



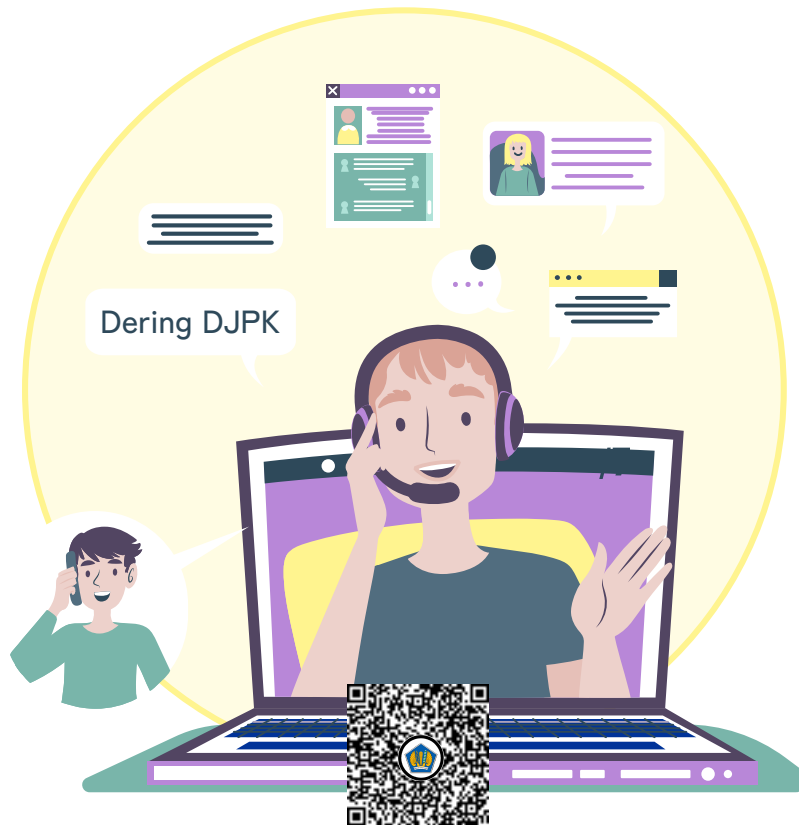
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Laporan Layanan Informasi DJPK

Februari 2024





Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

3

Publikasi Website

39

**Publikasi Konten
Media Sosial***

*rata-rata publikasi media sosial

7

WhatsApp Blast

12

Layanan PPID

967

Tiket Konsultasi

1

Video Conference

22

Konsultasi Tatap Muka

6

Webinar/FGD



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Media Layanan Informasi DJPK

Telepon



Dering DJPK
150420

WhatsApp



0811-150420-7

Live Chat



**contact-
djpk.kemenkeu.go.id**

**Video
Conference**



Call Center DJPK

Media Sosial



@ditjenpk



@DitjenPK



**Direktorat Jenderal
Perimbangan Keuangan**



DitjenPK Kemenkeu RI

Email

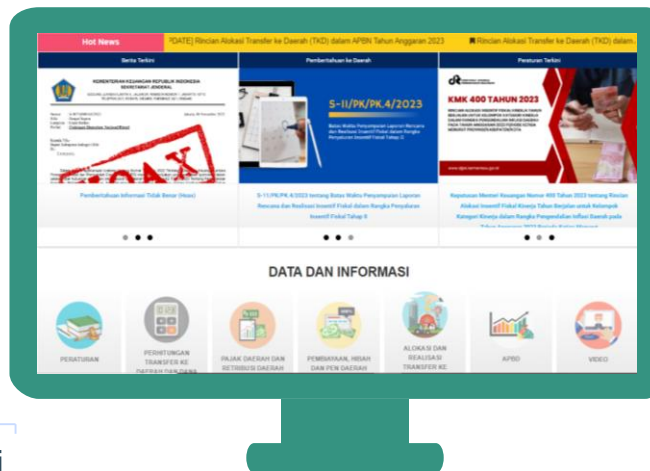
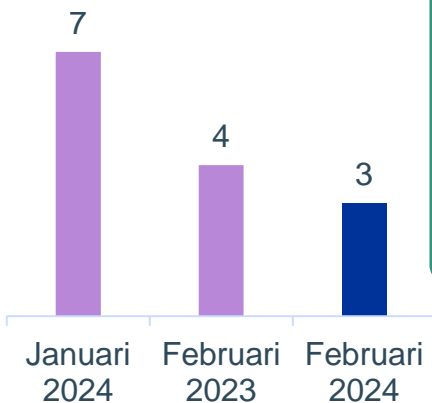


**callcenter.djpk@kemenkeu.go.id
lapor.djpk@kemenkeu.go.id**



Publikasi Website DJPK

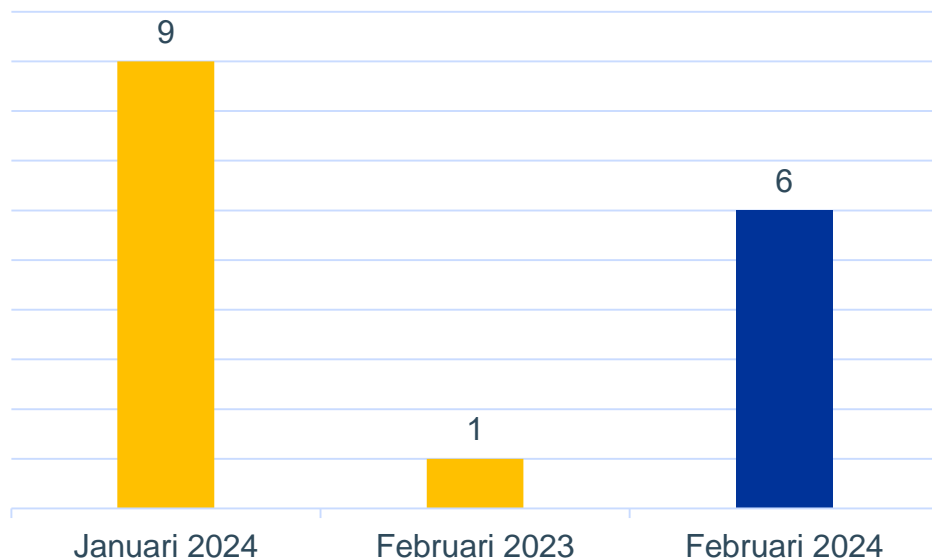
Pada bulan Februari, terdapat 3 publikasi pada Website DJPK yang terdiri atas Pemberitahuan ke Daerah. Jumlah publikasi website bulan Februari **menurun** dibandingkan bulan sebelumnya (7) dan dibandingkan bulan Februari 2023 (4).



12 Februari 2024	UND-27/PK.6/2024 terhal Undangan Bimbingan Teknis Keuangan Daerah Tahap I Tahun 2024
14 Februari 2024	S-5/MK.7/2024 tentang Peringatan Keterlambatan Penyampaian APBD Tahun Anggaran 2024
16 Februari 2024	S-25/PK/2024 tentang Penyampaian Program “Belajar Transfer Ke Daerah dan Tata Kelola Ekonomi Daerah Bersama DJPK (BETTER w/ DJPK)”



Publikasi Webinar DJPK



Pada bulan Februari, DJPK telah melaksanakan 6 webinar/FGD. Publikasi webinar bulan Februari **menurun** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (9) dan meningkat jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya (1).



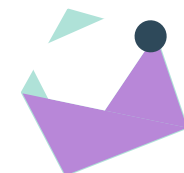
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Rincian Publikasi FGD/Workshop/Sosialisasi DJPK

02/02/2024	Bintal Kajian Muslimah
05/02/2024	Kunjungan Sekolah Tinggi Hukum Militer
05/02/2024	Peringatan Isra' Mi'raj
15/02/2024	MILEA edisi Lomba Bedah Data APBD 2024
16/02/2024	THM DJPK
23/02/2024	Sertijab Sekretaris DJPK



