



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



LAPORAN LAYANAN INFORMASI DJPK SEPTEMBER

24/7





Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

9

Publikasi *Website*

33

Publikasi Konten
Media Sosial*

*rata-rata publikasi media sosial

8

WhatsApp Blast

16

Layanan PPID

998

Tiket Konsultasi

3

Video Conference

23

Konsultasi Tatap Muka

4

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

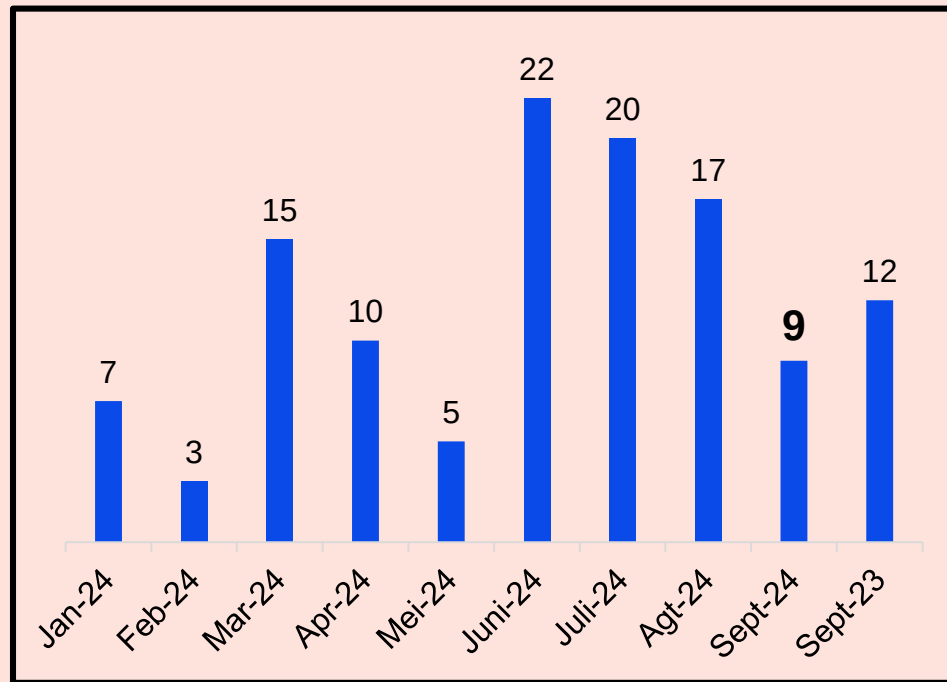


**Direktorat Jenderal
Perimbangan Keuangan**



Publikasi *Website* DJPK

Pada September, terdapat 9 publikasi *website* DJPK, yang terdiri dari informasi Keputusan Menteri Keuangan, pemberitahuan ke daerah dan siaran pers. Jumlah publikasi *website* September turun 47,1% dibandingkan bulan sebelumnya (17) dan turun dibandingkan September 2023 (12).





Peraturan

9 September	KMK Nomor 353 Tahun 2024 tentang Rincian Alokasi Insentif Fiskal Tahun Anggaran 2024 untuk Penghargaan Kinerja Tahun Berjalan Kelompok Kategori Kesejahteraan Masyarakat Menurut Provinsi/Kabupaten/Kota
24 September	KMK Nomor 22/KM.7/2024 tentang Penandaan Rincian Belanja Daerah Dari Hasil Penerimaan Pajak Daerah yang Telah Ditentukan Penggunaannya Untuk Evaluasi Pemenuhan Belanja Wajib dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah



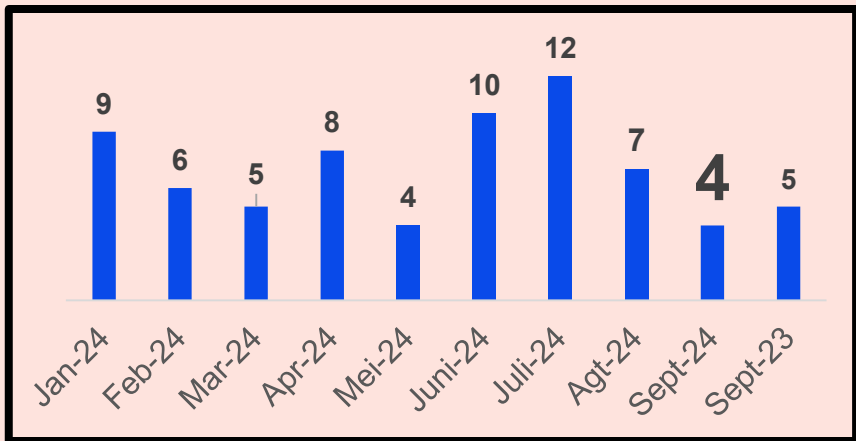
Berita dan Pemberitahuan ke Daerah

19 September	Konsultasi Publik Rancangan Peraturan Presiden tentang Perubahan Perpres Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
19 September	Rincian Alokasi Transfer ke Daerah (TKD) dalam APBN Tahun Anggaran 2025
20 September	S-113/PK/PK.2/2024 tentang Pemberitahuan dan Himbauan Penarikan Dana Treasury Deposit Facility
21 September	S-149/PK.7/2024 tentang Pemberitahuan Planned Downtime Layanan Aplikasi SIKD Next Generation
25 September	Seminar Internasional – Sinergi untuk Akselerasi Pertumbuhan Ekonomi yang Berkelanjutan dan Inklusif
25 September	Siaran Pers – Desentralisasi Fiskal Wujudkan Pengelolaan Negara yang Lebih Optimal
30 September	S-26/PK/PK.3/2024 Perihal Informasi Pelaksanaan Penyusunan Rencana Kegiatan (RK) DAK Fisik TA 2025S-149



Publikasi *Webinar* DJPK

Jumlah Publikasi *Webinar* DJPK



Publikasi *webinar* September 2024 turun **43%** jika dibandingkan dengan publikasi *webinar* bulan sebelumnya (7) dan turun sebesar 20% dibandingkan dengan publikasi *webinar* September 2023 (5).

Pada September 2024, DJPK telah melaksanakan:

4

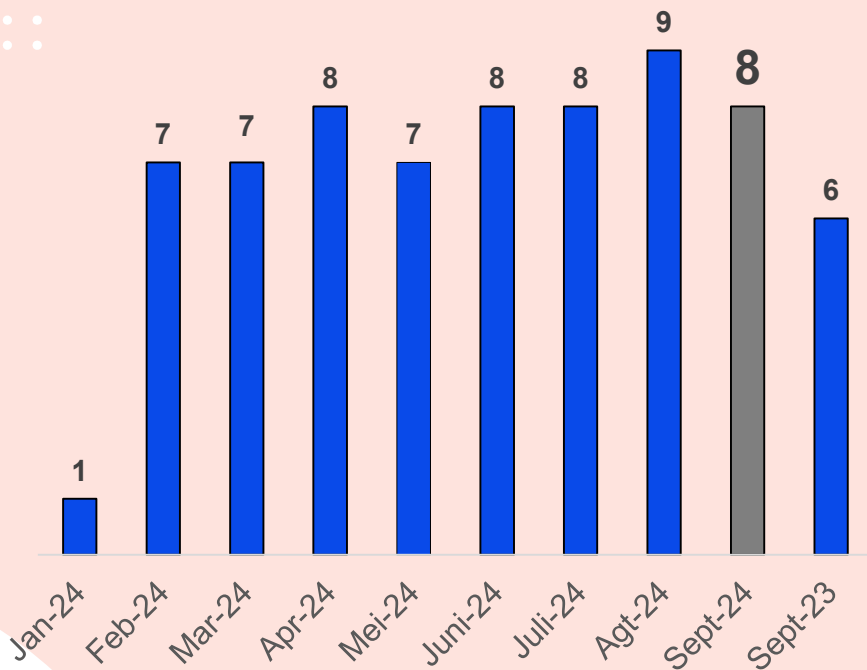
webinar/sosialisasi/bimbingan teknis/FGD.

