Hasil Pemutakhiran



19 Agustus

Penyampaian Surat Nomor S-
50/PK/PK.6/2024.



20 Agustus

Pedoman Kewajiban
Penyampaian Informasi
Keuangan Daerah



23 Agustus

Penyampaian Surat SPI



28 Agustus

Penyampaian Surat Hasil
Penyelarasan KEM PPKF
dan KUA PPAS Provinsi
Kalimantan Utara



30 Agustus

Pemberitahuan Penyelesaian
Pemenuhan Kewajiban
Hibah Pemda untuk
Dukungan Pilkada Serentak
Tahun 2024



30 Agustus

Majalah Media Defis Edisi
XXXVIII dengan tema "KEM
PPKF Regional sebagai
Jembatan Sinergi
Kebijakan Fiskal"



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Kunjungan Website DJPK

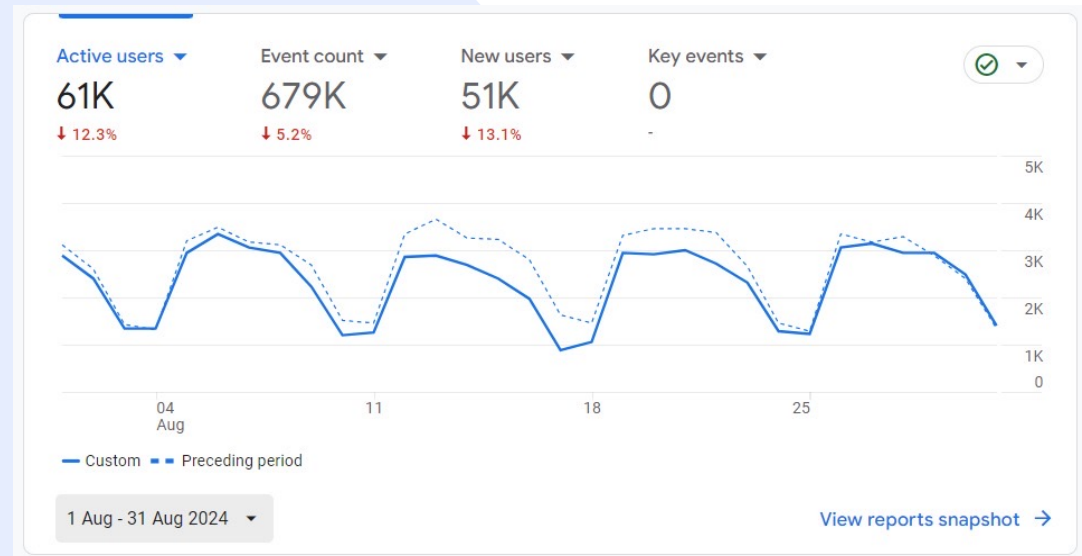
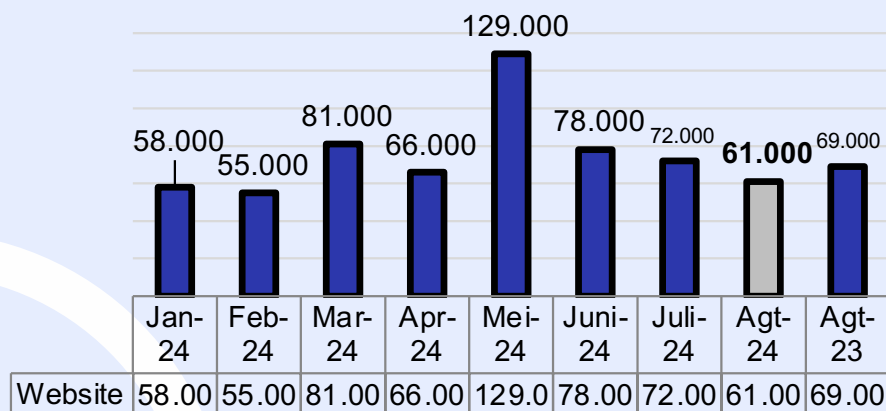
dering
djpk



Jumlah pengunjung *website* DJPK selama Agustus 2024 tercatat sekitar **61.000** pengunjung, turun kurang lebih **15%** dibandingkan bulan sebelumnya (72.000).

Jika dibandingkan dengan Agustus 2023 (69.000), pengunjung *website* Agustus 2024 turun **12%**.

Jumlah Kunjungan Website 2024



Halaman yang paling banyak diakses antara lain:

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



DIREKTORAT JENDERAL
PERENCANAAN DAN
KENDALIAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Tiket Konsultasi

dering
djpl



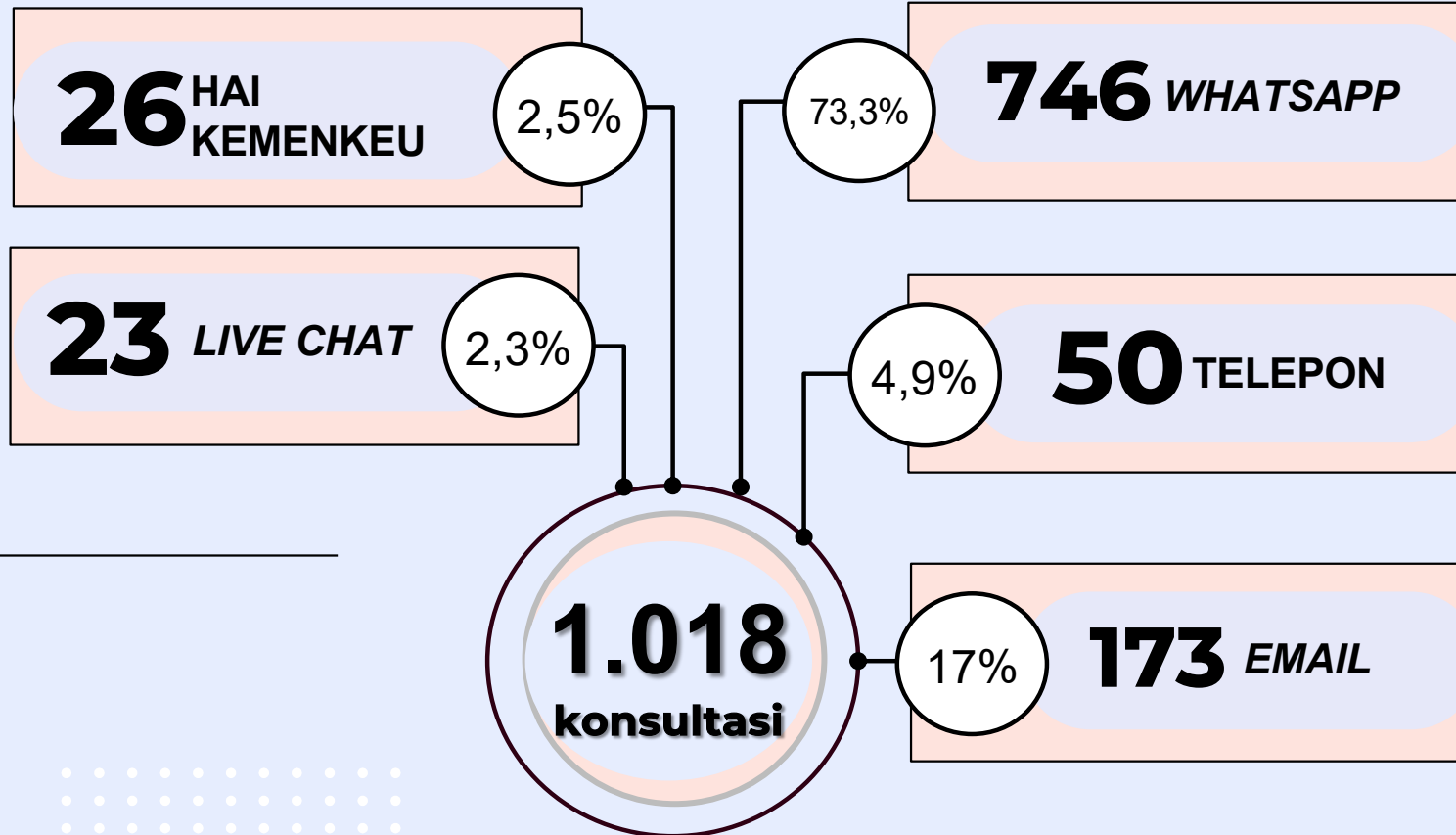
Layanan Lainnya:

397
Chatbot

256
Email Laporan

2
Video Conference

35
Tatap Muka





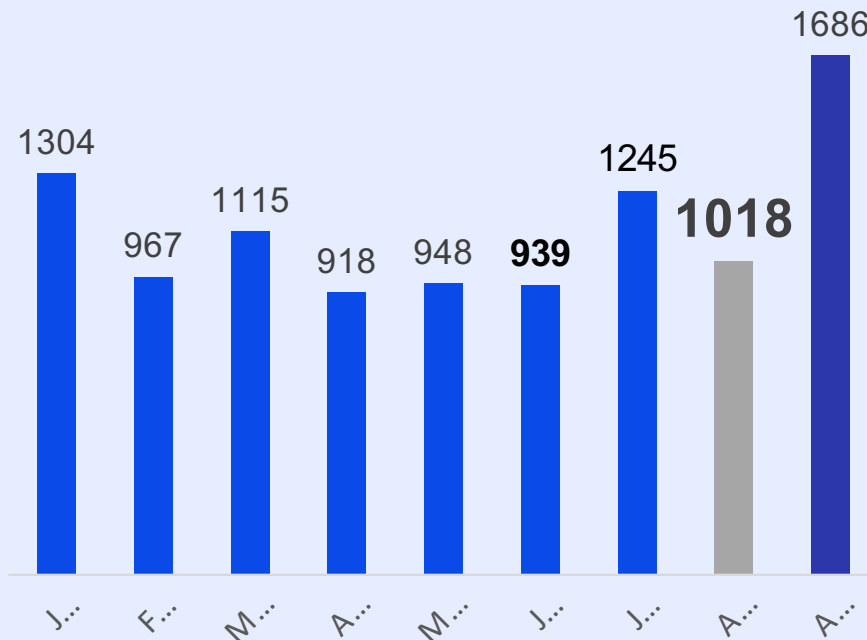
DIREKTORAT JENDERAL
PEMISALANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Perkembangan Jumlah Konsultasi



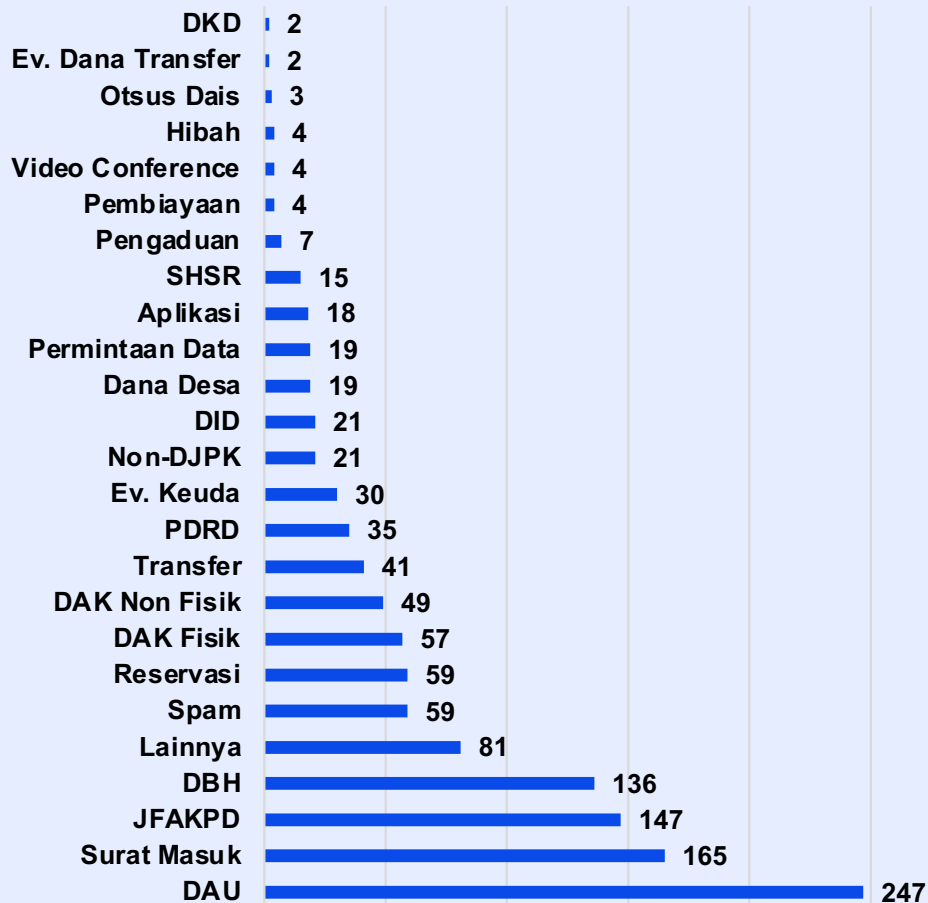
Jumlah konsultasi Agustus 2024 **turun 39,6%** dibandingkan Agustus 2023 (1.686 konsultasi).

Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi Juli 2024 (1.245 konsultasi), jumlah konsultasi Agustus 2024 **turun 18,2%**.

Selama Januari s.d. Agustus 2024, jumlah konsultasi yang dilayani *Contact Center* Dering DJPK adalah sebanyak **8.454 konsultasi** melalui berbagai media (*WhatsApp*, *Telepon*, *Email*, *Hai 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; dan
2. Informasi penyampaian dokumen syarat salur dan penyaluran DAU yang Ditentukan Penggunaannya;

Topik JF AKPD

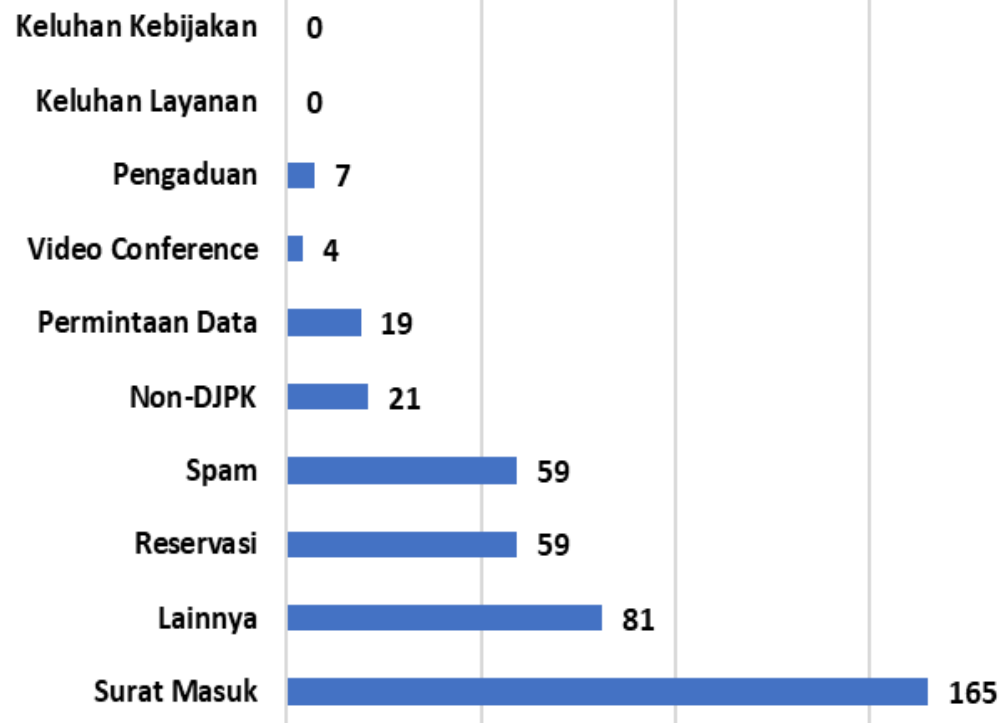
1. Informasi terkait Uji Kompetensi JF AKPD Tahun 2024; dan
2. Informasi terkait rekomendasi kebutuhan/formasi JF AKPD.

Topik DBH

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



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



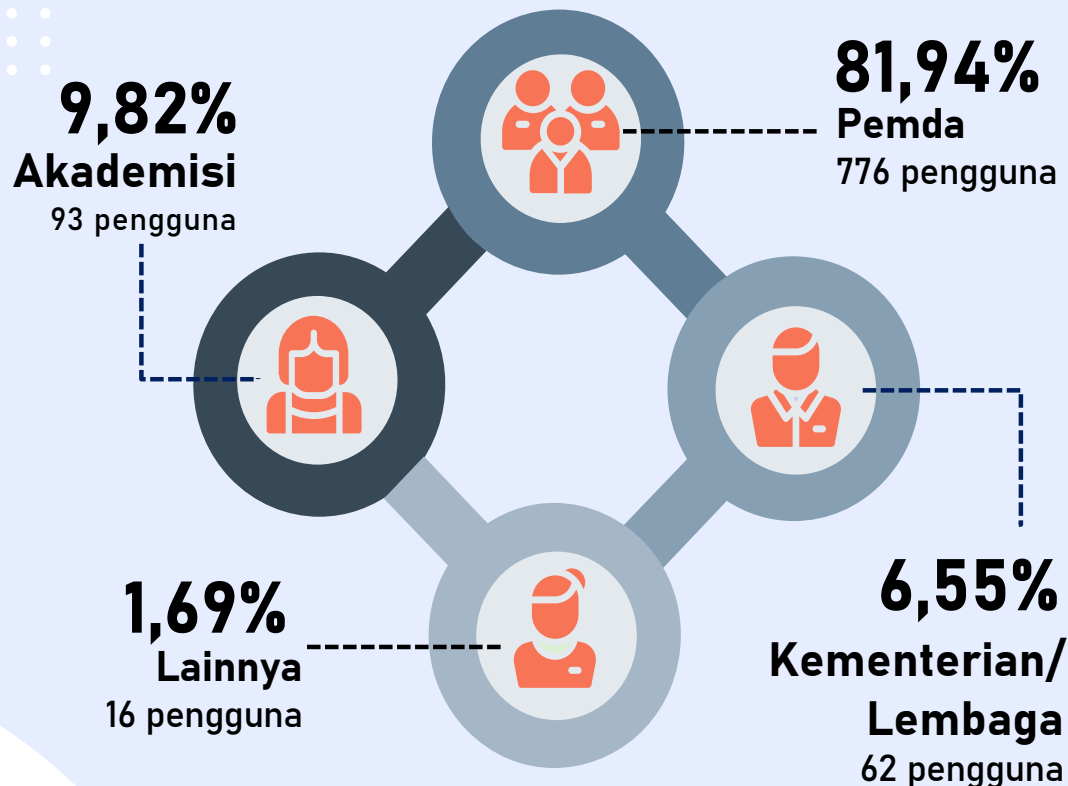
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Pengguna Layanan