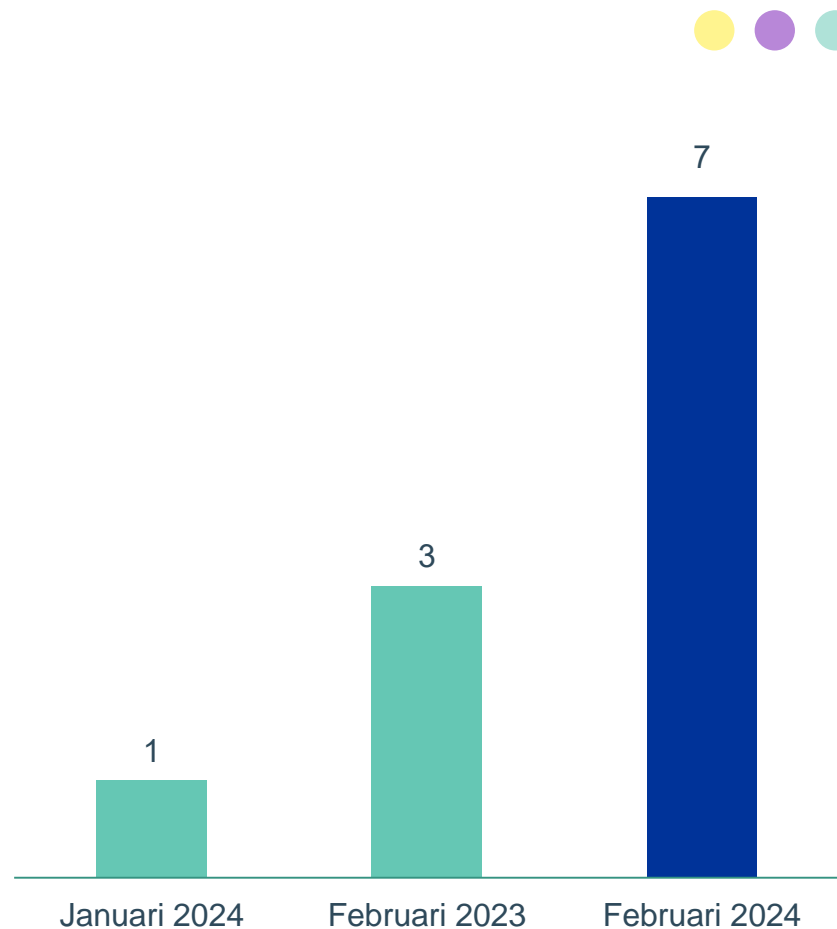


Layanan WhatsApp Blast



Pada bulan Februari, telah dilaksanakan 7 penyampaian informasi melalui layanan Whatsapp *Blast* kepada Pengguna Layanan yang terdaftar dalam *database* Contact Center Dering DJPK.

Layanan Whatsapp Blast bulan Februari **meningkat** dibandingkan bulan sebelumnya (1) dan bulan Februari 2023 (3).





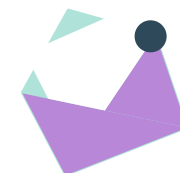
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



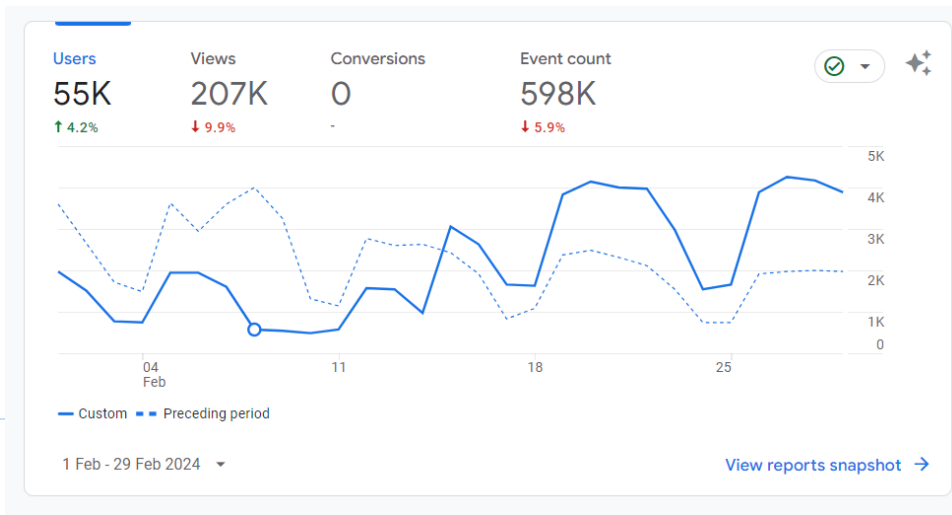
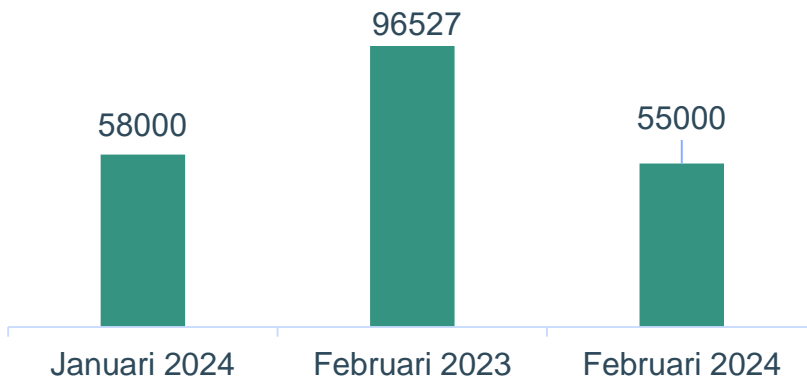
Rincian WhatsApp Blast

12 Februari 2024	Informasi Lomba Bedah Data 2024
12 Februari 2024	Informasi Bimtek Keuda Tahap I
19 Februari 2024	Penyampaian Better w/ DJPK
20 Februari 2024	Penyampaian CAKLUR NEW SIMTRADA
27 Februari 2024	Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan DJPK Tahun 2024
29 Februari 2024	D-DAY Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan DJPK Tahun 2024
29 Februari 2024	Penandatanganan Forum Konsultasi Publik Standar Pelayanan DJPK Tahun 2024





Kunjungan Website DJPK



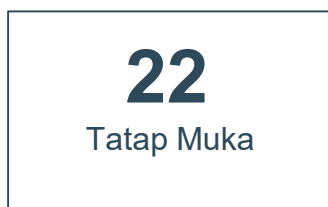
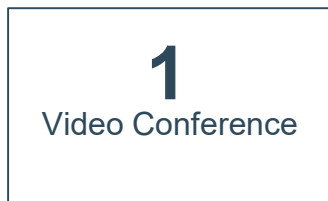
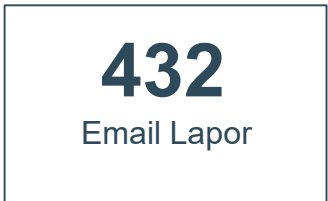
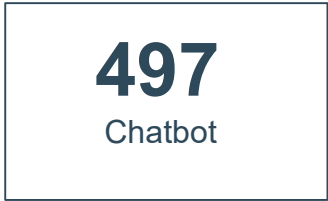
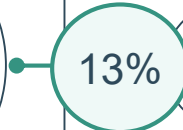
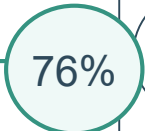
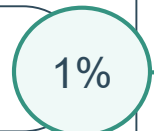
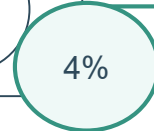
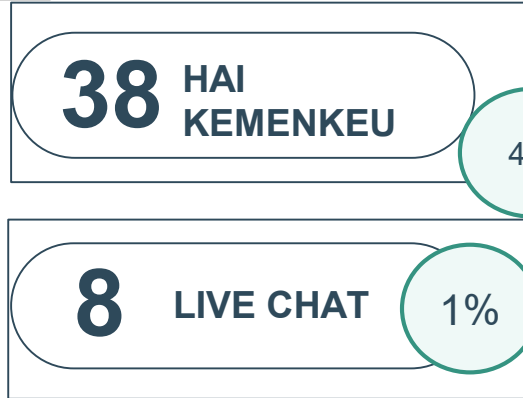
Jumlah pengunjung Website DJPK selama bulan Februari sekitar 55.000 pengunjung, **turun** sekitar 5% dibandingkan bulan sebelumnya (58.000) dan 43% dibandingkan bulan Februari 2023 (96.527).