No.	Tanggal	Materi
1	3/9/2024	SERASI Episode 13 - Bincang Insentif Fiskal Tahun Berjalan Bersama Direktur DDIOKK
2	4/9/2024	Kegiatan Pendahuluan Seminar Internasional Desentralisasi Fiskal 2024
3	17/09/2024	SERASI Episode 14 - Pengelolaan Dana Desa: Kinerja Desa Positif, Dapat Bonus Insentif
4	24/09/2024	Seminar Internasional Desentralisasi Fiskal Tahun 2024



Layanan WhatsApp *Blast*

Jumlah Layanan WhatsApp *Blast* 2024



Pada September 2024, telah dilaksanakan 8 penyampaian informasi melalui layanan *Whatsapp Blast* kepada pengguna layanan yang terdaftar dalam *database Contact Center Dering DJPK*.

Layanan *Whatsapp Blast* September 2024 **turun 11%** dari bulan sebelumnya dan **naik 33%** dibandingkan September 2023 (1).



Rincian Layanan WhatsApp *Blast*



1 September

SERASI EPISODE 13



2 September

Undangan Seminar Pembiayaan
Kreatif Infrastruktur Daerah



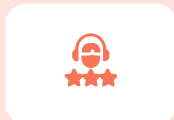
12 September

Penyampaian Surat Hasil
Penyelarasan KEM PPKF dan KUA
PPAS Provinsi Sumatera Barat



13 September

SERASI EPISODE 24



20 September

Penyampaian surat S-
133/PK/PK.2/2024



24 September

Pemberitahuan Realisasi
Penarikan Dana TDF



24 September

Penyampaian KMK Nomor
22/KM.7/2024



27 September

SERASI EPISODE 15



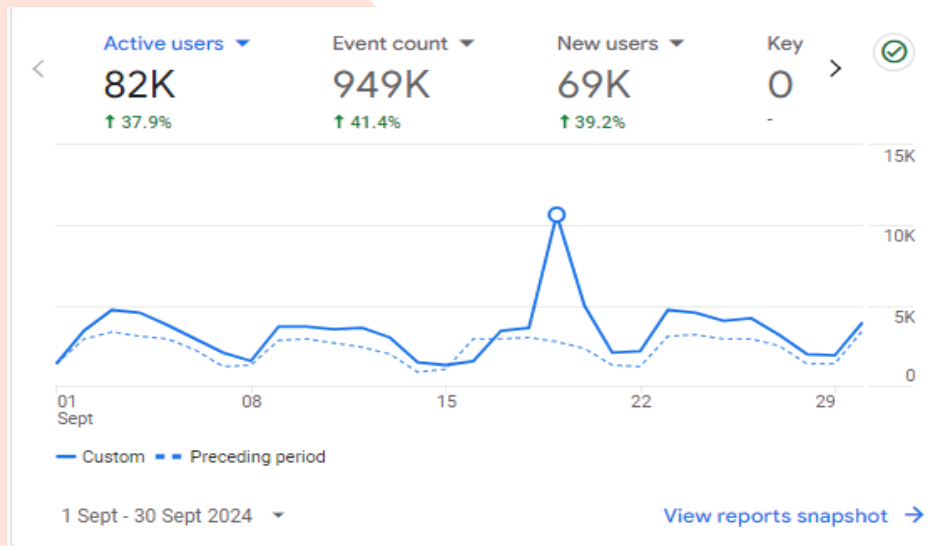
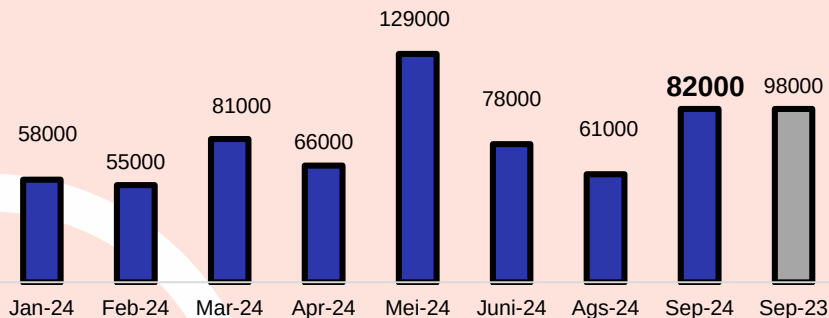
Kunjungan Website DJPK



Jumlah pengunjung *website* DJPK selama September 2024 tercatat sekitar **82.000** pengunjung, naik kurang lebih **34%** dibandingkan bulan sebelumnya (61.000).

Jika dibandingkan dengan September 2023 (98.000), pengunjung *website* September 2024 **turun 19%**.

Jumlah Kunjungan Website 2024



Halaman yang paling banyak diakses antara lain:

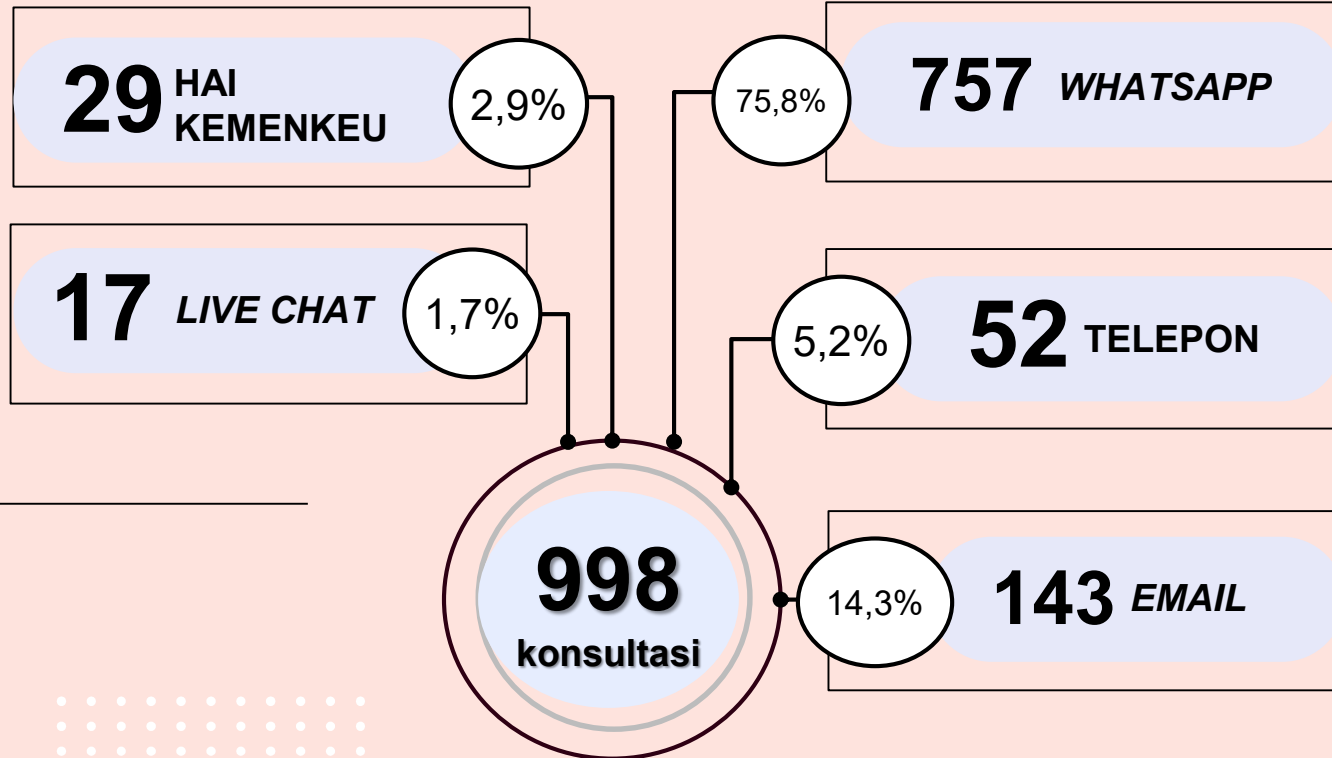
- Portal Data SIKD;
- DJPK Rincian Alokasi TKD dalam APBN 2025
- KMK 352 Tahun 2024 tentang Rincian Insentif Desa setiap Desa TA 2024
- PMK 145 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Dana Desa
- PMK 146 Tahun 2023 tentang Pengalokasian Dana Desa Setiap Desa, Penyaluran, dan Penggunaan Dana Desa TA 2024



Tiket Konsultasi



Layanan Lainnya:



491

Chatbot

23

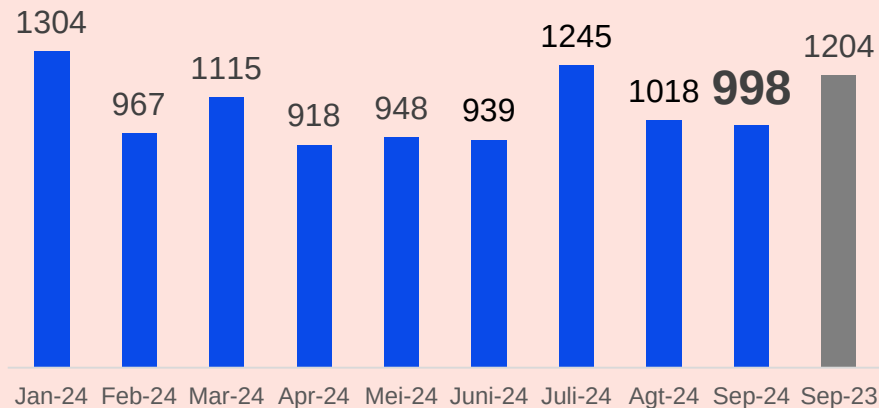
Tatap Muka

3

Video Conference



Perkembangan Jumlah Konsultasi



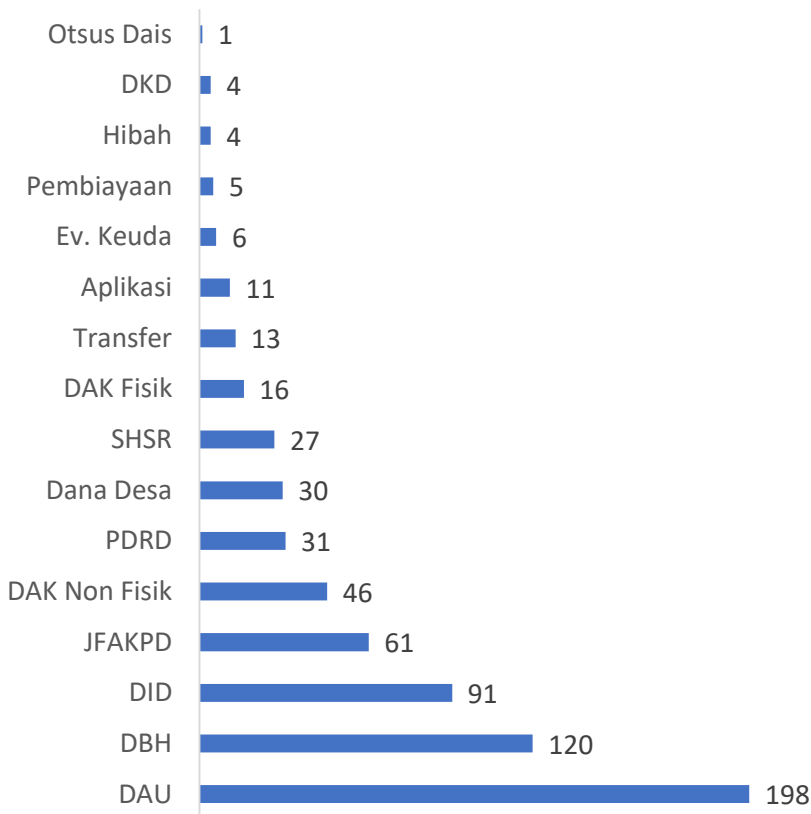
Jumlah konsultasi September 2024 **turun 17%** dibandingkan September 2023 (1.204 konsultasi).

Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi Agustus 2024 (1.018 konsultasi), jumlah konsultasi September 2024 **turun 2%**.

Selama Januari s.d. September 2024, jumlah konsultasi yang dilayani *Contact Center* Dering DJPK adalah sebanyak **9.452 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 dan DAU yang Tidak Ditentukan Penggunaannya;
3. Alokasi dan kebijakan DAU TA 2025

Topik DBH

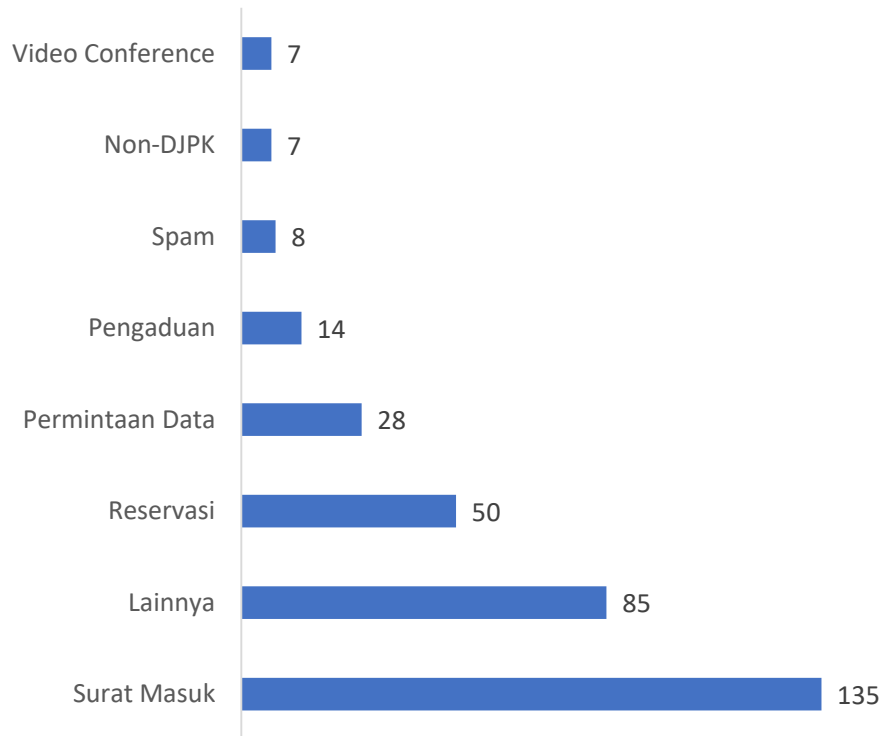
1. Informasi penyampaian dokumen syarat salur dan penyaluran DBH; dan
2. Informasi terkait aplikasi Lapor DBH.

Topik IF

1. Informasi mengenai arah penggunaan Insentif Fiskal Tahun Berjalan; dan
2. Informasi mengenai kategori penilaian dan raport Insentif Fiskal Tahun Berjalan



Topik Konsultasi Lainnya



Surat Masuk

Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi proses surat masuk.

Lainnya

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

Reservasi

Mencakup tiket yang terkait dengan rencana konsultasi tatap muka pengguna layanan ke DJPK



Pengaduan

1. Surat Palsu terkait undangan Sosialisasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 25/PMK.07/2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 198/PMK.07/2021 tentang Pengelolaan DAK Fisik Bagi Calon Penerima DAK Fisik Tahun 2025 (Kab. Hulu Sungai Utara, Kab. Paser, Prov. Jawa Barat, Kab. Blitar, Prov. Jawa Tengah, Prov. Kalimantan Tengah, Kab. Gunung Mas, Kota Bandung)
2. Surat Palsu undangan Pelatihan serta Pemantapan Bendahara Pengeluaran/Bendahara Pengeluaran Pembantu, dan Capacity Building Pengembangan Kapasitas SDM (Kab. Maluku Tengah, Kab. Dompu)

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN
GEDUNG RANGSI PRABOWO LANTARAN DAN DI WATKIN HOPOK, JAKARTA 10110
TELEPON 15002, FAKS 021-530043, 530044, 530045, www.djpk.kemkeu.go.id

Nomor : UND-1/PK/PK.3/2024 29, Juli 2024
Sifat : Sangat Segera
Lampiran : Satu Berkas
Hal : Sosialisasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 25/PMK.07/2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 198/PMK.07/2021 tentang Pengelolaan DAK Fisik

Yth. Direktur PDAM Muat Nauli Kabupaten Tapanuli Tengah

Dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas pengelolaan DAK Fisik, terutama sesuai dengan regulasi UU Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah serta PP Nomor 3 tentang Pengelolaan Transfer ke Daerah, telah dilakukan penyesuaian peraturan yang menggantikan PMK 198/2021 tentang Pengelolaan DAK Fisik. Perubahan tersebut terdapat dalam PMK Nomor 25/PMK.07/2024.