dering
djpk

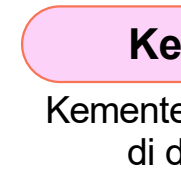


Pengguna Layanan



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

Prov. Kalimantan Barat (11)

Surat Masuk, Aplikasi, DBH

Prov. Sumatera Barat (13)

Surat Masuk, Reservasi, DAK Fisik

Prov. DKI Jakarta (21)

Surat Masuk, DBH, PDRD





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Rincian Tiket Konsultasi

de ngi
pk



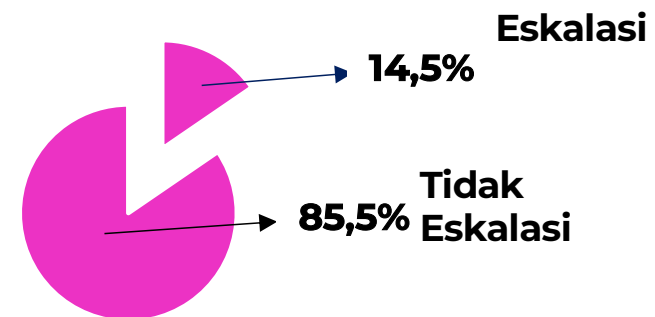
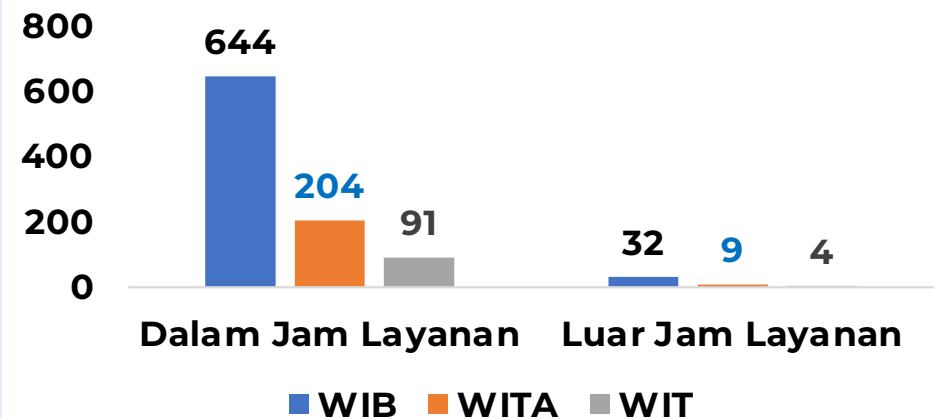
Selama Agustus 2024, dari total 1.018 tiket konsultasi, sebanyak 984 tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 34 tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari **984** tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **939** pengguna layanan menghubungi DJPK di **dalam jam layanan**, sedangkan **45** sisanya menghubungi DJPK di **luar jam layanan** yang terdiri dari

- 32 (71,1%) dari bagian barat (WIB),
- 9 (20%) dari bagian tengah (WITA), dan
- 4 (8,9%) dari bagian timur (WIT).

Dari total tiket yang masuk di luar jam layanan, terdapat **3** tiket atau **6,12%** memerlukan eskalasi lebih lanjut dengan topik terkait DBH, DAK Non Fisik, dan SHSR.

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





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



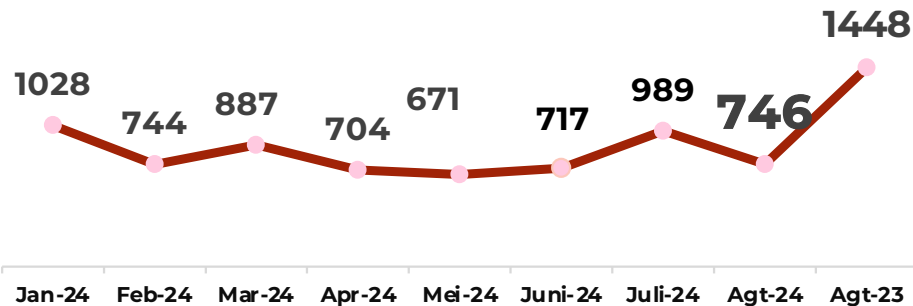
Konsultasi *WhatsApp* DJPK

0811-150420-7

dering
djpk ^{pk}



Jumlah Pengguna WhatsApp

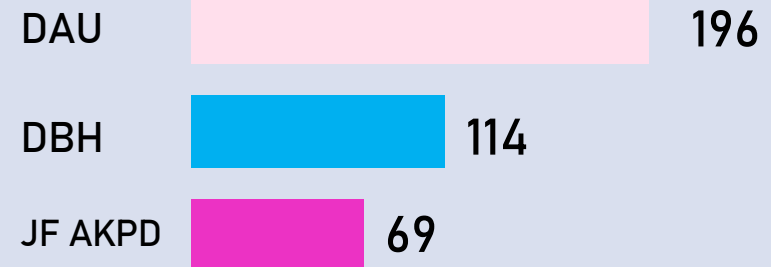


Jumlah konsultasi Agustus 2024 melalui *WhatsApp* DJPK sebesar 746 layanan atau turun 25% dibandingkan bulan sebelumnya (989 layanan).

Jika dibandingkan dengan Agustus 2023 (1.448 layanan), jumlah konsultasi melalui *Whatsapp* turun sebesar 48%.

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





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

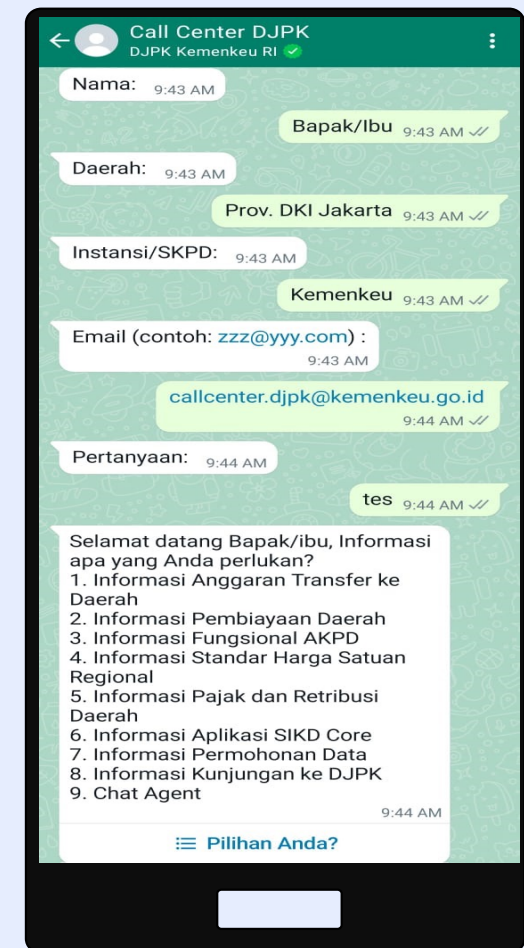
Implementasi *ChatBOT* pada Layanan *Whatsapp* DJPK

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**".





