

LAPORAN LAYANAN INFORMASI DJPK

September



Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi



12 PUBLIKASI
WEBSITE



1.204 TIKET
KONSULTASI



43 PUBLIKASI
KONTEN MEDIA
SOSIAL*



4 VIDEO CONFERENCE



6 WHATSAPP BLAST



23 KONSULTASI
TATAP MUKA



14 LAYANAN PPID



5 WEBINAR/FGD

*rata-rata publikasi media sosial



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

Rincian Publikasi Website DJPK



Peraturan

14 September	KMK Nomor 336 Tahun 2023 tentang Rincian Alokasi Insentif Fiskal Kinerja Tahun Berjalan untuk Kelompok Kategori Kinerja dalam Rangka Pengendalian Inflasi Daerah pada Tahun Anggaran 2023 Periode Kedua Menurut Provinsi/Kabupaten/Kota
15 September	PMK Nomor 91 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Dana Bagi Hasil Perkebunan Sawit
20 September	PMK Nomor 84 Tahun 2023 tentang Peta Kapasitas Fiskal Daerah
29 September	PMK Nomor 97 Tahun 2023 tentang Insentif Fiskal untuk Penghargaan Kinerja Tahun Berjalan Kategori Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat pada Tahun Anggaran 2023



Laporan

6 September	Laporan Perkembangan Ekonomi dan Fiskal Daerah Edisi XL
15 September	LHKPN Pejabat DJPK



Rincian Publikasi Website DJPK



Berita dan Pemberitahuan ke Daerah

4 September	Pemberitahuan Informasi Tidak Benar (Hoax)
20 September	S-22/PK.5/2023 tentang Himbauan Percepatan Penyampaian Evaluasi Raperda mengenai PDRD
21 September	Rincian Alokasi Transfer ke Daerah (TKD) dalam APBN Tahun Anggaran 2024
26 September	Rincian Alokasi Tambahan Dana Desa Tahun Anggaran 2023



Data dan Video

12 September	Anggaran dan Realisasi APBD TA 2020-2022
15 September	Tutorial Penyampaian Data APBD Murni Melalui Interkoneksi dengan SIKD

Rincian Publikasi Webinar DJPK

11 September	Rakernas Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Pemerintah Tahun 2023
21 September	Cerutu <i>Talkshow Series 2</i> : Habitiasi Budaya Kemenkeu: Budaya Anti Gratifikasi
21 September	Bincang Pagi - Dokumentasikan Hidupmu
22 September	Kejar PEKA
22 September	Dharma Wanita Persatuan