Selanjutnya, dalam rangka penyebarluasan peraturan baru tersebut, Peraturan Menteri 25 Tahun 2024 dimaksud, akan dilaksanakan sosialisasi di Kabupaten Muat Nauli.

hari, tanggal : Kamis, 08 Agustus 2024
pukul : 08.00 s.d. 15.00 WIB
tempat : Hotel Villa Senayan, Jakarta, Indonesia
agenda : Sosialisasi Peraturan Menteri Keuangan Nomor 25 Tahun 2024 tentang Pengelolaan DAK Fisik

Mengingat pentingnya kegiatan dimaksud dan untuk kelancaran proses pembahasan, kami menghimbau Saudara dapat menugaskan 2 orang perwakilan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan OPD Penguampu DAK Fisik Tahun 2024.

Untuk informasi dan konfirmasi lebih lanjut dan Pendaftaran peserta dapat menghubungi Saudara Sandy Firdaus *WhatsApp* (0821-3079-6677) sedang untuk biaya perjalanan dinas peserta panitia hanya mengganti biaya transport Pulang Pergi dan uang saku selama mengikuti kegiatan sedang untuk biaya kontribusi dan akomodasi hotel di tanggung oleh instansi masing-masing peserta.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

a.n. Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan,
Direktur Dana Transfer Khusus,

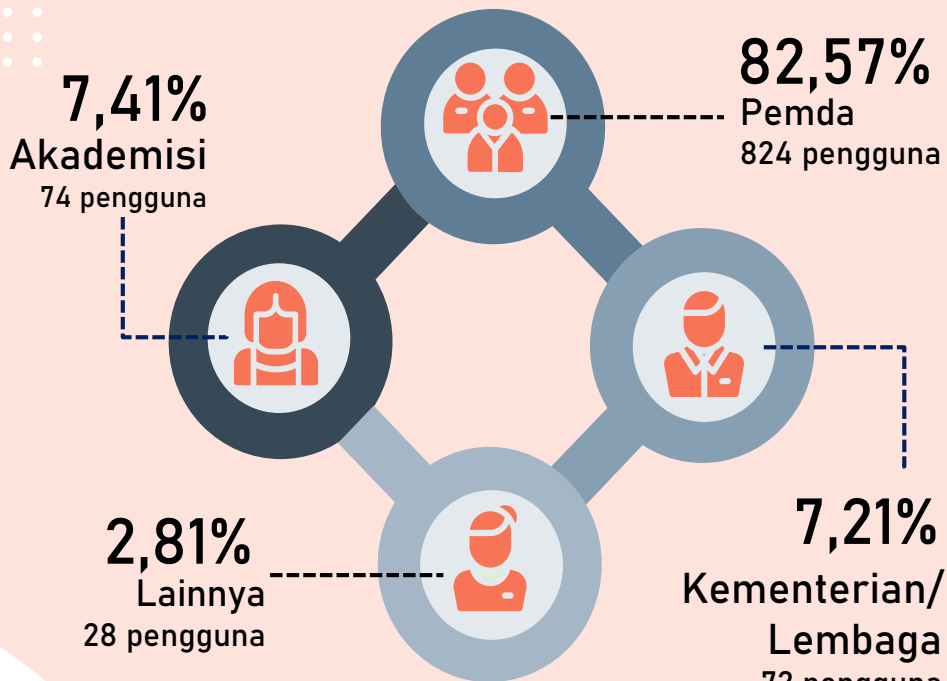
Purwanto

Tembusan:
Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan



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 ASN, dosen, mahasiswa, dan siswa sekolah.



Lainnya

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



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Pemda Pengguna Terbanyak

dering
djpk



Prov. Sulawesi

Tenggara(13)

DAU, JFAKPD, SHSR

Prov. Papua (14)

DAK Fisik, Dana Desa, DAU, DBH,
Transfer

Prov. Sumatera Barat (13)

DAK Non Fisik, DAU, JFAKPD, PDRD, Transfer

Kota Samarinda(12)

DBH, JFAKPD, PDRD



Rincian Tiket Konsultasi

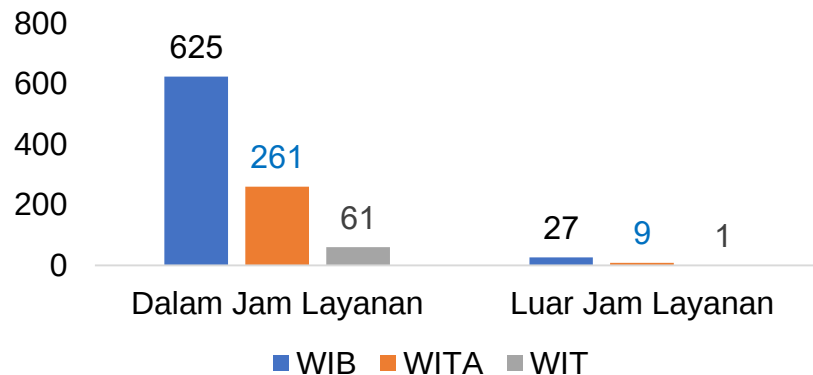
Selama September 2024, dari total 998 tiket konsultasi, sebanyak 984 tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 14 tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari **984** tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **947** pengguna layanan menghubungi DJPK di **dalam jam layanan**, sedangkan **37** sisanya menghubungi DJPK di **luar jam layanan** yang terdiri dari

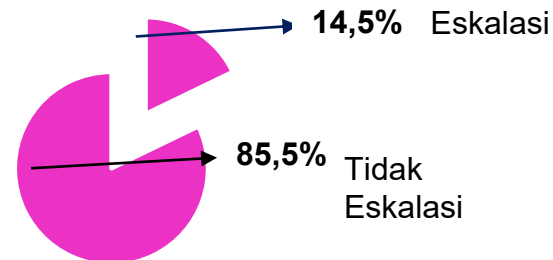
- 27 (72,9%) dari bagian barat (WIB),
- 9 (24,3%) dari bagian tengah (WITA), dan
- 1 (2,7%) dari bagian timur (WIT).

Dari total tiket yang masuk di luar jam layanan, terdapat **4** tiket atau **9,3%** memerlukan eskalasi lebih lanjut dengan topik terkait DAU, Surat Masuk, dan Lainnya .

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



Persentase Eskalasi Tiket di Luar Jam Layanan

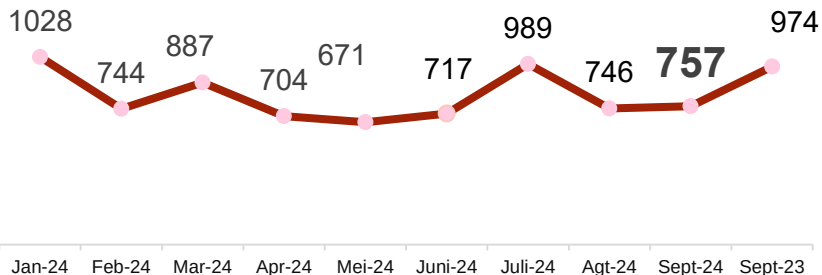




Konsultasi *WhatsApp* DJPK

0811-150420-7

Jumlah Pengguna WhatsApp

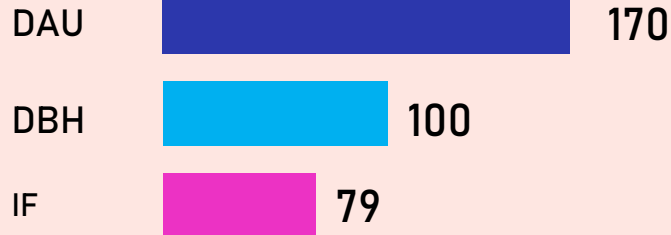


Jumlah konsultasi September 2024 melalui *WhatsApp* DJPK sebesar 757 layanan atau **naik 1,5%** dibandingkan bulan sebelumnya (746 layanan).

Jika dibandingkan dengan September 2023 (974 layanan), jumlah konsultasi melalui *Whatsapp* **turun sebesar 22,3%**.