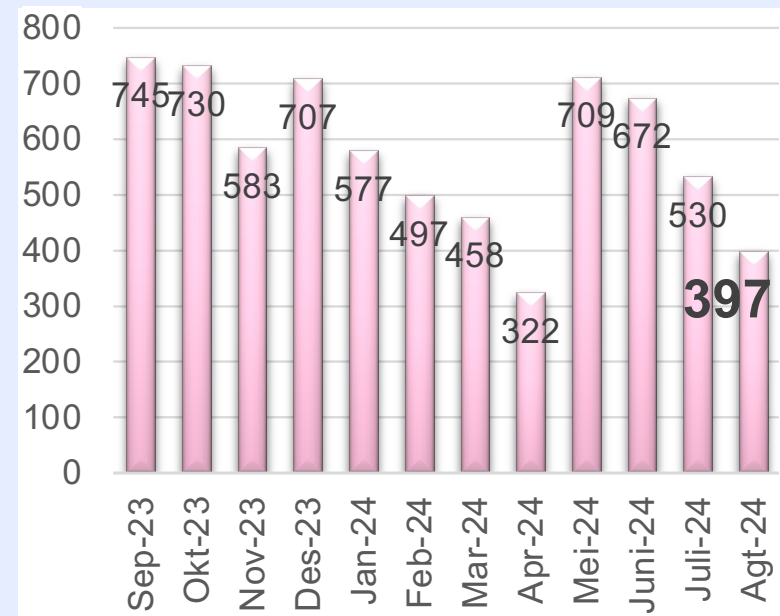
Layanan Chatbot DJPK

Pada Agustus 2024, jumlah pengguna layanan *Chatbot* (tanpa *Chat Agent*) adalah sebanyak **397** pengguna. Jumlah ini **turun** sebesar **25,1%** jika dibandingkan dengan pengguna pada bulan sebelumnya (530 pengguna).

Menu yang diakses adalah sebagai berikut:

Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	220
Informasi Fungsional AKPD	23
Informasi Kunjungan ke DJPK	20
Informasi Permohonan Data	15
Informasi Pajak dan Retribusi Daerah	10
Informasi Pembiayaan Daerah	4
Informasi Aplikasi SIKD-Core	13
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SHSR)	2
Tidak Dilanjutkan	90
Grand Total	397

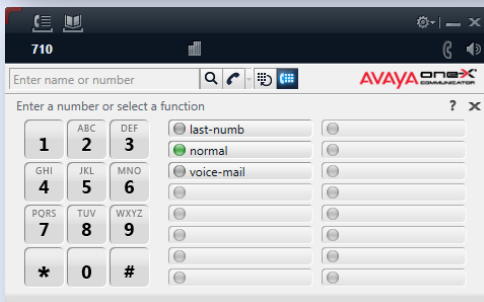
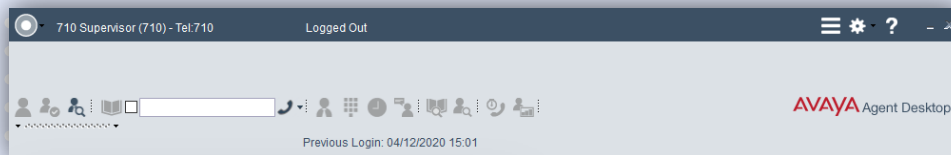
Jumlah Pengguna Layanan *Chatbot*
(Tanpa *Chat Agent*)





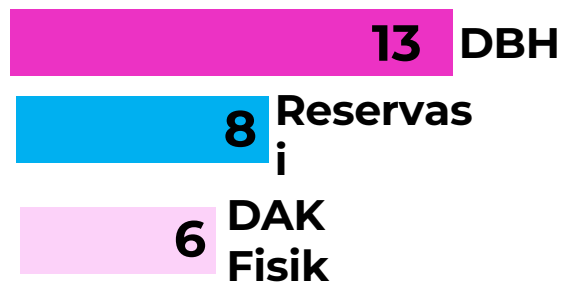
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan Telepon Dering DJPK

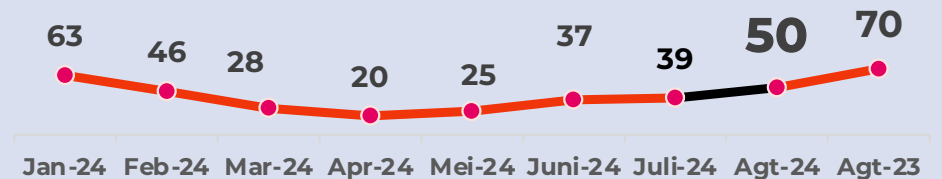


Agen Contact Center menggunakan Avaya Agent Desktop dan Avaya One-X Communicator.

Top 3 Topik Konsultasi



Jumlah Pengguna Dering DJPK



Pada Agustus 2024, sebanyak 4,91% atau 50 pengguna menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi.

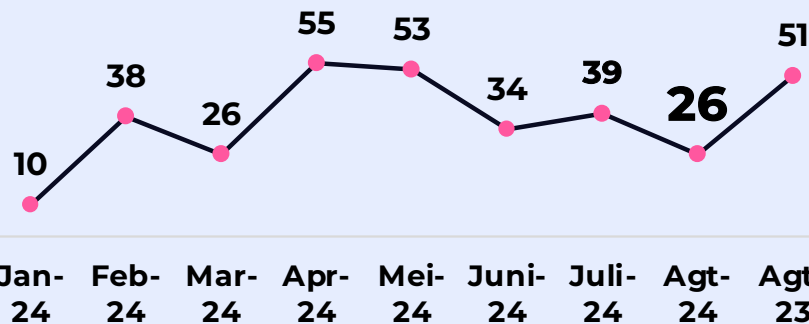
Jumlah ini meningkat 28,2% dibandingkan layanan telepon pada bulan sebelumnya (39 layanan).

Jika dibandingkan dengan Agustus 2023 (70 layanan), jumlah ini turun 28,6%.



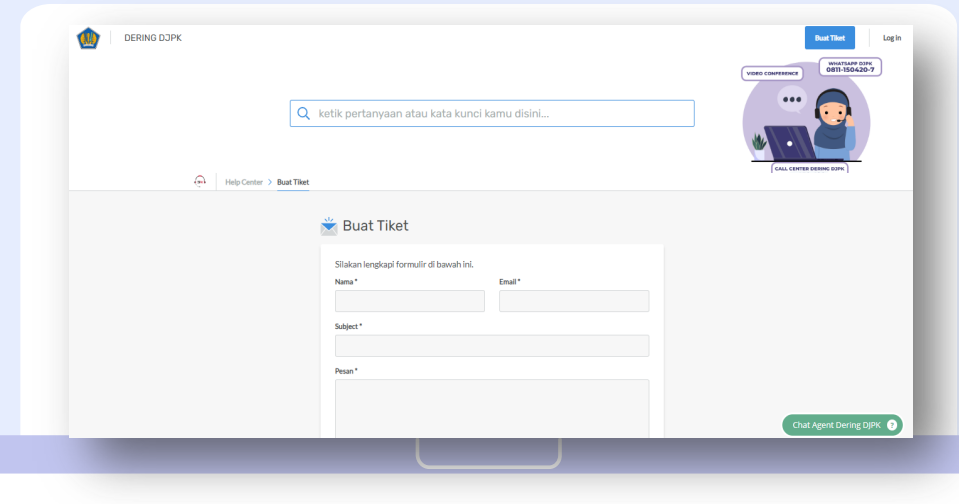
Layanan HAI Kemenkeu

Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu



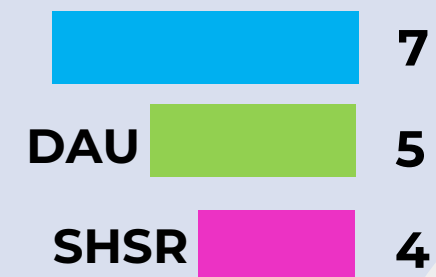
Pada Agustus 2024, sebanyak 2,55% (26 pengguna) menggunakan layanan HAI Kemenkeu sebagai layanan terintegrasi *Contact Center* Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs contact-djpk.kemenkeu.go.id.

Jumlah layanan Agustus 2024 turun 33,3% dibandingkan bulan sebelumnya (39 layanan), dan jika dibandingkan dengan Agustus 2023 (51 layanan), turun 49%.



Top 3 Topik Konsultasi

Permintaan
Data





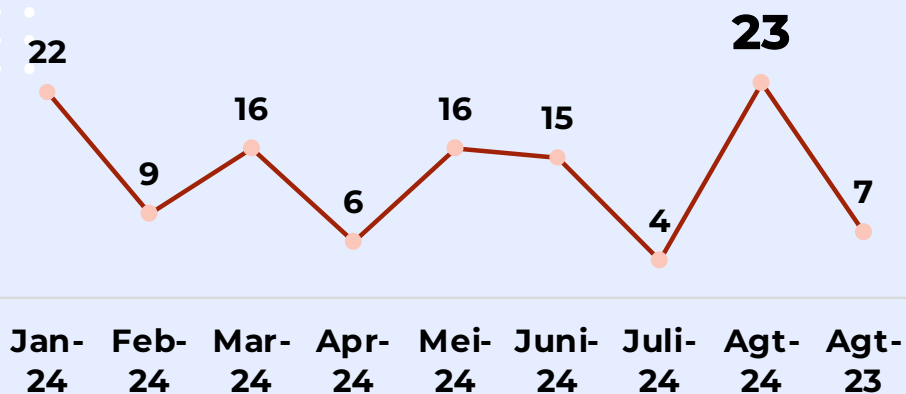
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

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

Chat assigned to {Agent}

Selamat pagi, terima kasih telah menghubungi DJPK.