Halaman yang paling banyak diakses antara lain

1. Portal Data;
2. Halaman Utama;
3. Apa saja sumber-sumber Pendapatan Daerah?

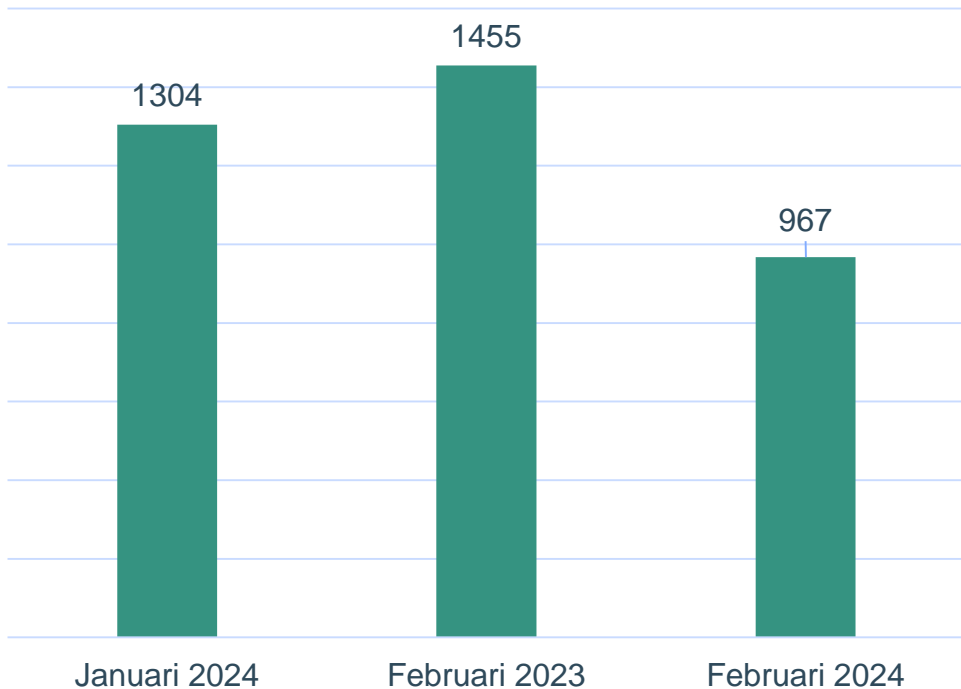


Tiket Konsultasi Februari





Perkembangan Jumlah Konsultasi



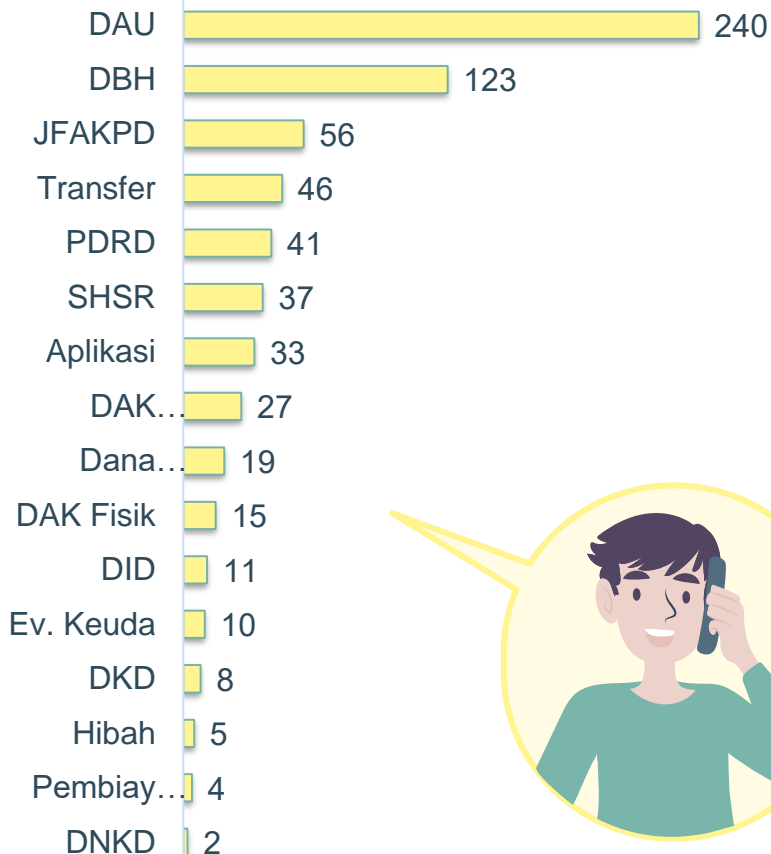
Jumlah konsultasi di bulan Februari **menurun** 33% dibandingkan bulan Februari 2023 (1.455 konsultasi).



Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan sebelumnya (1.304 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan Februari **menurun** 25%.



Topik Konsultasi Teknis



Topik DAU

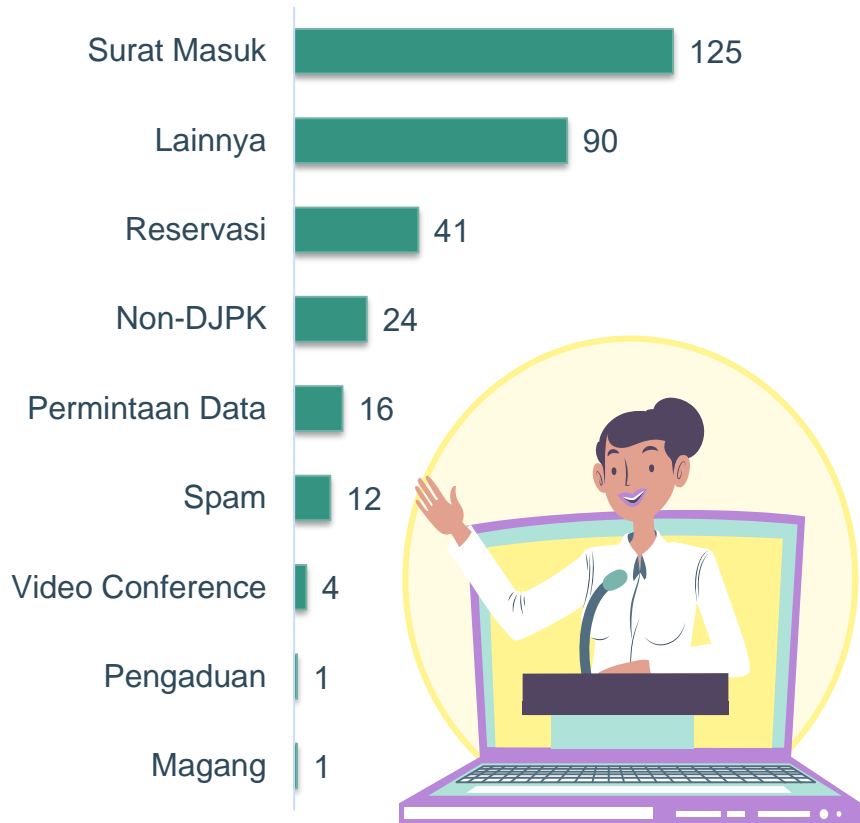
1. Informasi penyaluran Alokasi Tambahan DAU 2023 yang digunakan untuk dukungan pendanaan THR dan Gaji ketiga belas
2. Informasi Penyaluran DAU yang Tidak Ditentukan Penggunaannya bulan Februari
3. Informasi penyampaian syarat salur DAU yang Ditentukan Penggunaannya Tahap 1

Topik DBH

1. Rincian penyaluran TDF
2. Rincian penyaluran Kurang Bayar dan penyelesaian Lebih Bayar DBH
3. Berita Acara Rekonsiliasi Pajak Pusat Semester II TA 2023 sebagai syarat salur DBH
4. Permohonan pencairan TDF

Topik JF AKPD

1. Informasi terkait Uji Kompetensi Tahun 2024 untuk Perpindahan Jabatan
2. Penilaian Angka Kredit bagi JF Penyetaraan
3. Rekomendasi formasi JF AKPD



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.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

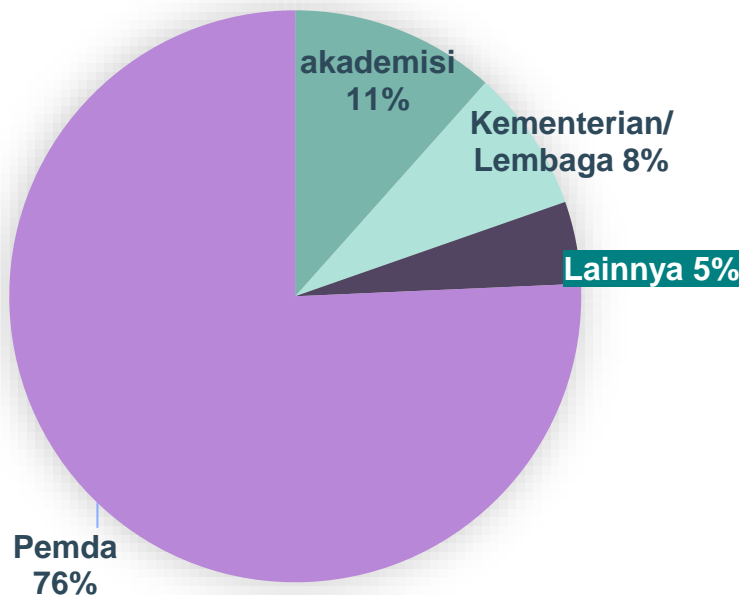


Pengaduan Februari

Pada bulan Februari, terdapat 1 pengaduan adanya oknum yang mengatasnamakan tim dari DJPK yang dapat membantu pencairan Kurang Bayar DBH (Kab. Yahukimo).



Pengguna Layanan Februari



Akademisi

Guru, mahasiswa
dan siswa sekolah

112 pengguna

Pemda

Termasuk Anggota/ Pimpinan
DPRD dan Perangkat
Daerah/Desa

732 pengguna

Kementerian /Lembaga

Kementerian Teknis dan Lembaga
di dalam dan luar Kemenkeu

78 pengguna

Lainnya

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

45 pengguna



Pemda Pengguna Terbanyak Februari

• Prov. Riau (10)

JF AKPD, penyampaian dan tindak lanjut surat, serta koordinasi konsultasi

• Prov. Sumatera Selatan (9)

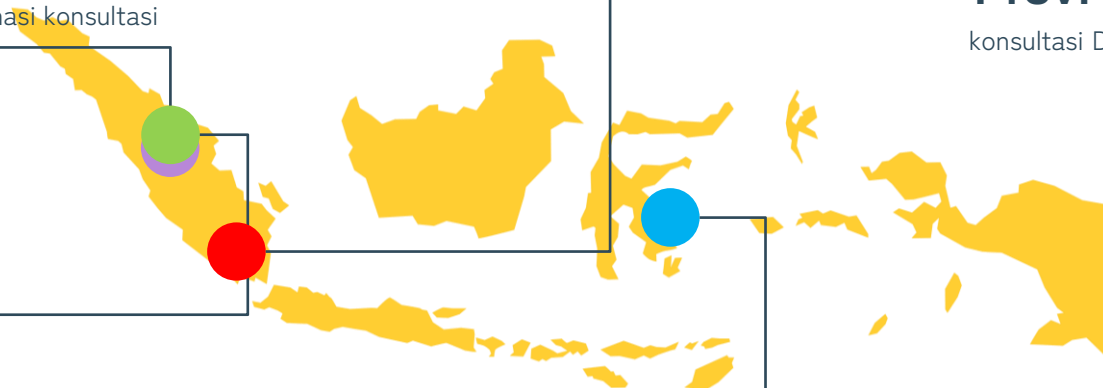
konsultasi DAU, SHSR, PDRD, dan Transfer