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





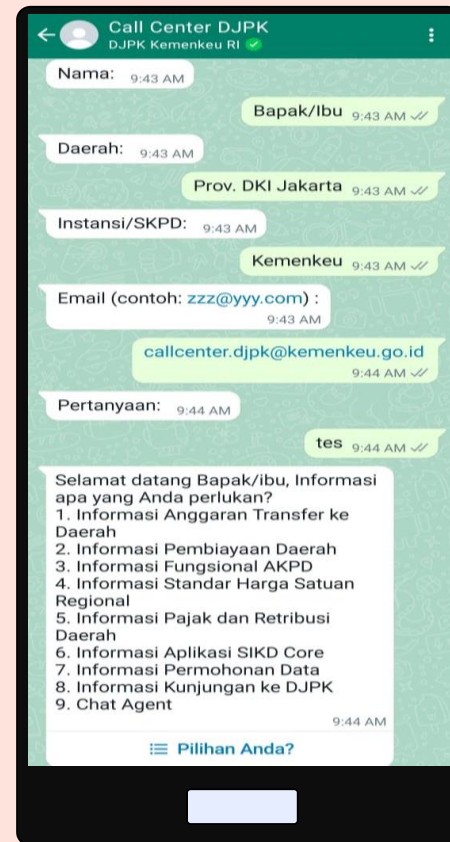
Implementasi *ChatBOT* pada Layanan *Whatsapp* DJPK

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 September 2024, jumlah pengguna layanan *Chatbot* (tanpa *Chat Agent*) adalah sebanyak **307** pengguna. Jumlah ini **turun** sebesar **22,7%** jika dibandingkan dengan pengguna pada bulan sebelumnya (397 pengguna).

Menu yang diakses adalah sebagai berikut:

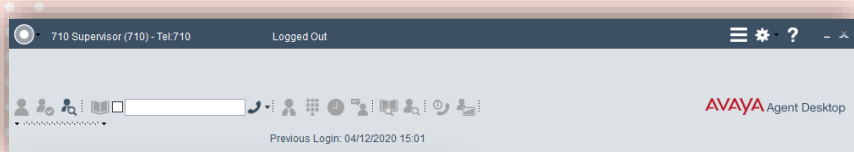
Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	228
Informasi Fungsional AKPD	11
Informasi Kunjungan ke DJPK	12
Informasi Permohonan Data	13
Informasi Pajak dan Retribusi Daerah	11
Informasi Pembiayaan Daerah	11
Informasi Aplikasi SIKD-Core	9
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SHSR)	12
Grand Total	307

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



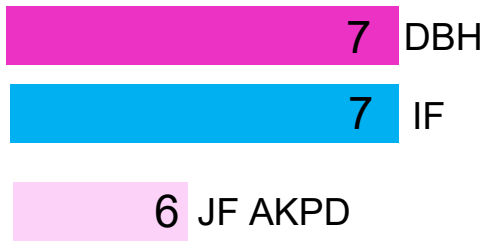


Layanan Telepon Dering DJPK

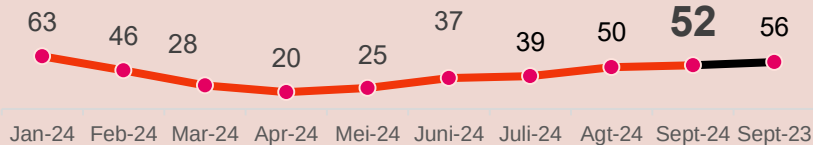


Agan *Contact Center* menggunakan aplikasi **Avaya Agent Desktop** dan **Avaya One-X Communicator**.

Top 3 Topik Konsultasi



Jumlah Pengguna Dering DJPK



Pada September 2024, sebanyak **5,21%** atau **52 pengguna** menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi.

Jumlah ini **meningkat 4%** dibandingkan layanan telepon pada bulan sebelumnya (50 layanan).

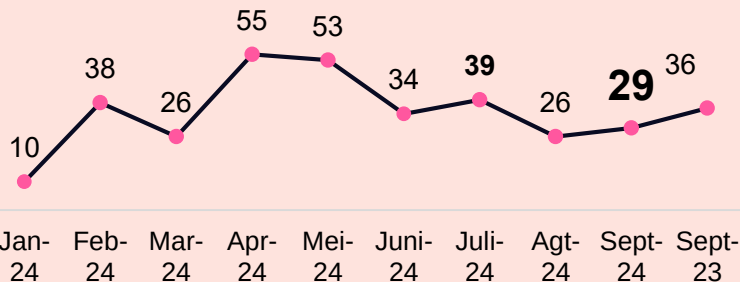
Jika dibandingkan dengan September 2023 (56 layanan), jumlah ini **turun 7%**.



Layanan HAI Kemenkeu

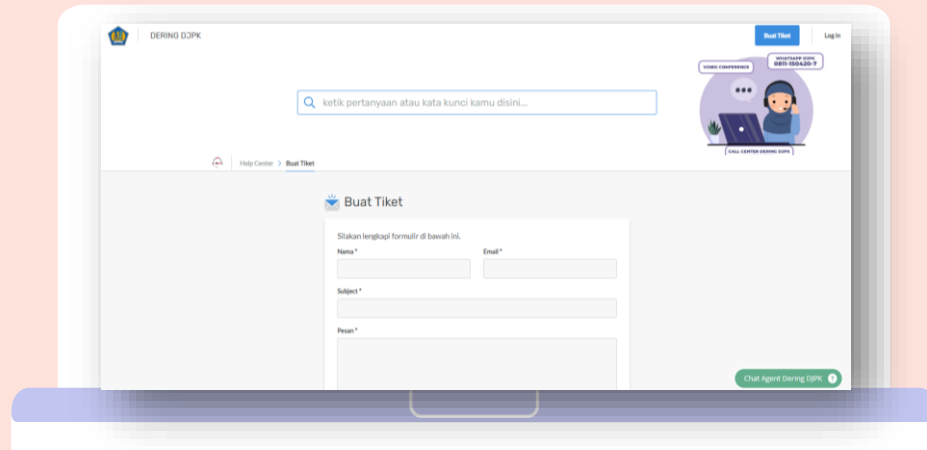


Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu



Pada September 2024, sebanyak **2,91%** (29 pengguna) menggunakan **layanan HAI Kemenkeu** sebagai layanan terintegrasi *Contact Center* Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs **contact-djpk.kemenkeu.go.id**.

Jumlah layanan September 2024 **naik 11,5%** dibandingkan bulan sebelumnya (26 layanan), dan jika dibandingkan dengan September 2023 (51 layanan), **turun 19,4%**.



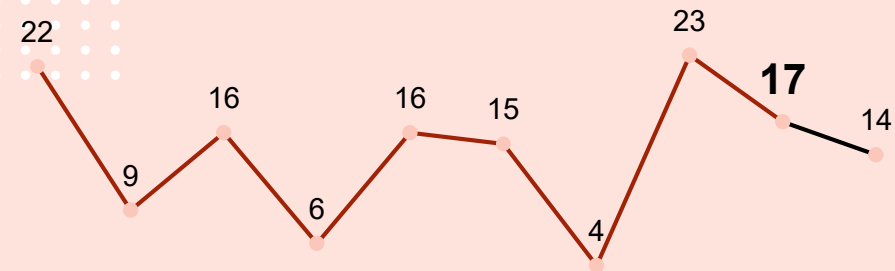
Top 3 Topik Konsultasi





Layanan *Live Chat*

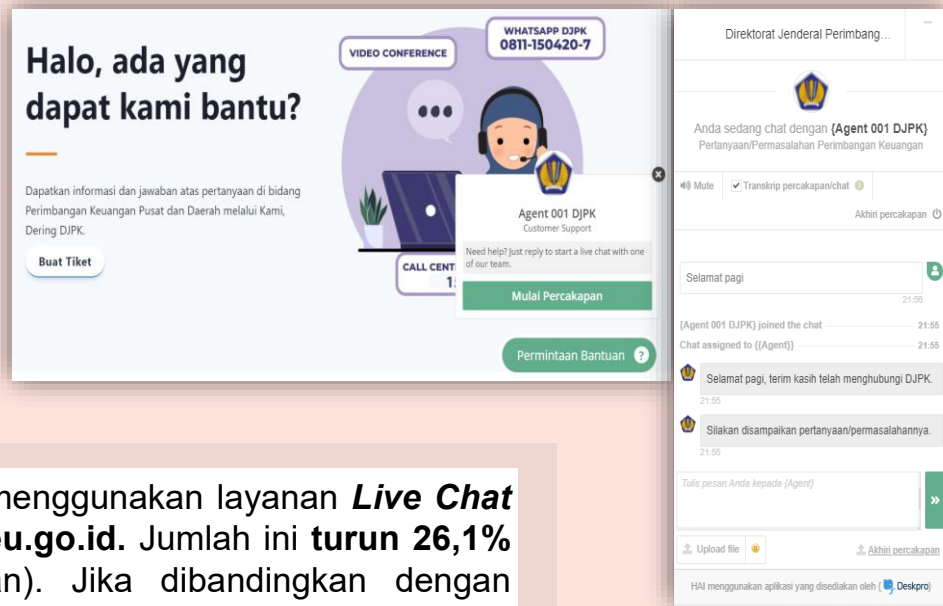
Jumlah Pengguna *Live Chat*



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

Pada September 2024, sebanyak **1,7%** (17 pengguna) menggunakan layanan **Live Chat** yang dapat diakses melalui situs **contact-djpk.kemenkeu.go.id**. Jumlah ini **turun 26,1%** dibandingkan layanan bulan sebelumnya (23 layanan). Jika dibandingkan dengan September 2023 (14 layanan), jumlah *live chat* naik sebesar 17,6%.