Rincian Layanan WhatsApp Blast

5 September

Majalah Media Defis
Edisi XXXV Tahun
2023

8 September

Undangan *Coaching
Clinic* Rakernas
Tahun 2023

13 September

Surat Permohonan
Pengisian Kuesioner
Kualitas *Website* DJPK

14 September

Materi *Rapid Assessment*
DAU yang Ditentukan
Penggunaannya

22 September

Undangan *Kick Off*
Sosialisasi DBH
Sawit

29 September

Rincian Alokasi
Transfer ke Daerah
TA 2024

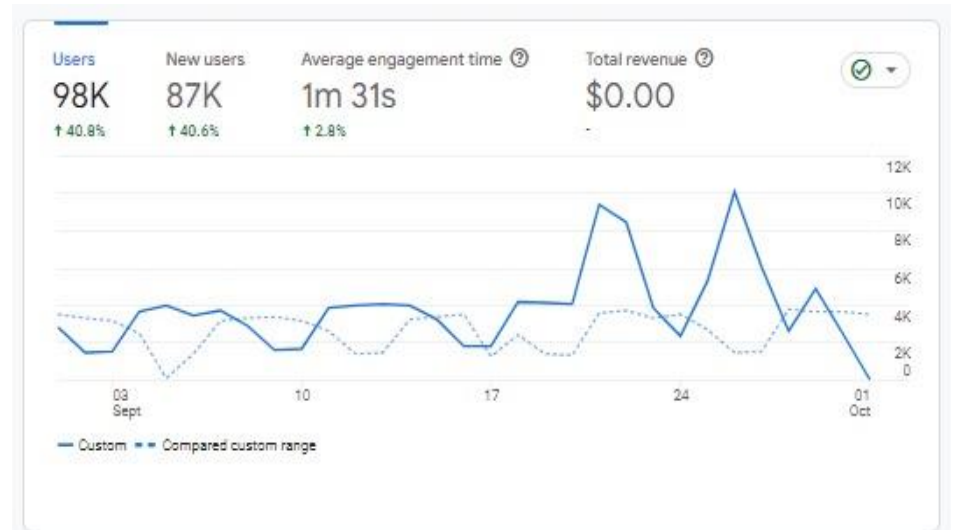


Kunjungan Website DJPK

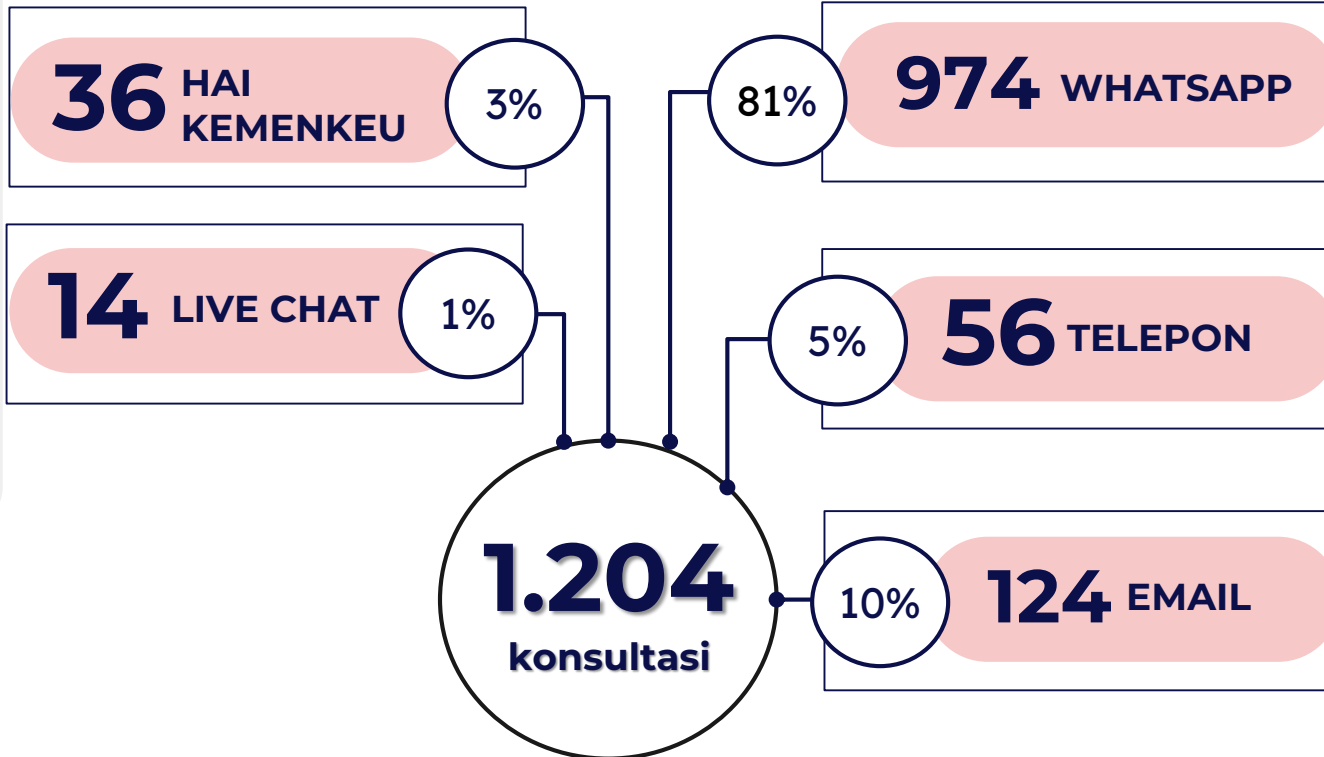
Jumlah pengunjung Website DJPK selama bulan September 2023 sekitar **98.000** pengunjung, naik sekitar **41%** dibandingkan bulan Agustus 2023 (69.000).