• Kota Dumai (9)

DBH, JF AKPD, DKD, dan topik lainnya

• Kota Kendari(13)

DAU, DBH, Transfer, dan penyampaian surat masuk





Rincian Tiket Konsultasi

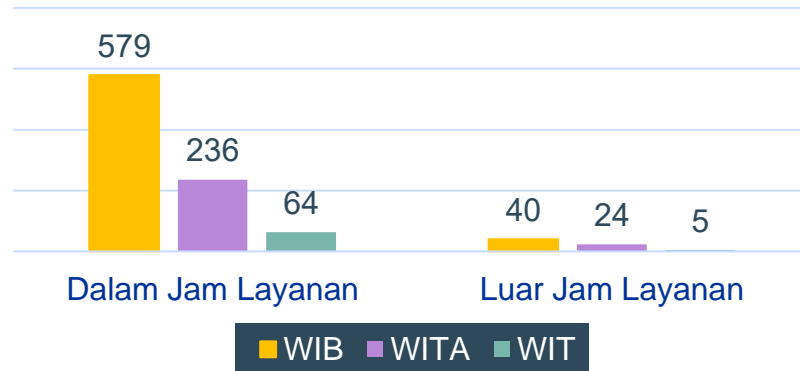
Selama bulan Februari, dari total 967 tiket konsultasi, sebanyak 948 tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 19 tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari 948 tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, 879 pengguna layanan menghubungi DJPK di dalam jam layanan, sedangkan 69 sisanya menghubungi DJPK di luar jam layanan yang terdiri dari

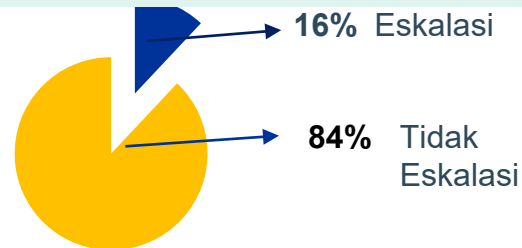
- 40 (58%) dari bagian barat (WIB),
- 24 (34%) dari bagian tengah (WITA), dan
- 5 (7%) dari bagian timur (WIT).

Dari 967 tiket konsultasi, terdapat 150 tiket atau 3% memerlukan eskalasi lebih lanjut dengan topik terkait DAU, PDRD, Aplikasi, dan DBH.

Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Persentase Eskalasi Tiket





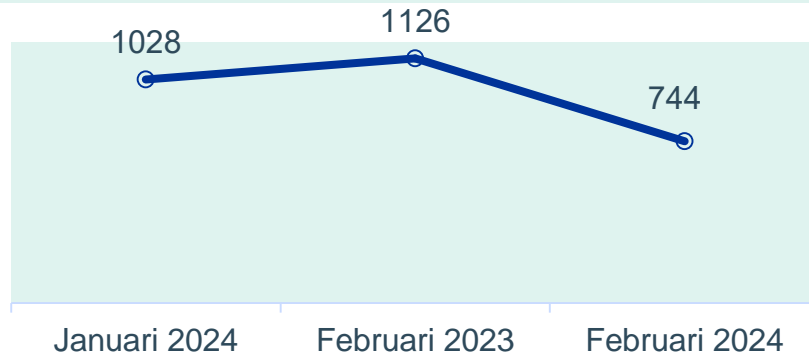
Layanan WhatsApp DJPK



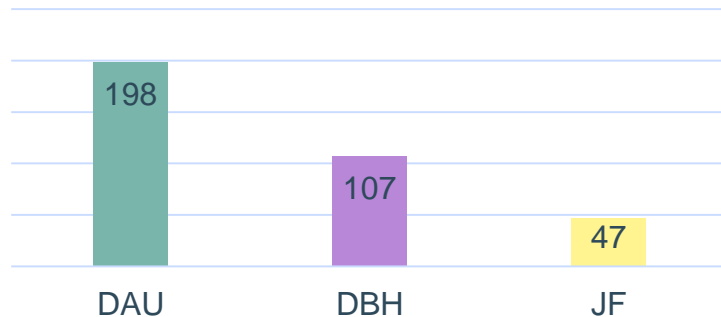
WhatsApp selalu menjadi media konsultasi yang paling diminati oleh pengguna layanan informasi DJPK. Layanan yang diberikan melalui WhatsApp meliputi konsultasi/pengaduan dan pesan siaran (WhatsApp Blast).

Jumlah konsultasi pada bulan Februari melalui WhatsApp DJPK sebanyak 744 atau **menurun** 28% dibandingkan bulan sebelumnya (1.028 layanan) dan **menurun** 33% dibandingkan bulan Februari 2023 (1.126 layanan).

Jumlah Pengguna WhatsApp Februari



Top 3 Topik Konsultasi





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



Implementasi Chatbot pada WhatsApp DJPK

Call Center DJPK
DJPB Kementerian BI

Nama: 9:43 AM
Bapak/Ibu 9:43 AM

Daerah: 9:43 AM
Prov. DKI Jakarta 9:43 AM

Instansi/SKPD: 9:43 AM
Kemenkeu 9:43 AM

Email (contoh: zzz@yyy.com) :
9:43 AM
callicenter.djpk@kemenkeu.go.id 9:44 AM

Pertanyaan: 9:44 AM
tes 9:44 AM

Selamat datang Bapak/Ibu, Informasi apa yang Anda perlukan?
1. Informasi Anggaran Transfer ke Daerah
2. Informasi Pembiayaan Daerah
3. Informasi Fungsional AKPD
4. Informasi Standar Harga Satuan Regional
5. Informasi Pajak dan Retribusi Daerah
6. Informasi Aplikasi SIKD Core
7. Informasi Permohonan Data
8. Informasi Kunjungan ke DJPK
9. Chat Agent 9:44 AM

Pilihan Anda?

Dalam rangka peningkatan kecepatan layanan informasi, DJPK mengimplementasikan Chatbot pada WhatsApp DJPK di nomor 0811-150420-7.

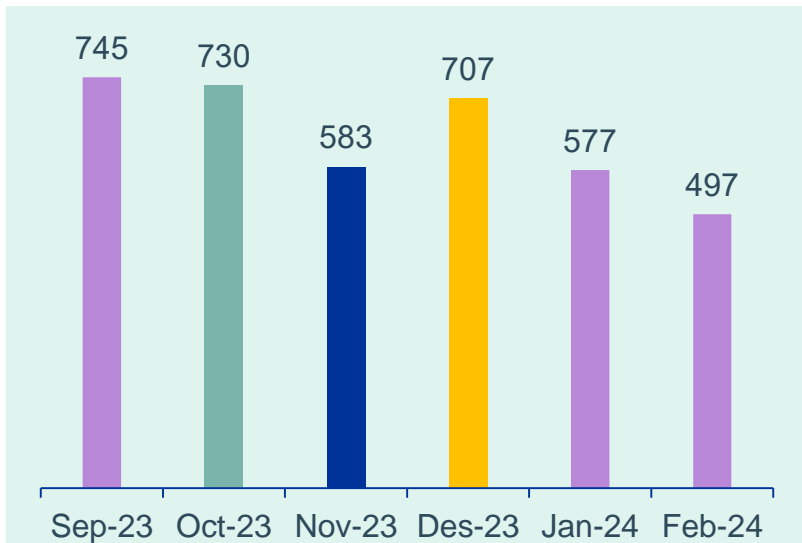
Dengan adanya Chatbot, langkah konsultasi melalui WhatsApp DJPK adalah sebagai berikut:

1. Pengguna layanan wajib mengisi data diri (nama, daerah, instansi/SKPD, email dan pertanyaan) secara lengkap dan sesuai dengan format yang diminta.
2. Pengguna layanan dapat memilih informasi yang dibutuhkan pada menu dan submenu yang disediakan.
3. Jika pengguna layanan ingin terhubung dengan agen atau informasi yang dibutuhkan tidak tersedia dalam menu dan submenu Chatbot, maka pengguna layanan dapat memilih opsi “Chat Agent”.



Layanan Chatbot DJPK

Pada bulan Februari, jumlah pengguna layanan Chatbot (tanpa Chat Agent) adalah sebanyak 497 pengguna.