Topik Konsultasi terbanyak melalui *Live Chat* adalah **DBH**, **IF**, dan **PDRD**.





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*), 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

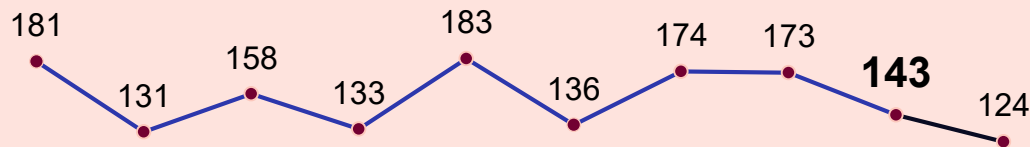
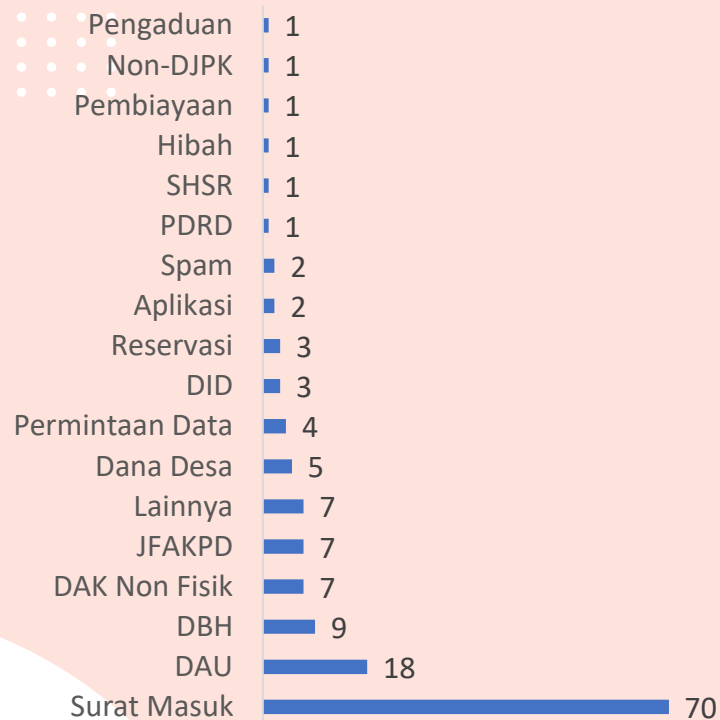
Bertujuan untuk menampung **pengiriman dokumen/surat kepada DJPK yang bersifat rutin** (setiap periode) seperti Laporan Syarat Penyaluran DAU, DAK Non Fisik, DBH, APBD, dan lain sebagainya.

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



Layanan *Email Call Center* DJPK

Jumlah Pengguna Layanan *Email* 2024



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

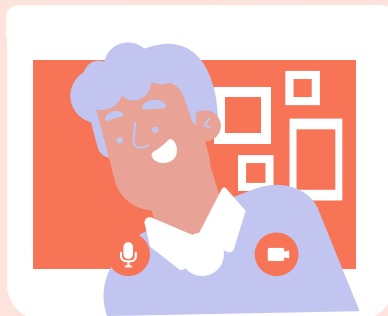
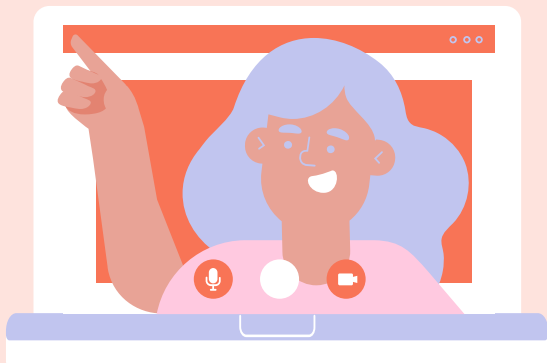
Sebanyak **17%** atau **143 pengguna** layanan informasi DJPK menggunakan layanan *email* pada September 2024. Jumlah ini **turun 17,3%** dibandingkan layanan bulan sebelumnya (173 pengguna). Jika dibandingkan dengan September 2023 (124 pengguna), jumlah ini **meningkat 15,3%**.

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



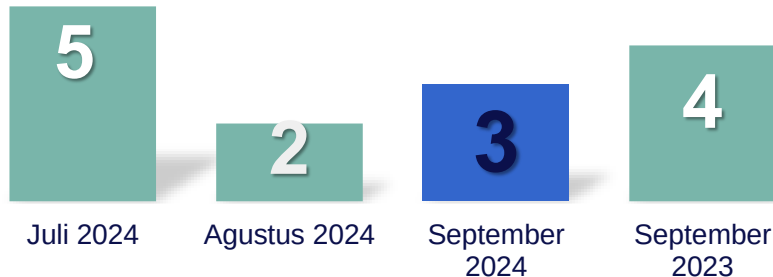
Layanan *Video Conference* DJPK

Selama September 2024, telah dilaksanakan *Video Conference* melalui aplikasi Ms. Team sebanyak **3** kali. Jumlah tersebut **naik 50%** dibandingkan layanan bulan sebelumnya (2 layanan). Jika dibandingkan dengan September 2023 (4 layanan), jumlah tersebut juga turun (25%).



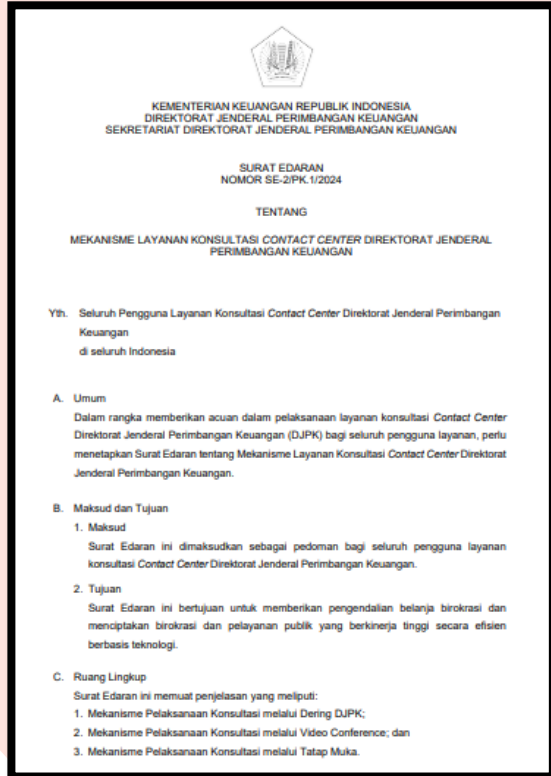
Nama Daerah	Tanggal	Topik
Kab. Banjar	18 September 2024	IF
Kab. Bintan	19 September 2024	IF
Kab. Labuhanbatu	26 September 2024	JF AKPD

Grafik Jumlah Video Conference Maret





PEDOMAN KONSULTASI TATAP MUKA

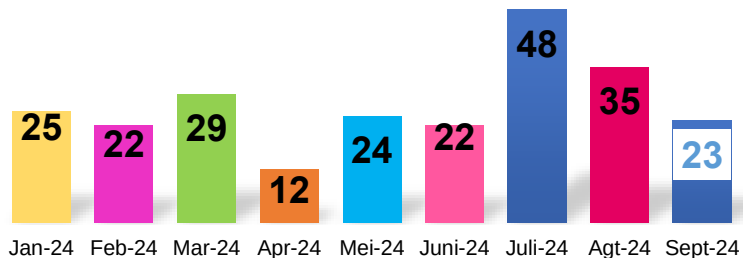


Dalam rangka memberikan petunjuk teknis pelaksanaan konsultasi dengan narasumber DJPK yang dilaksanakan baik secara daring melalui *video conference* maupun tatap muka di DJPK, pada Maret 2024, telah disampaikan Surat Edaran nomor SE-2/PK.1/2024 tentang Mekanisme Layanan Konsultasi *Contact Center* Direktorat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



Layanan Konsultasi Tatap Muka

Pada September 2024, telah dilaksanakan **23** kali konsultasi tatap muka, sehingga pada tahun 2024, telah terlaksana **240** konsultasi tatap muka.