Halaman yang paling banyak diakses antara lain

- Portal Data SIKD,
- Rincian alokasi TKD TA 2024, dan
- Rincian alokasi tambahan Dana Desa TA 2023.



Tiket Konsultasi



Layanan Lainnya:

745

Chatbot

807

Email Lapor

4

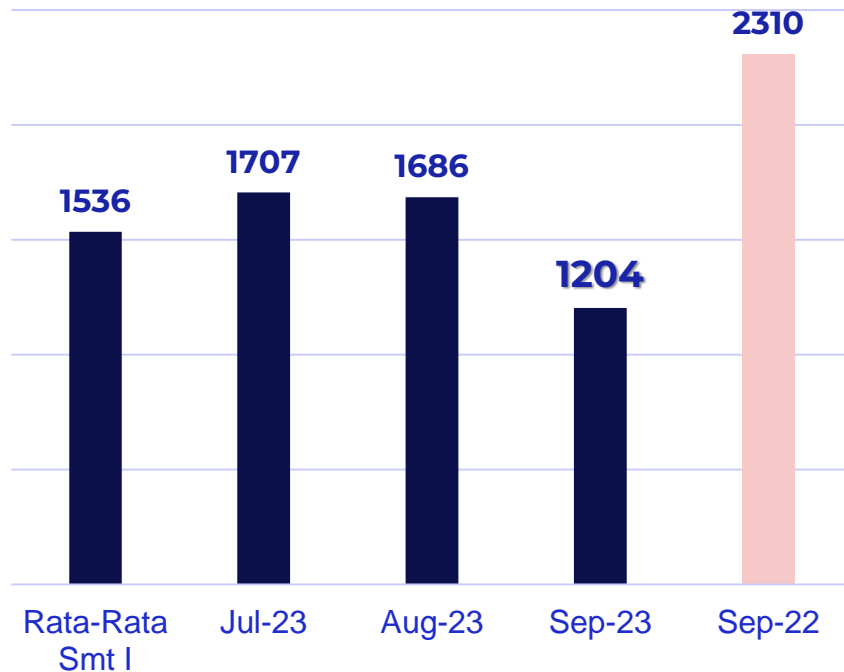
Video
Conference

23

Tatap Muka



Perkembangan Jumlah Konsultasi

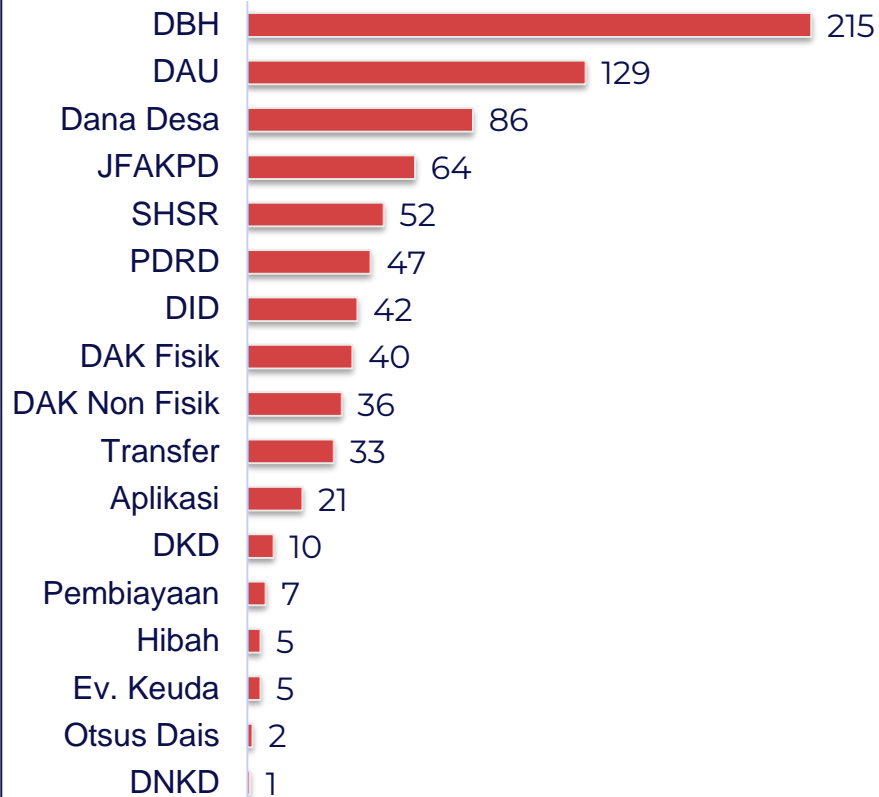


Jumlah konsultasi di bulan September 2023 **turun 47,88%** dibandingkan bulan September 2022 (2.310 konsultasi).

Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan Agustus 2023 (1.686 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan September 2023 **turun 28,6%**.