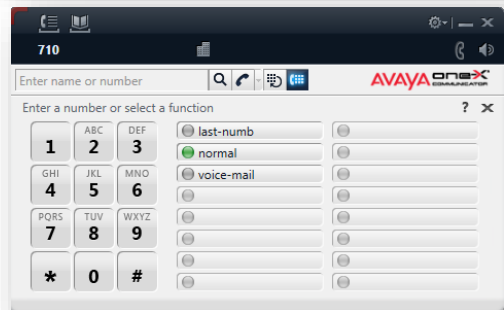
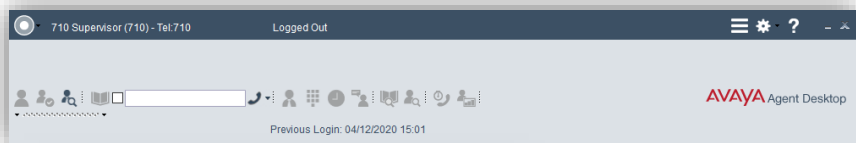


Menu yang diakses adalah sebagai berikut:

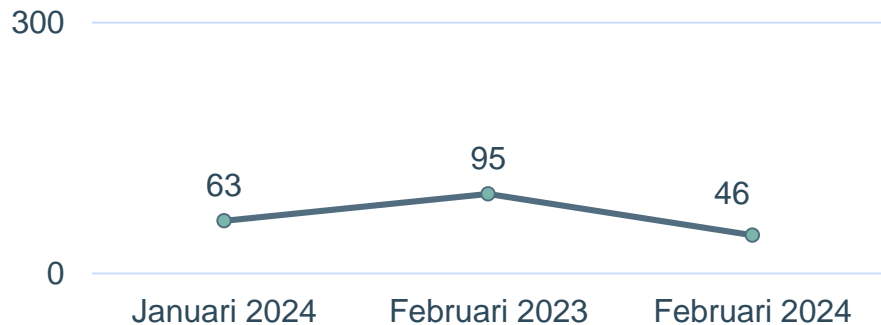
Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	363
Informasi Kunjungan ke DJPK	22
Informasi Permohonan Data	28
Informasi Fungsional AKPD	29
Informasi Pajak dan Retribusi Daerah	16
Informasi Pembiayaan Daerah	26
Informasi Aplikasi SIKD-Core	8
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SHSR)	5
Grand Total	497



Layanan Telepon Dering DJPK



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



Jumlah konsultasi pada bulan Februari melalui telepon Dering DJPK sebanyak 46 atau **menurun 26%** dibandingkan bulan sebelumnya (63 layanan).

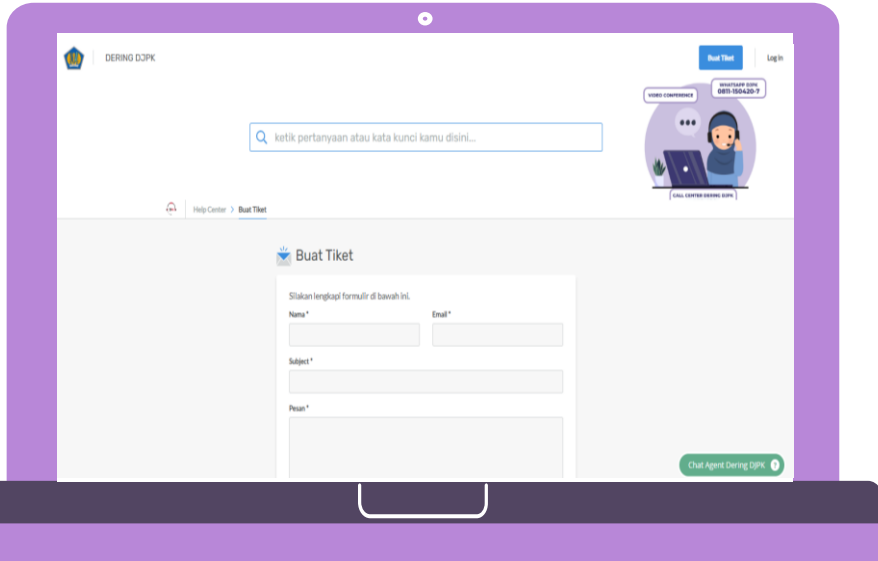
Jika dibandingkan dengan Februari 2023 (95 layanan), jumlah konsultasi melalui telepon **menurun 48%**.

Top 3 Topik Konsultasi



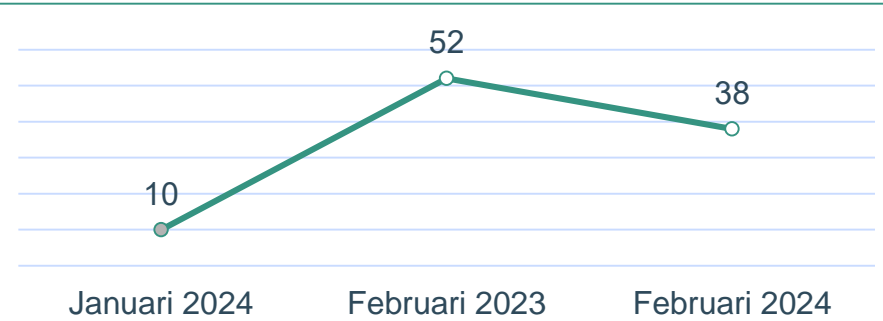


Layanan HAI Kemenkeu



Pada bulan Februari, sebanyak 38 pengguna menggunakan layanan HAI Kemenkeu sebagai layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs contact-djpk.kemenkeu.go.id.

Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu Februari



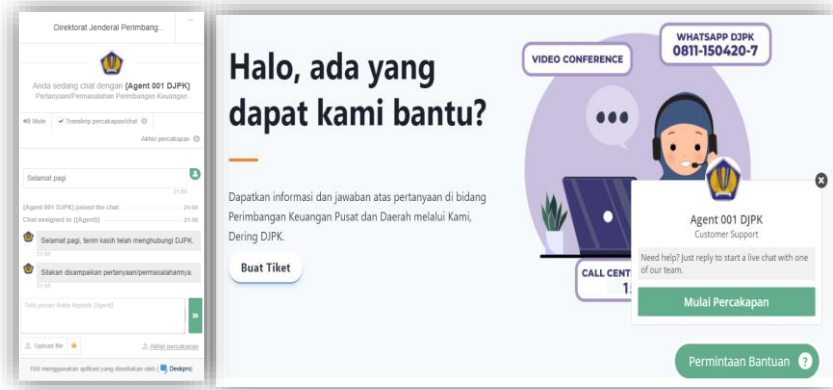
Jumlah layanan pada bulan Februari **meningkat** dibandingkan bulan sebelumnya (10 layanan) dan jika dibandingkan dengan Februari 2023 (52 layanan) **menurun** 26%.

Topik Konsultasi terbanyak melalui HAI Kemenkeu adalah Surat Masuk, PDRD, dan DBH.

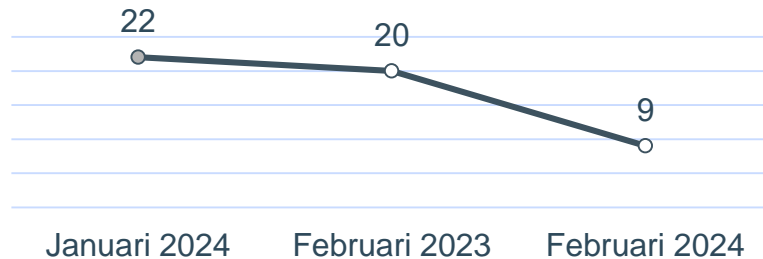


DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Jumlah Pengguna Live Chat Februari



Layanan Live Chat DJPK

Pada bulan Februari, sebanyak 1% (8 pengguna) menggunakan layanan Live Chat yang dapat diakses melalui situs contact-djpk.kemenkeu.go.id. Jumlah tersebut **menurun** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (22 layanan) begitu pula jika dibandingkan dengan Februari 2023 (20 layanan).

Topik Konsultasi terbanyak melalui Live Chat adalah Lainnya, PDRD, DAU, dan Aplikasi.



Layanan E-mail DJPK

Email Call Center

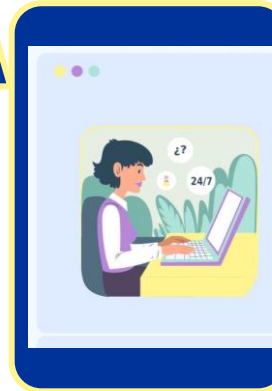
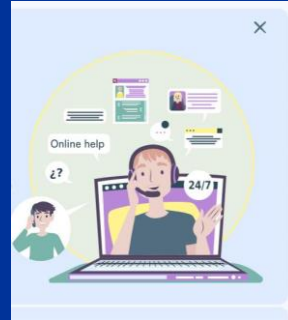
callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

Bertujuan untuk menampung:

- ✓ Konsultasi yang dikirim pengguna melalui Email atau Website DJPK (Hai Kemenkeu dan Live Chat),
- ✓ Pengiriman Dokumen/Surat kepada DJPK yang bersifat tidak rutin (sewaktu-waktu)

Dikelola oleh Agen menggunakan aplikasi Deskpro yang terintegrasi dengan Layanan Hai Kemenkeu