Silakan disampaikan pertanyaan/permasalahannya.

Tulis pesan Anda kepada {Agent}

Upload file

Akhiri percakapan

HAI menggunakan aplikasi yang disediakan oleh {Deskpro}

Pada Agustus 2024, sebanyak 2,26% (23 pengguna) menggunakan layanan *Live Chat* yang dapat diakses melalui situs contact-djpk.kemenkeu.go.id. Jumlah ini naik 475% dibandingkan layanan bulan sebelumnya (4 layanan). Jika dibandingkan dengan Agustus 2023 (7 layanan), jumlah *live chat* naik sebesar 228%.

Topik Konsultasi terbanyak melalui *Live Chat* adalah DAU, Surat Masuk, dan PDRD.



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*), dan
- ✓ **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 unit masing-masing secara manual.



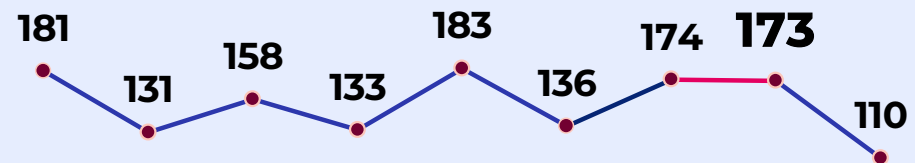
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan *Email Call Center* DJPK

dering
djpk



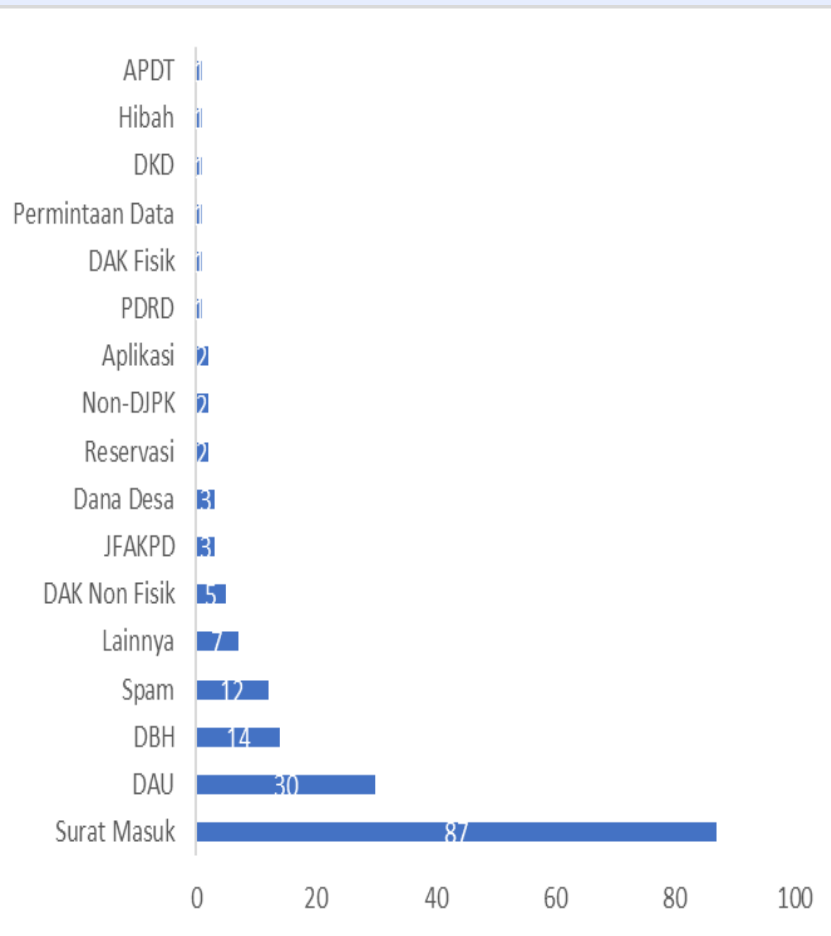
Jumlah Pengguna Layanan *Email* 2024



Jan-24	Feb-24	Mar-24	Apr-24	Mei-24	Juni-24	Juli-24	Agt-24	Agt-23
181	131	158	133	183	136	174	173	110

Sebanyak **17%** atau **173 pengguna** layanan informasi DJPK menggunakan layanan *email* pada Agustus 2024. Jumlah ini turun **0,57%** dibandingkan layanan bulan sebelumnya (174 pengguna). Jika dibandingkan dengan Agustus 2023 (110 pengguna), jumlah ini **meningkat 57,3%**.

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



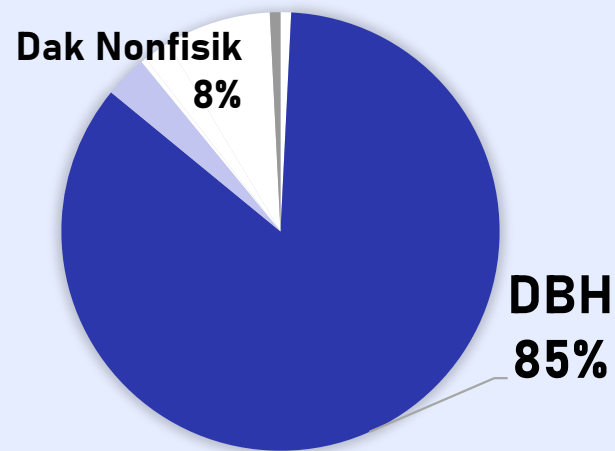


DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan *Email* Lapor DJPK



Total *Email*: 256

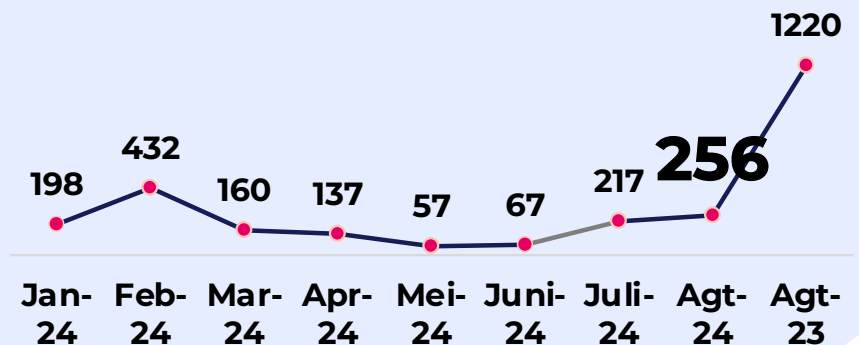


- ❑ Selama Agustus 2024, telah diterima sebanyak **256 email**.
- ❑ Total *email* masuk selama Agustus naik 18% dibandingkan dengan bulan sebelumnya yang sebanyak 217 *email*.
- ❑ Jika dibandingkan dengan Agustus 2023 (1.220 email), total email turun 79%.

Dokumen yang paling banyak disampaikan

- 85% Laporan Syarat Salur DBH (218 *email*)
- 8% Laporan DAK Nonfisik (20 *email*)

Jumlah *Email* Lapor Tahun 2024





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

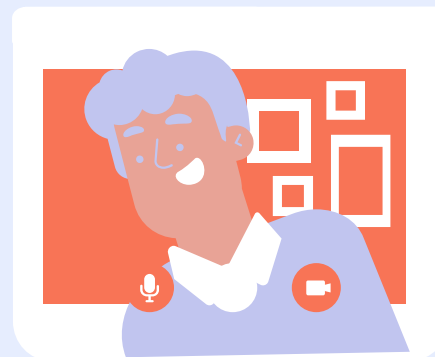
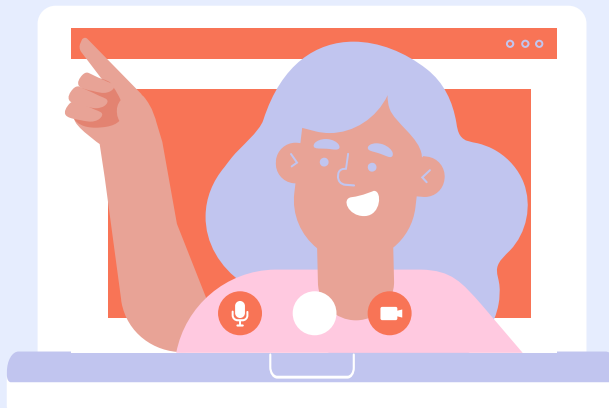
dering
djpk



Layanan *Video Conference* DJPK

Selama Agustus 2024, telah dilaksanakan *Video Conference* melalui aplikasi Ms. Team sebanyak 2 kali. Jumlah tersebut turun 60% dibandingkan layanan bulan sebelumnya (5 layanan). Jika dibandingkan dengan Agustus 2023 (11 layanan), jumlah tersebut juga turun (82%).