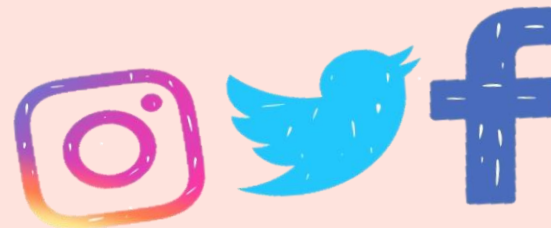
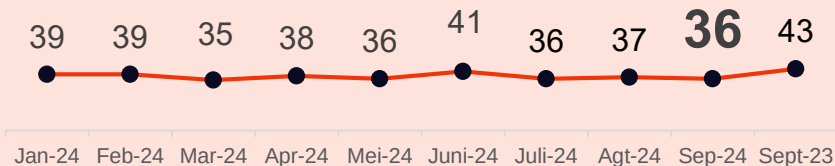


Namun, dalam pelaksanaannya, beberapa pemerintah daerah belum mematuhi ketentuan pelaksanaan konsultasi tatap muka, seperti **jumlah tamu yang hadir melebihi ketentuan**.

Daerah	Tanggal	Topik	Jumlah Tamu
Kab. Nabire	4-Sep-24	7	DAU PPPK
Prov. Sulawesi Utara	4-Sep-24	3	DBH dan PDRD
Kab. Konawe Selatan	5-Sep-24	1	Dana Desa
Kab. Ende	5-Sep-24	2	DAU, IF
Kab. Banggai	9-Sep-24	15	SHSR
Kab. Pekalongan	10-Sep-24	6	SHSR
Kab. Kep. Sangihe	10-Sep-24	4	DAU
Kab. Sitaro	10-Sep-24	2	DAU dan IF
Kab. Batubara	10-Sep-24	5	SHSR
Kab. Simalungun	12-Sep-24	4	JF AKPD
Kab. Lampung Utara	12-Sep-24	4	JF AKPD
Prov. Papua	13-Sep-24	2	Otsus
Prov. Bangka Belitung	17-Sep-24	2	DAU PPPK
Kab. Tanah Bumbu	20-Sep-24	6	DBH
Kab. Lingga	23-Sep-24	4	DBH
Kab. Jember	24-Sep-24	3	DBH
Kota Tasikmalaya	26-Sep-24	6	TKD
Prov. Riau	26-Sep-24	3	DBH, IF
Kota Bukittinggi	30-Sep-24	15	TKD



Publikasi Konten Media Sosial DJPK



Media Sosial DJPK terdiri dari Instagram (@ditjenpk), Twitter (@DitjenPK), dan Facebook.

Rata-rata publikasi konten media sosial DJPK pada September 2024 **turun 2,7%** dibandingkan bulan sebelumnya (37). Jika dibandingkan dengan September 2023 (43), rata-rata publikasi konten **turun 16,3%**.



Performa Instagram

<i>Followers</i> (per 30 September)	118.391
<i>Reach</i> (total)	169.487
<i>Reach</i> (rata-rata)	7.704

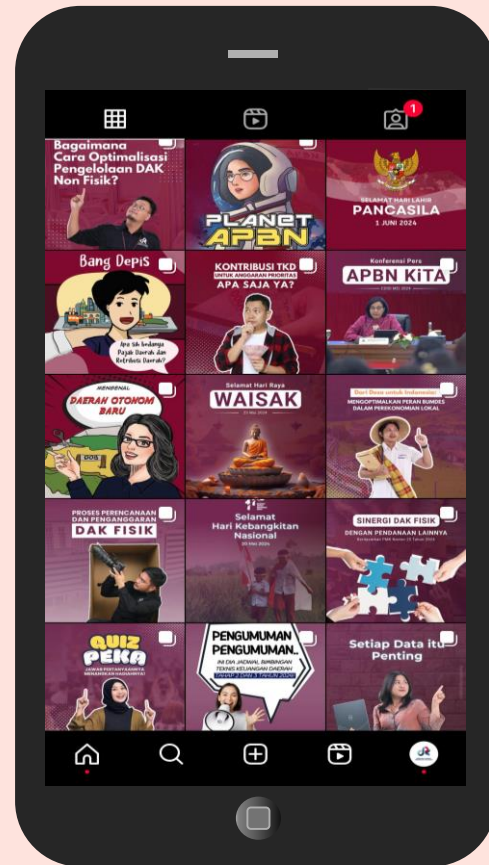
Jumlah Unggahan



Grafik perkembangan pengikut Instagram 2024

117,069 118,069 119,118 118,758 118,412 118,172 118,275 118,293 **118,391** 116,172

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





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa X (Twitter)

dering
djpk



Jumlah Konten

33 konten

Followers (per 30 September)

16.645



Grafik perkembangan pengikut X (Twitter) 2024

16,752 16,743 16,724 16,713 16,688 16,675 16,639 16,656 **16,645** 16,750

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



Performa Facebook



Jumlah Konten

33

konten

**Followers (per 30
September)**

14.191

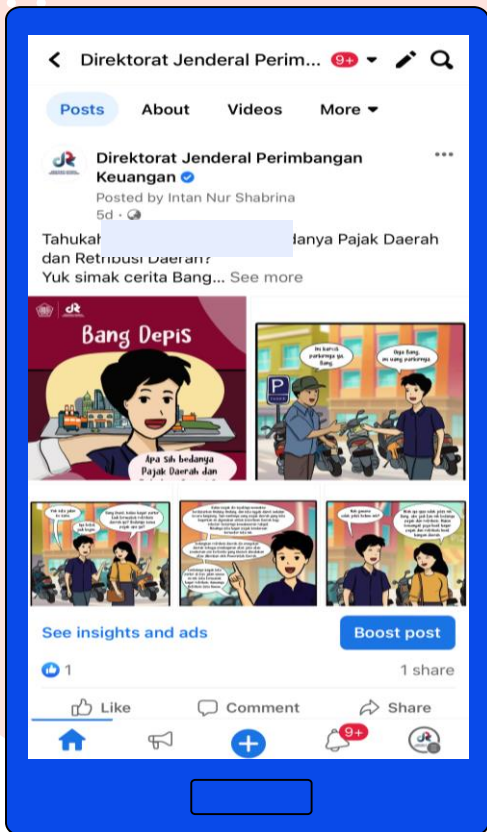
Reach (rata-rata)