Dering DJPK



Email Lapor

lapor.djpk@kemenkeu.go.id

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

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

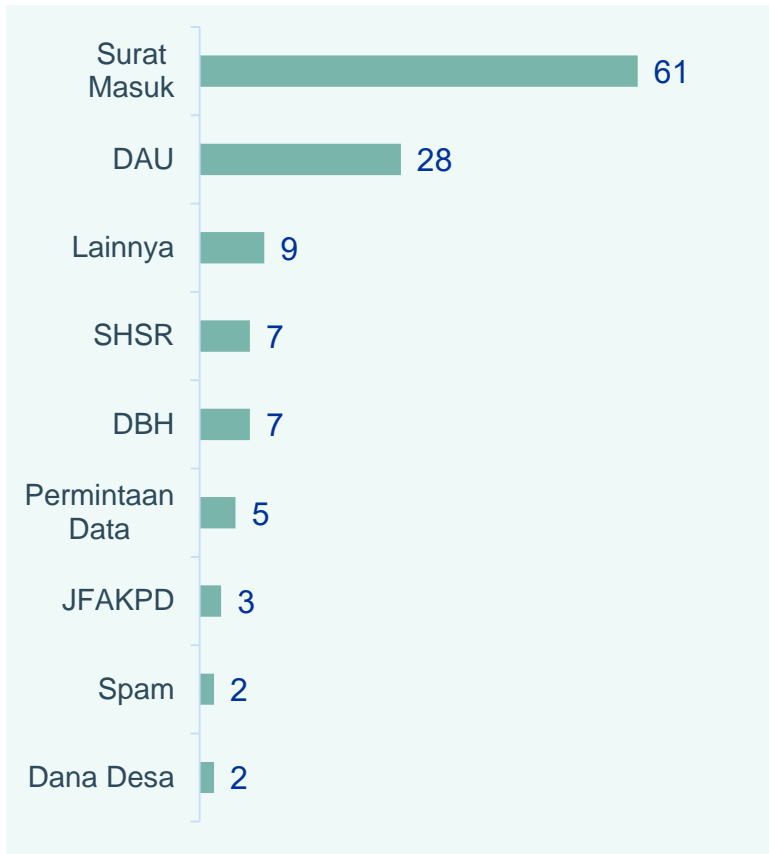
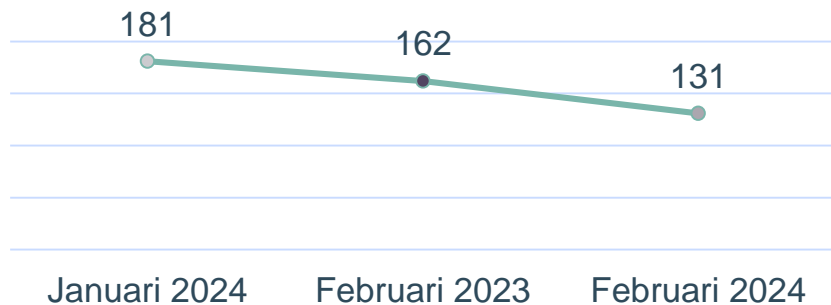


Layanan E-mail Call Center DJPK

Sebanyak 13% atau 131 pengguna layanan informasi DJPK menggunakan Layanan Email di bulan Februari. Jumlah tersebut **menurun** 27% dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (181 layanan) begitu pula jika dibandingkan dengan Februari 2023 (162 layanan).

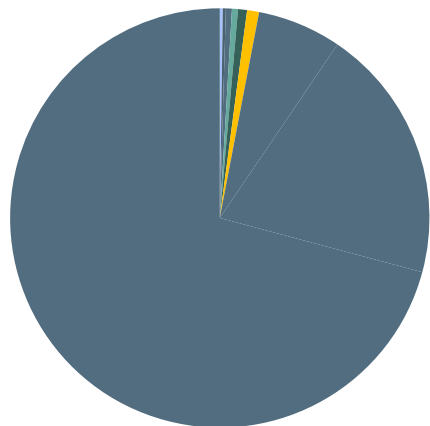
Sebagian besar keperluan melalui email adalah untuk penyampaian surat dan konfirmasi tindak lanjutnya, serta konsultasi.

Jumlah Pengguna Email Call Center Februari



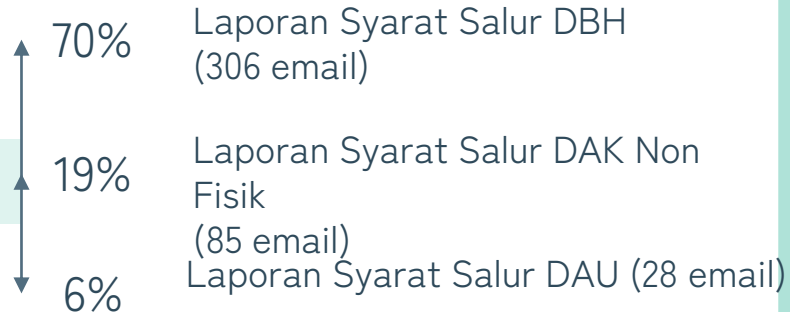


Layanan Email Lapor DJPK



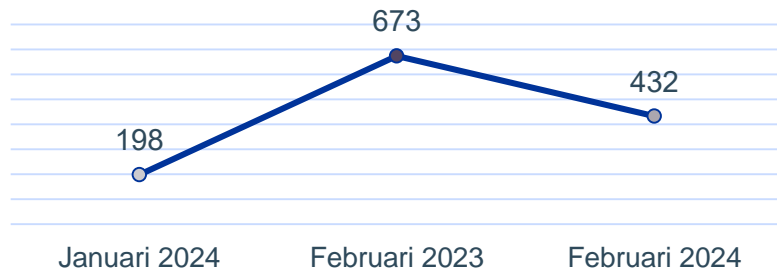
- Insentif Fiskal
- Pinjaman Daerah
- Dana Desa
- Hibah Daerah
- APBD
- DNKD
- DAU

Total Email: 432



- Pada bulan Februari, telah diterima sebanyak 432 email.
- Total email yang masuk selama bulan Februari **meningkat** signifikan dibandingkan dengan bulan sebelumnya (198 email).
- Jika dibandingkan dengan Februari 2023 (673 email), total email **turun** 35%.

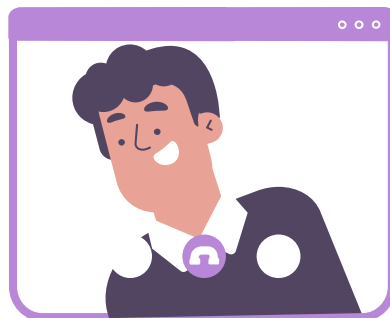
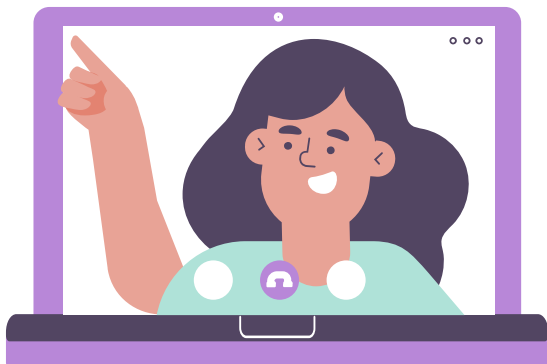
Jumlah Email Lapor Februari





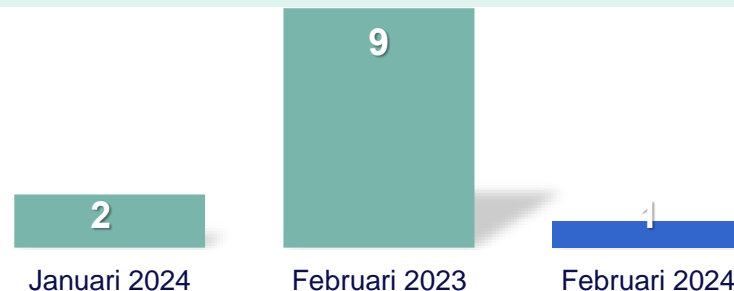
Layanan Video Conference DJPK

Selama bulan Februari, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak **1** kali. Jumlah tersebut **menurun** 50% dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (1 layanan). Jika dibandingkan dengan Januari 2023 (9 layanan), jumlah tersebut **menurun** signifikan.



Tanggal	Daerah	Topik
2 Februari	Kab. Samosir	Pembiayaan

Grafik Jumlah Video Conference Februari





Layanan Konsultasi Tatap Muka DJPK

Selama bulan Februari, telah dilaksanakan 22 kali konsultasi tatap muka sehingga jumlah konsultasi tatap muka yang telah dilaksanakan sejak 2023 sebanyak 271.