Tanggal	Daerah	Topik
7 Agustus 2024	Kab. Lampung Selatan	SHSR
29 Agustus 2024	Kab. Tanjung Balai	JF AKPD



Grafik Jumlah Video Conference Maret





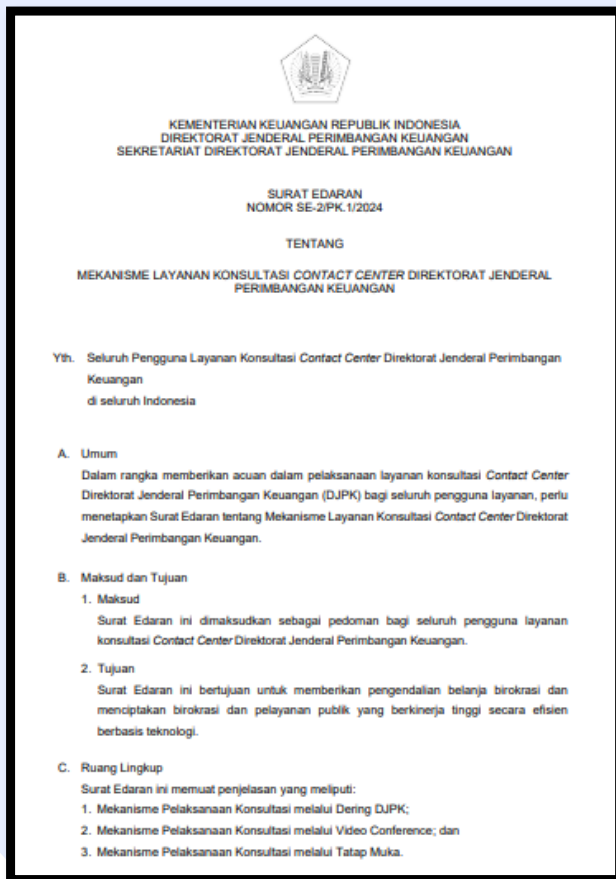
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



PEDOMAN KONSULTASI TATAP MUKA

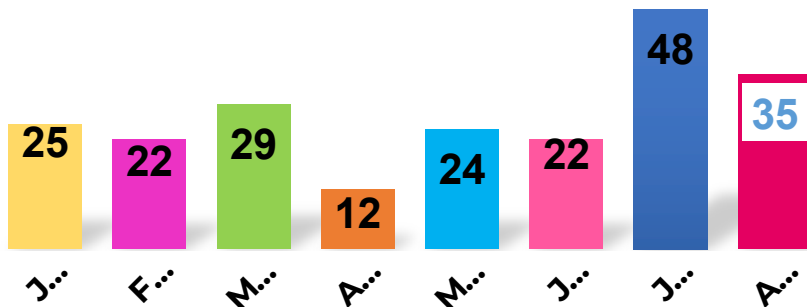


Dalam rangka memberikan petunjuk teknis pelaksanaan konsultasi dengan narasumber DJPK yang dilaksanakan baik secara daring melalui *video conference* maupun tatap muka di DJPK, pada Maret 2024, telah disampaikan Surat Edaran nomor **SE-2/PK.1/2024** tentang Mekanisme Layanan Konsultasi *Contact Center*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



Layanan Konsultasi Tatap Muka

Pada Agustus 2024, telah dilaksanakan 35 kali konsultasi tatap muka, sehingga pada tahun 2024, telah terlaksana 217 konsultasi tatap muka.



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

No.	Daerah	Tanggal	Topik	Jumlah Tamu
1	Kab. Muara Enim	1 Agustus 2024	DBH	4
2	Kab. Sarmi	1 Agustus 2024	DBH	2
3	Kab Purworejo	2 Agustus 2024	IF	4
4	Prov. Lampung	2 Agustus 2024	PDRD	1
5	Kab. Tegal	2 Agustus 2024	DAU	5
6	KPP Rengat	2 Agustus 2024	DBH	2
7	Prov. Maluku Utara	2 Agustus 2024		5
8	Kab. Grobogan	5 Agustus 2024	DAU	6
9	Kab. Samosir	5 Agustus 2024	JF AKPD	2
10	Kab. Halmahera Utara	6 Agustus 2024	DBH	6
11	Kab. Kep. Meranti	7 Agustus 2024	PDRD	4
12	Kab. Muaro Jambi	7 Agustus 2024	DAU	7
13	Kota Bekasi	8 Agustus 2024	DBH	4
14	Kab. Lombok Tengah	8 Agustus 2024	DBH	5
15	Kota Mataram	8 Agustus 2024	SHSR	5
16	Kab. Madiun	9 Agustus 2024	Pembiayaan	2
17	Kab. Nagan Raya tbc	12 Agustus 2024	JFAKPD	1
18	Notaris Badan Hukum	12 Agustus 2024	PDRD	2
19	Kab. Lampung Timur	12 Agustus 2024	DBH	2
20	Kab. Sorong Selatan	12 Agustus 2024	Otsus	2
21	Kab. Karanganyar	13 Agustus 2024	SHSR	2
22	Kab. Kampar	13 Agustus 2024	DAU	3
23	Prov. Sumatera Barat	13 Agustus 2024	DAK	2
24	Kota Palembang	14 Agustus 2024	PDRD	5
25	Kab. Yalimo	15 Agustus 2024	DBH	2
26	Kab. Batu Bara	20 Agustus 2024	PDRD	7
27	Kota Pangkal Pinang	20 Agustus 2024	DAU	7
28	Kab. Tapanuli Utara	21 Agustus 2024	DBH	5
29	Kab. Musi Banyuasin	22 Agustus 2024	DBH	10
30	Tim kepolisian	26 Agustus 2024	Otsus	1
31	Kab. Deli Serdang	27 Agustus 2024		2
32	Kab. Bengkulu Utara	28 Agustus 2024	Diklat	2
33	Prov. Kalimantan Barat	28 Agustus 2024	DAU, DBH, PDRD	1
34	Prov. Aceh	29 Agustus 2024	Otsus	5
35	Kab. Lombok Tengah	30 Agustus 2024	DAK Fisik, OMPSPAN TKD	2

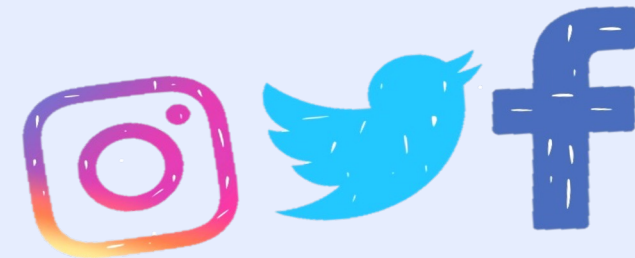
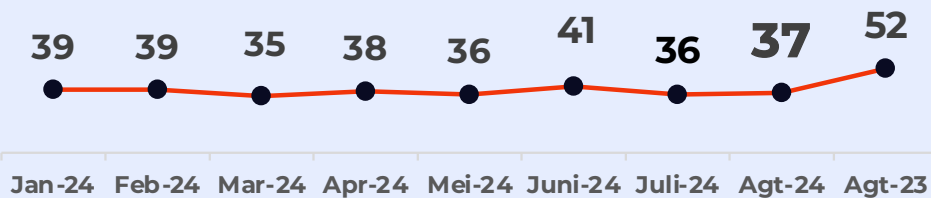


DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

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 Agustus 2024 naik 2,8% dibandingkan bulan sebelumnya (36). Jika dibandingkan dengan Agustus 2023 (52), rata-rata publikasi konten turun 28,8%.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa Instagram