1.593

Grafik perkembangan pengikut Facebook 2024

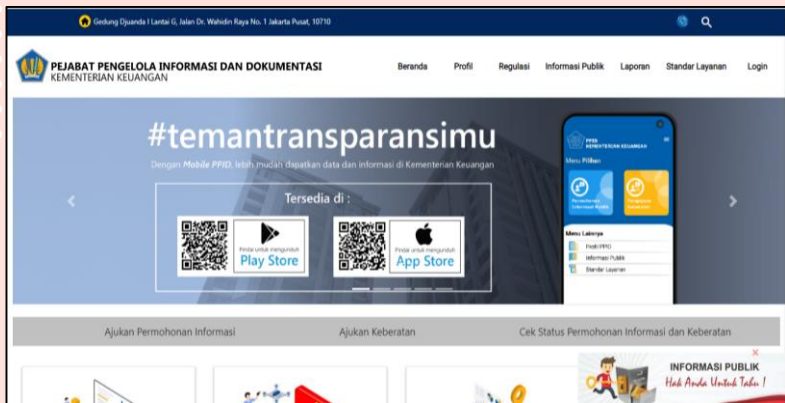


Jan-24 Feb-24 Mar-24 Apr-24 Mei-24 Juni-24 Juli-24 Agt-24 Sept-24 Sept-23





Layanan PPID



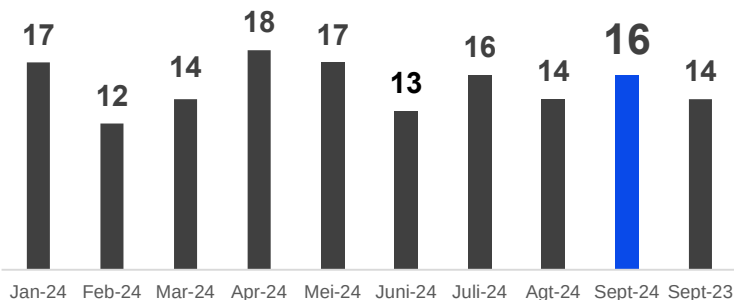
Selain mempublikasikan data dan informasi melalui *website* dan media lainnya, DJPK juga melayani permohonan informasi/data melalui **Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DJPK**.

Pada September 2024, terdapat **16** permohonan.

Sebagian 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 Tahun 2024



- ❑ Jumlah permohonan data melalui PPID DJPK sampai dengan September 2024 berjumlah **137** permohonan.
- ❑ Permohonan pada September 2024 **naik 14,3%** jika dibandingkan dengan bulan sebelumnya dan **naik 21,4%** dibandingkan dengan September 2023.

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

Capaian Target

278.57%

Target 100%

Selisih **+178.57%**

Jumlah Pegawai

31,620

Target **11,351**

Selisih **+20,269**

DJPb	417.27%	DJP	19,609
DJP	301.82%	DJBC	5,545
DJBC	237.17%	DJPb	3,914
DJPPR	231.51%	DJKN	1,046
DJKN	188.81%	Setjen (+...	586
BPPK	161.67%	BPPK	291
Itjen	152.17%	DJPPR	169
Setjen (+...	149.87%	Itjen	140
LNSW	127.27%	DJA	123
BKF	118.06%	BKF	85
DJPK	110.53%	DJPK	84
DJA	104.24%	LNSW	28

Jumlah Aktivasi

32,641

Like/komen/share 28,973 **88.76%**

Konten Tersedia 3,427 **10.50%**

Konten Mandiri 241 **0.74%**

DJP	20,198
DJBC	5,680
DJPb	4,058
DJKN	1,132
Setjen (+K...	609
BPPK	306
DJPPR	173
Itjen	145
DJA	132
BKF	89
DJPK	88
LNSW	31

Persentase Pegawai

41.95%

Seluruh Pegawai **75,378**

DJPb	62.10%	37.90%
DJP	45.66%	54.34%
DJBC	35.97%	64.03%
DJPPR	34.85%	65.15%
DJKN		72.00%
BPPK		75.15%
Itjen		77.01%
Setjen (+...		78.72%
BKF		81.91%
DJPK		83.78%
DJA		84.51%
LNSW		84.70%

Generasi

Gen Z (1997-2009)	47.85%	52.15%
Gen X (1965-1979)	43.77%	56.23%
Millenials (1980-1996)	39.37%	60.63%
Boomers (<1965)	17.86%	82.14%

Lama Kerja (tahun)

40	100.00%	
1	77.95%	22.05%
2	67.81%	32.19%
3	57.32%	42.68%
0	52.70%	47.30%
39	50.00%	50.00%
21	47.92%	52.08%

Jumlah Medsos

33,731

Instagram 22,731 (67.39%)

Facebook 3,316 (9.83%)

Tiktok 58 (0.17%)

Whatsapp 3,711 (11%)

X 2,897 (8.59%)

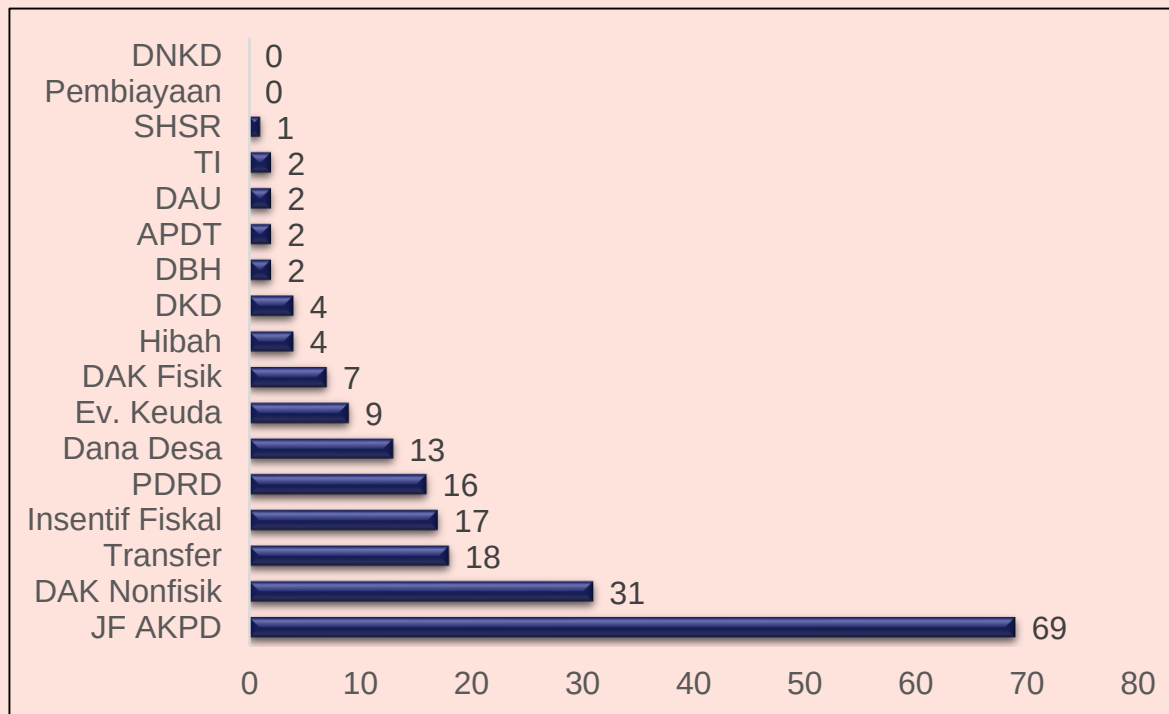
Jenis Kelamin

Perempuan	46.33%	53.67%
Laki-laki	40.21%	59.80%





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



**Data 9 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
September 2024

5.0



Linna



Hanna



Dian



Horas



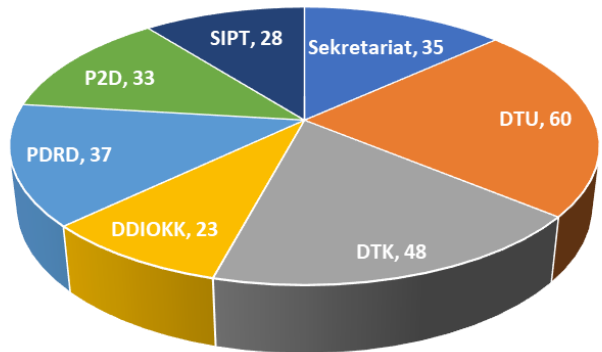
Ronald



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* Juli s.d September (Q3) 2024



No	Agen Layer 2	Capaian Rata-rata
PK.1	Sekretariat	119.43
PK.2	DTU	117.00
PK.3	DTK	120.00
PK.4	DDIOKK	114.78
PK.5	PDRD	112.43
PK.6	P2D	116.97
PK.7	SIPT	117.86

Adapun berdasarkan kecepatan memberikan tanggapan sejak pertanyaan dieskalasi, nilai capaian rata-rata DDIOKK menempati peringkat pertama (120), diikuti dengan Direktorat PDRD (112,43).



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



TERIMA KASIH

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1

Jakarta Pusat 10710

Gedung Radius Prawiro