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



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

GEDUNG RADIUS PRAWIRO LANTAI 9, JALAN DR. WAHIDIN NOMOR 1, JAKARTA 10710
TELEPON 150420; FAKSIMILE (021) 3509443; SITUS www.djpk.kemkeu.go.id

Nomor : S-38/PK/2023 18 Maret 2023
Sifat : Segera
Hal : Pemberitahuan Mekanisme Layanan Konsultasi Melalui *Video Conference* dan Konsultasi Tatap Muka di Lingkungan DJPK

Yth. 1. Gubernur/Bupati/Wali Kota
2. Ketua DPRD
di seluruh Indonesia

Dalam rangka pengendalian belanja birokrasi dan menciptakan birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi secara efisien berbasis teknologi, dengan ini dapat kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kami menyediakan layanan informasi berbasis teknologi dan informasi melalui *Contact Center* DJPK dan *website* DJPK guna mendukung pengelolaan dana Transfer ke Daerah, pengelolaan keuangan daerah, maupun penyusunan kebijakan dan/atau bahan lainnya yang diperlukan.
2. Kami juga menyediakan layanan konsultasi DJPK melalui *video conference* yang secara bertahap menggantikan layanan konsultasi tatap muka.
3. Reservasi layanan konsultasi tatap muka dimaksud dapat dilakukan dengan menyampaikan Surat Permintaan Konsultasi/Audiensi yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Tanggal	Daerah	Topik	Jumlah Tamu
1 Februari	Kota Bima	DAU	2
1 Februari	Pertamina	PDRD	7
1 Februari	Kota Tanjung Pinang	DBH	2
2 Februari	Kota Palembang	PDRD, DID	4
2 Februari	Kab. Garut	DAU	6
5 Februari	PT. PLN	PDRD	4
5 Februari	Kab. Lamandau	DAK Fisik	3
6 Februari	Kab. Konawe	DAU	2
6 Februari	Kab. Sumbawa	PDRD	8
6 Februari	Kota Pangkal Pinang	PDRD	5
6 Februari	Prov. Papua	Otsus	2
7 Februari	Kab. Tapin	DBH	2
20 Februari	Prov. Riau	DBH	2
20 Februari	Kota Gunungsitoli	Pembiayaan	6
20 Februari	Kota Tangerang Selatan	DBH	2
20 Februari	Kota Tomohon	Pembiayaan	7
20 Februari	Kab. Sumedang	IF	2
21 Februari	Prov. Kalimantan Timur	PDRD	2
22 Februari	Kota Jambi	JF AKPD	4
26 Februari	Bank SumselBabel	Pembiayaan	2
27 Februari	Kab. Gresik	DBH	2
28 Februari	Kab. Polewali Mandar	DAU	2



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Pada bulan Februari, telah diterbitkan Surat Edaran nomor SE-2/PK.1/2024 tentang **Mekanisme Layanan Konsultasi Contact Center Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan** ditujukan kepada seluruh pengguna layanan konsultasi Contact Center DJPK.



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN
SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN

SURAT EDARAN
NOMOR SE-2/PK.1/2024

TENTANG

MEKANISME LAYANAN KONSULTASI *CONTACT CENTER* DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

Yth. Seluruh Pengguna Layanan Konsultasi *Contact Center* Direktorat Jenderal Perimbangan
Keuangan
di seluruh Indonesia

A. Umum

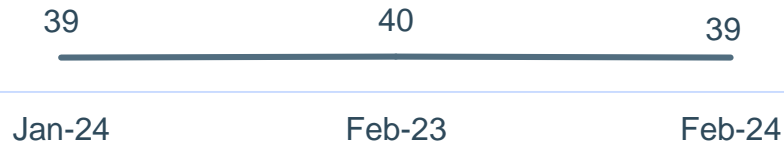
Dalam rangka memberikan acuan dalam pelaksanaan layanan konsultasi *Contact Center* Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK) bagi seluruh pengguna layanan, perlu menetapkan Surat Edaran tentang Mekanisme Layanan Konsultasi *Contact Center* Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan.

B. Maksud dan Tujuan



Publikasi Konten Media Sosial DJPK

Rata-rata Publikasi Konten Medsos Bulanan



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

Rata-rata publikasi konten media sosial DJPK pada bulan Februari adalah 39. Jika dibandingkan dengan Februari 2023 (40), rata-rata publikasi konten **turun** 2%.



Performa Instagram DJPK

Di bulan Februari, belum terdapat penambahan akun Pemerintah Desa sehingga total akun desa pengikut @ditjenpk sama dengan bulan sebelumnya 1.875 akun.

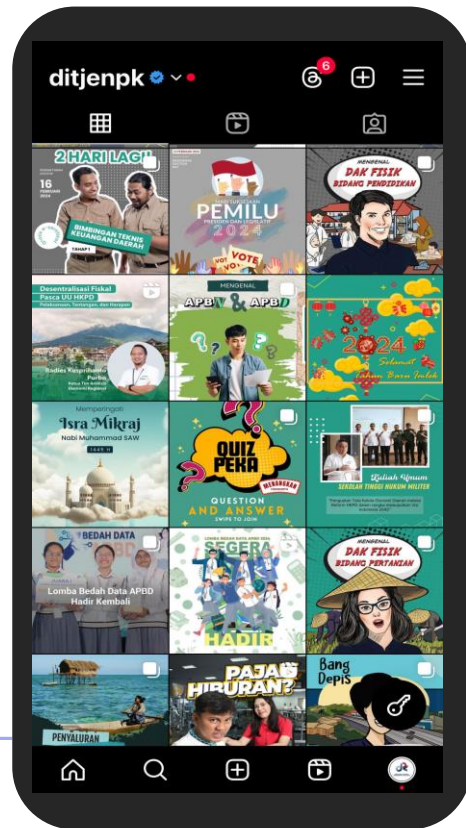
Followers (per 29 Feb)	118.069
Reach (total)	1.297.905
Reach (rata-rata)	51.916

Jumlah Unggahan

25
feeds

26
story

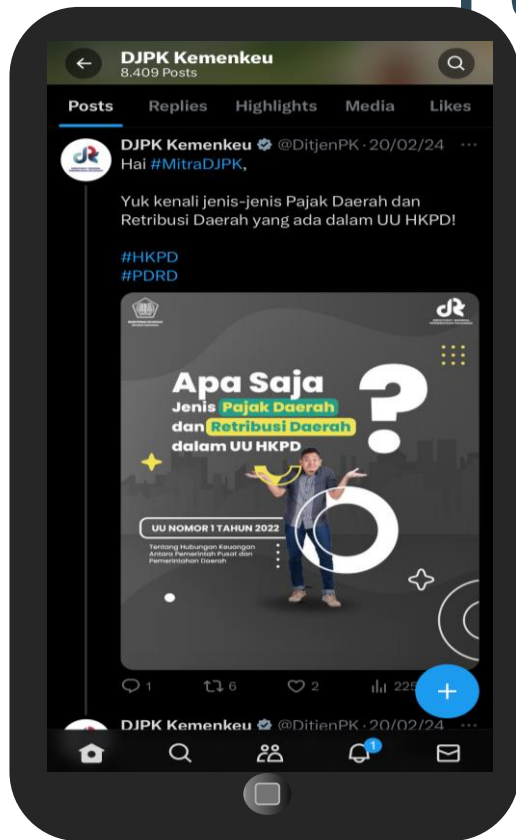
Grafik peningkatan pengikut Instagram Februari





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa X (Twitter) DJPK



Jumlah Konten

33 konten

Followers (per 29 Feb)

16.743

Post Impressions

13.100



Grafik peningkatan pengikut Februari



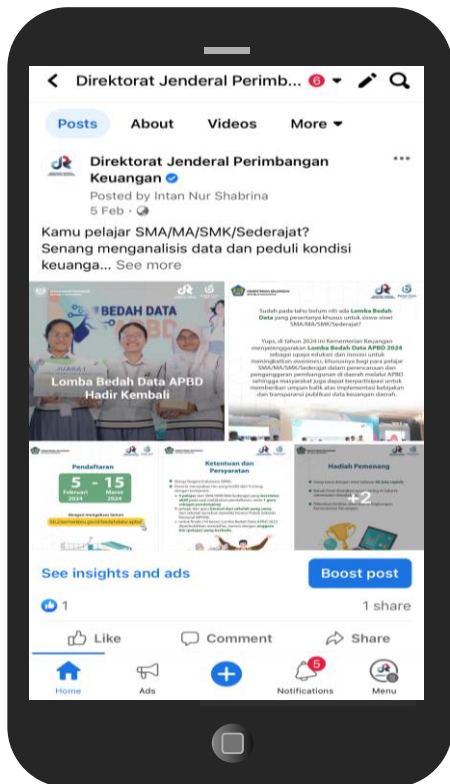
Januari 2024

Februari 2023

Februari 2024



Performa Facebook



Jumlah Konten

33

konten

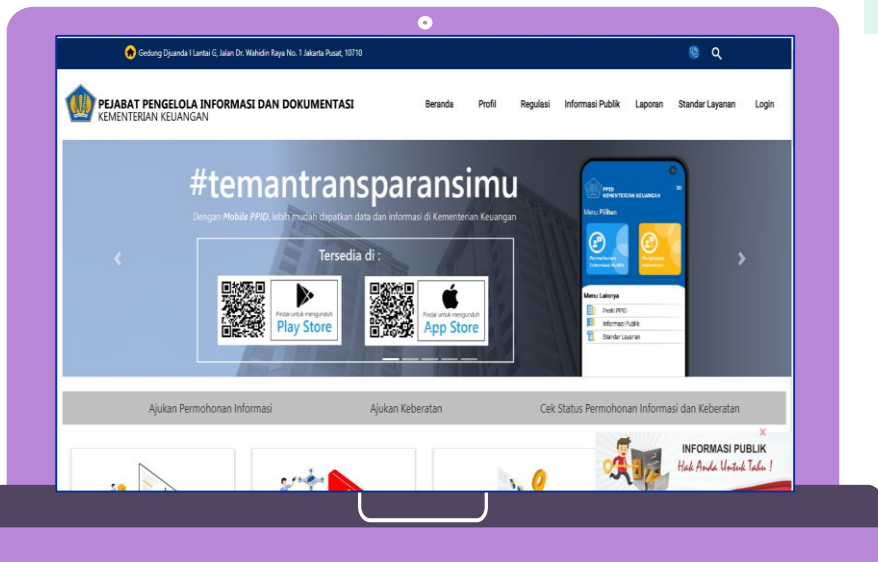
Followers (per 29 Feb)	14.038
Reach (rata-rata)	2.460