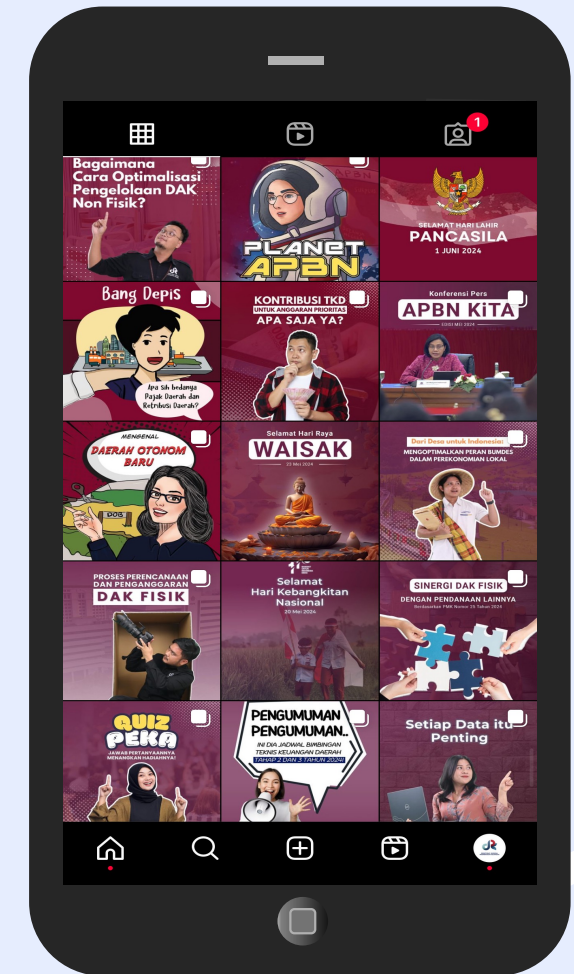
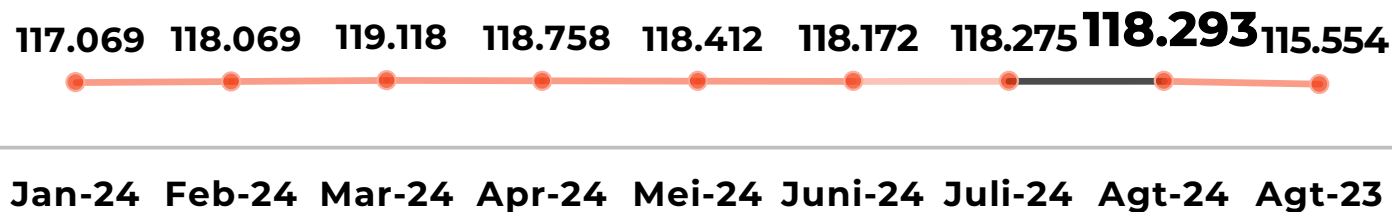


<i>Followers</i> (per 31 Agustus)	118.293
<i>Reach</i> (total)	116.017
<i>Reach</i> (rata-rata)	4.834

Jumlah Unggahan



Grafik perkembangan pengikut Instagram 2024





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa X (Twitter)

dering
djpk



Jumlah Konten

30 konten

Followers (per 31 Agustus)

16.656

Grafik perkembangan pengikut X (Twitter) 2024

16.752 16.743 16.724 16.713 16.688 16.675 16.639 **16.656** 16.751

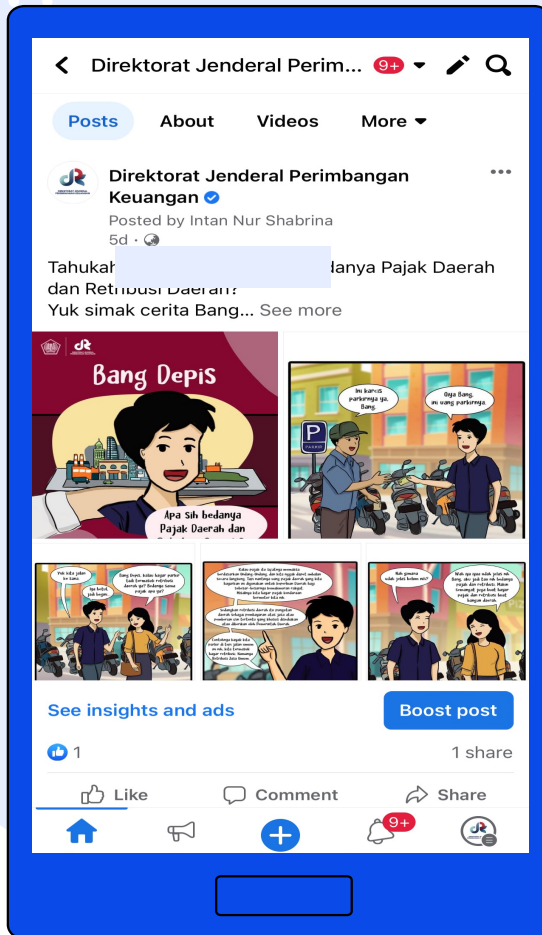
Jan-24 Feb-24 Mar-24 Apr-24 Mei-24 Juni-24 Juli-24 Agt-24 Agt-23



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa Facebook

dering
djpk



Jumlah Konten

30 konten

<i>Followers</i> (per 31 Agustus)	14.172
<i>Reach</i> (rata-rata)	2.135

Grafik perkembangan pengikut Facebook 2024

13.991 14.038 14.056 14.071 14.095 14.108 14.131 **14.172** 13.885

Jan-24

Mar-24

Mei-24

Juli-24

Agt-23

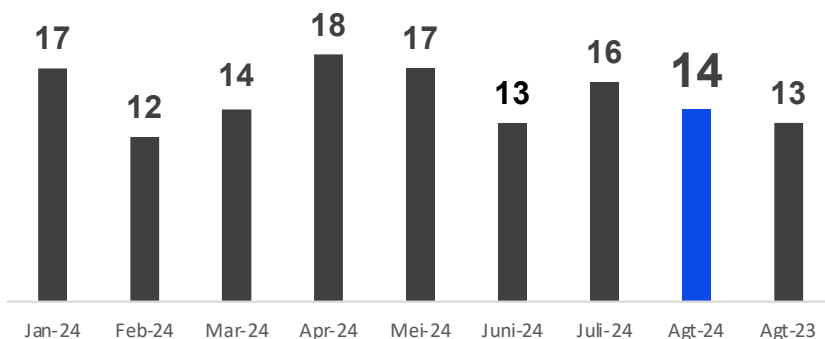


DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan PPID



Jumlah Permohonan Data melalui PPID Tahun 2024



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

Pada Agustus 2024, terdapat **14 permohonan** besar permintaan data dalam rangka **keperluan penelitian**. Data yang diminta mencakup:

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

- ❑ Jumlah permohonan data melalui PPID DJPK sampai dengan Agustus 2024 berjumlah 121 permohonan.
- ❑ Permohonan pada Agustus 2024 turun 12,5% jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya dan naik 7,7% dibandingkan dengan Agustus 2023.

Realisasi Employee Advocacy 2024 Edisi 10

Version 5.1.1 - last update on
3 Sep 2024 13:17 WIB by Heri Iskandar

Periode: 9 Aug 2024 - 23 Aug 2024, Judul: Manfaat APBN Pajak Tulang Punggung Negara

Capaian Target

270.21%

Target 100%
Selisih +170.21%

Jumlah Pegawai

30,672

Target 11,351
Selisih +19,321

Jumlah Aktivasi

31,732

Like/komen/share 28,272 89.10%
Konten Tersedia 3,248 10.24%
Konten Mandiri 212 0.67%

Persentase Pegawai

40.63%

Seluruh Pegawai 75,488

Generasi

Gen Z (1997-2009)	46.66%	53.34%
Gen X (1965-1979)	42.10%	57.90%
Millenials (1980-1996)	38.17%	61.83%
Boomers (<1965)	22.86%	77.14%

Lama Kerja (tahun)

40	100.00%	
43	100.00%	
1	76.89%	23.11%
2	68.05%	31.95%
3	57.41%	42.59%
39	55.00%	45.00%
0	54.05%	45.95%

Sebaran Pegawai



DJPb	421.43%	DJP	18,567
DJP	285.78%	DJBC	5,538
DJPPR	249.32%	DJPb	3,953
DJBC	236.87%	DJKN	1,097
DJKN	198.01%	Setjen (+...	588
BPPK	165.00%	BPPK	297
Setjen (+...	150.38%	DJPPR	182
Itjen	132.61%	DJA	129
LNSW	131.82%	Itjen	122
DJPK	122.37%	DJPK	93
DJA	109.32%	BKF	77
BKF	106.94%	LNSW	29

DJP	19,183
DJBC	5,689
DJPb	4,104
DJKN	1,188
Setjen (+K...	610
BPPK	302
DJPPR	187
DJA	142
Itjen	124
DJPK	95
BKF	78
LNSW	30

DJPb	62.30%	37.70%
DJP	43.20%	56.80%
DJPPR	37.53%	62.47%
DJBC	35.89%	64.11%
DJKN		70.79%
BPPK		74.89%
Setjen (+...		78.46%
Itjen		80.13%
DJPK		82.18%
BKF		83.58%
DJA		83.71%
LNSW		83.80%

Jumlah Medsos

32,733



Jenis Kelamin

Perempuan	44.70%	55.30%
Laki-laki	39.03%	60.97%

Realisasi Employee Advocacy 2024 Edisi 11

Version 5.1.1 - last update on
3 Sep 2024 13:17 WIB by Heri Iskandar

Periode: 19 Aug 2024 - 2 Sep 2024, Judul: Nota Keuangan dan RAPBN 2025

Capaian Target

279.08%

Target 100%

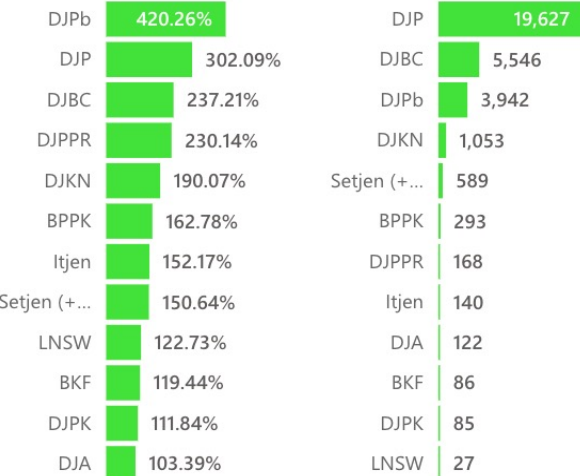
Selisih +179.08%

Jumlah Pegawai

31,678

Target 11,351

Selisih +20,327



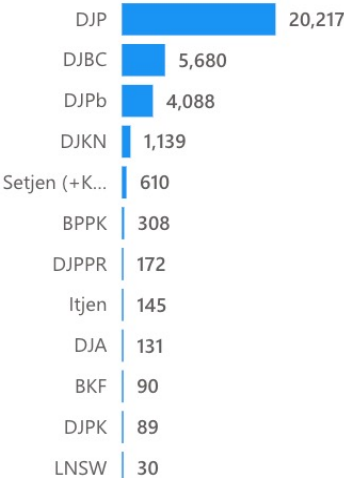
Jumlah Aktivasi

32,699

Like/komen/share 29,026 88.77%

Konten Tersedia 3,432 10.50%

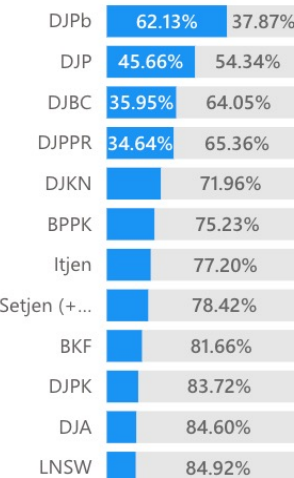
Konten Mandiri 241 0.74%



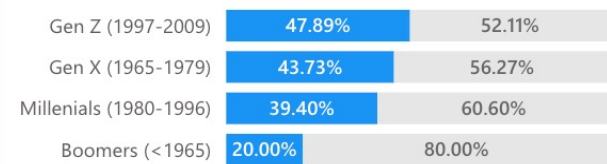
Persentase Pegawai

41.96%

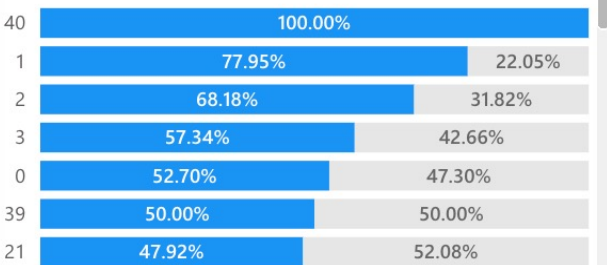
Seluruh Pegawai 75,488



Generasi



Lama Kerja (tahun)



Sebaran Pegawai

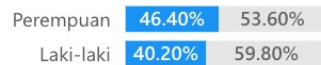


Jumlah Medsos

33,785



Jenis Kelamin

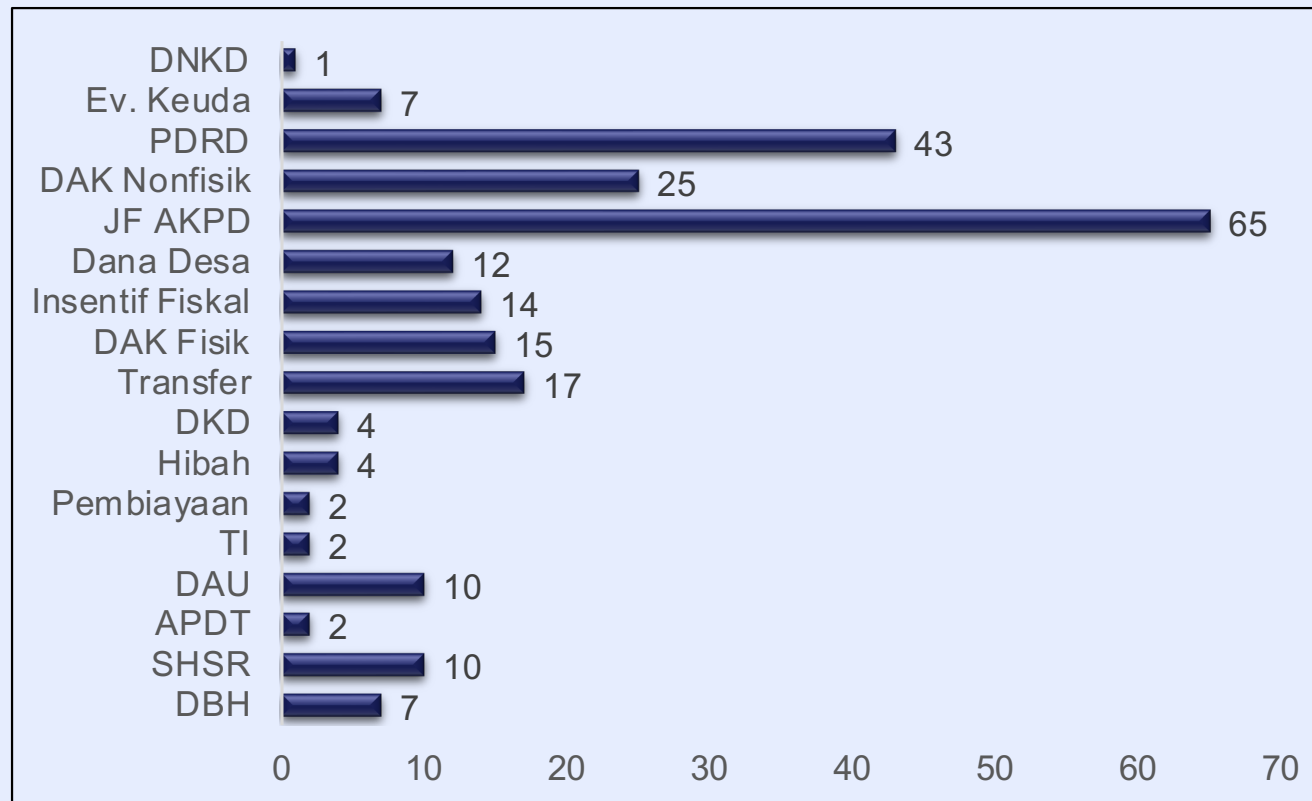




DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Jumlah *FAQ/Knowledge Base Contact Center* DJPK yang perlu di-review

dering
djpk



**Data 8 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

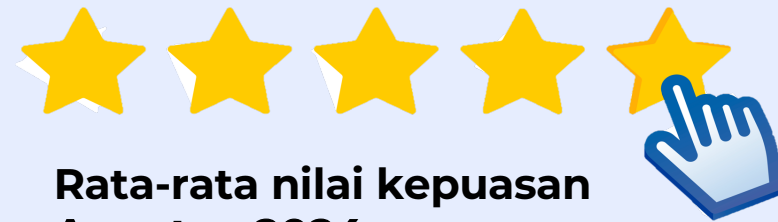
dering
djpk



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
Agustus 2024

5.0



Linna



Hanna



Dian



Horas



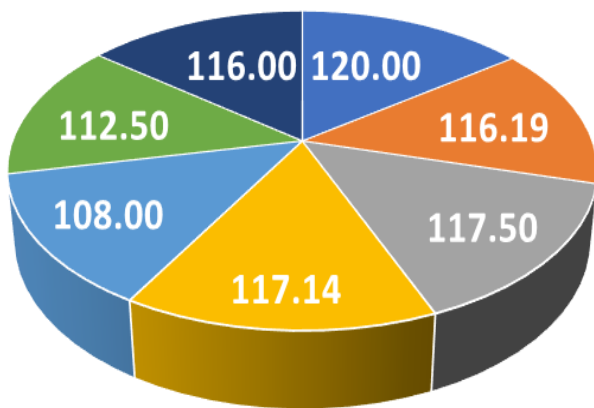
Ronald



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 *Layer 2* telah mempunyai akun untuk mengakses.

Jumlah Tiket Dieskalasi Via Aplikasi ke *Layer 2* Agustus 2024



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

No.	Agen Layer 2	Capaian Rata-rata
PK.1	Sekretariat	120.00
PK.2	DTU	116.19
PK.3	DTK	117.50
PK.4	DDIOKK	117.14
PK.5	PDRD	108.00
PK.6	P2D	112.50
PK.7	SIPT	116.00

Adapun berdasarkan kecepatan memberikan tanggapan sejak pertanyaan dieskalasi, nilai capaian rata-rata **Sekretariat** menempati peringkat pertama (120), disusul dengan Direktorat DTK (117,5).



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.

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* terus berkoordinasi dan kerja sama dengan *Agent 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