Grafik pengikut Facebook Februari



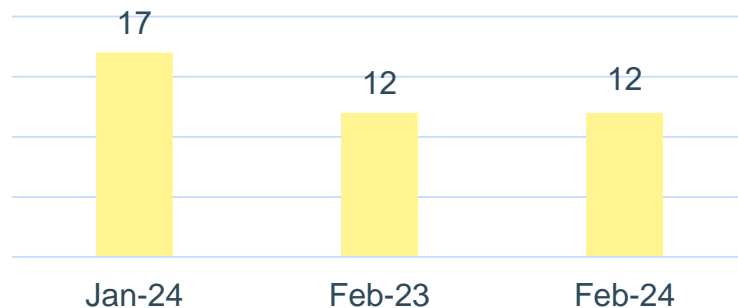


Layanan PPID



Selain mempublikasikan data dan informasi melalui website dan media lainnya, DJPK juga melayani permohonan informasi/data terkait anggaran dan realisasi APBD dan TKD melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DJPK.

Jumlah Permohonan Data melalui PPID Februari



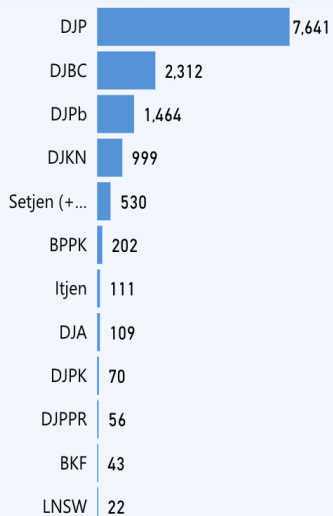
- Jumlah permohonan data melalui PPID DJPK pada bulan Februari berjumlah 12 permohonan.
- Permohonan pada bulan Februari **menurun** dibandingkan dengan bulan sebelumnya (17 permohonan). Jika dibandingkan dengan Februari 2023 (12 permohonan), jumlah tersebut **sama**.



Employee Advocacy

Jumlah Pegawai

13,559

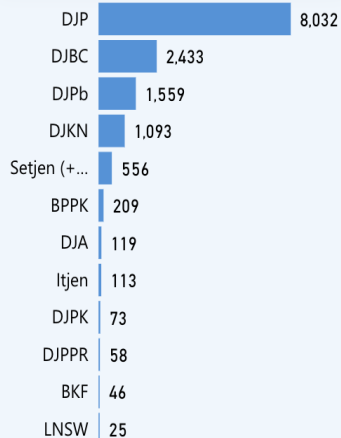


Jumlah Aktivasi

14,316



Konten tersedia 2,245 (15.68%)
Like/Comment/Share 11,954 (83.50%)
Kreasi konten mandiri 117 (0.82%)

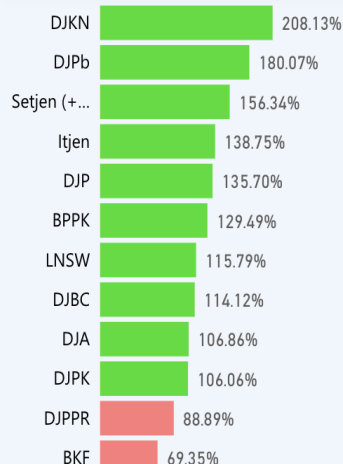


Persentase Target

137.84%



terhadap target
jumlah pegawai Q1:9.837

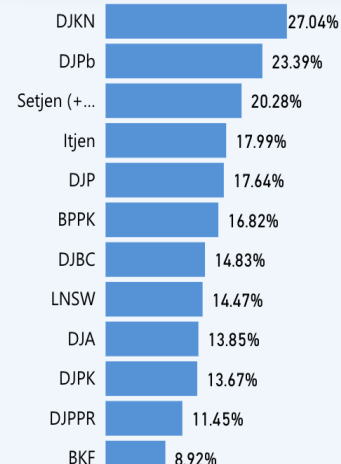


Persentase Pegawai

17.91%



terhadap keseluruhan
jumlah pegawai 75,711



Jumlah Medsos

14,887



Instagram 9,721

X 1,656

Facebook 1,677

WhatsApp 1,271

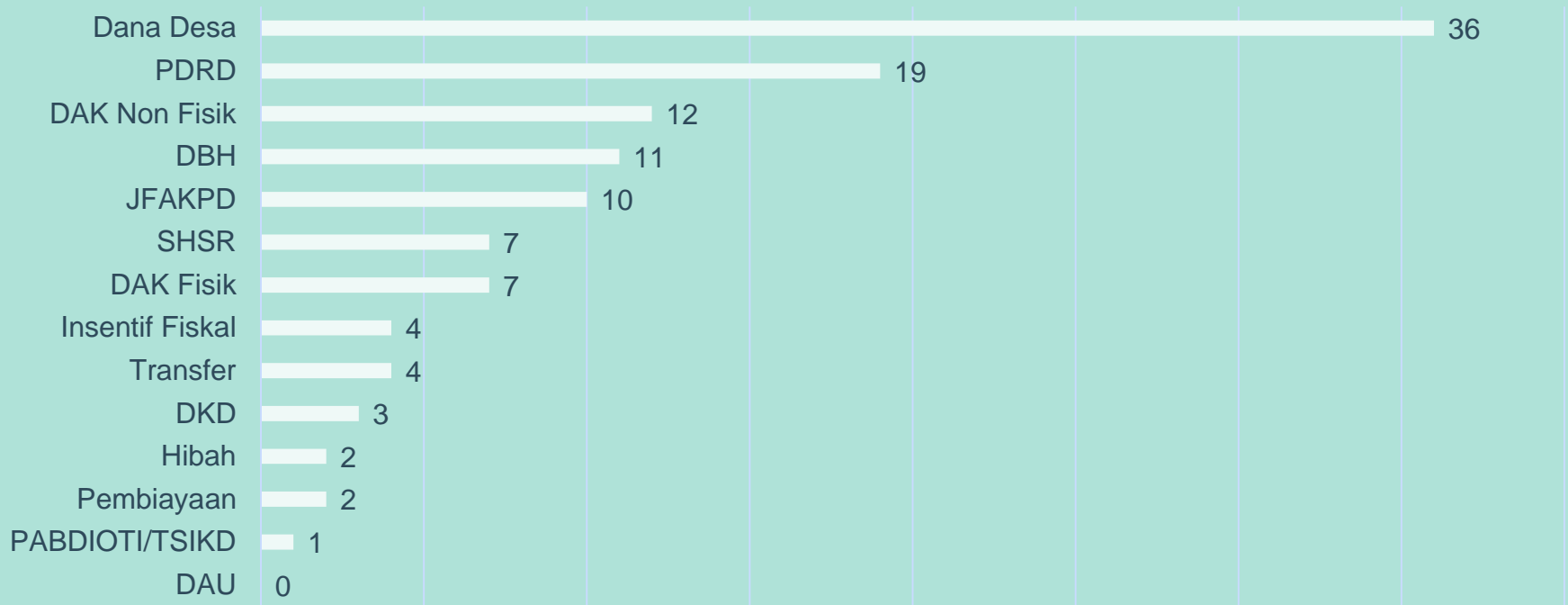
LinkedIn 491

YouTube 37

TikTok 34



Jumlah FAQ/Knowledge Base Contact Center DJPK yang perlu direview



**Data 3 bulan terakhir diperoleh dari tautan <https://bit.ly/FAQDJPK> berdasarkan isian pada kolom perbaikan. Status 0 artinya knowledge base sudah direview seluruhnya oleh unit 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
Februari

5.0



Anas



Linna



Hanna



Dian



Evaluasi dan Saran

Manajemen Informasi

Koordinasi antara unit teknis dan agen Contact Center terkait dengan informasi atau kebijakan terbaru perlu untuk terus ditingkatkan, khususnya sehubungan dengan kebijakan baru yang diterbitkan setelah APBN TA 2024 ditetapkan.



Tim Contact Center

1. Dengan telah ditetapkannya KMK Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan, Tim Contact Center merencanakan pengembangan Layer 2 (L2) melibatkan seluruh unit eselon II di lingkungan DJPK.
2. Dengan diterbitkannya Surat Edaran Mekanisme Layanan Konsultasi Contact Center Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan diharapkan dapat menjadi pedoman bagi seluruh pengguna layanan konsultasi Contact Center Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan serta memberikan pengendalian belanja birokrasi dan menciptakan birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi secara efisien berbasis teknologi.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Terima Kasih

**Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan
Kementerian Keuangan**

Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Jakarta Pusat 10710
Gedung Radius Prawiro