Selama Januari s.d. September 2023, jumlah konsultasi yang dilayani Contact Center Dering DJPK adalah sebanyak **13.813 konsultasi** melalui berbagai media (WhatsApp, Telepon, Email, Hai Kemenkeu, dan Live Chat)

Topik Konsultasi Teknis



Topik DBH

1. Kurang Bayar dan Lebih Bayar DBH Tahun 2022.
2. DBH Perkebunan Sawit
3. Penyampaian syarat salur DBH Pajak dan DBH SDA TW 3

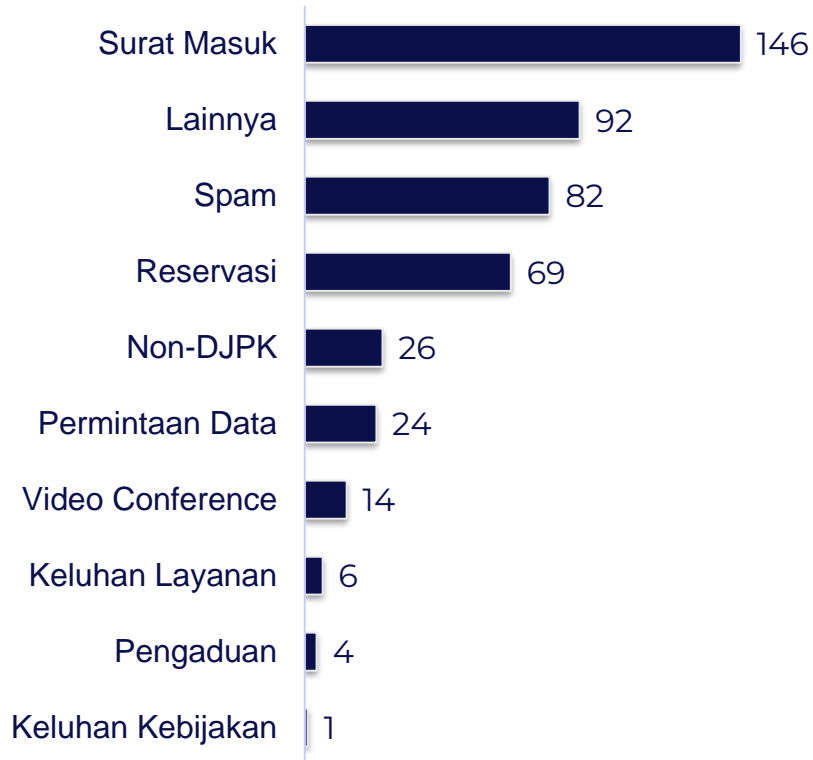
Topik DAU

1. Penyampaian syarat salur DAU *Specific Grant*
2. Penyaluran DAU
3. Informasi penundaan dan penyaluran kembali DAU *Block Grant*

Topik Dana Desa

1. Alokasi Tambahan Dana Desa
2. Penyampaian data admin aplikasi TEMAN DESA
3. Pengajuan Dana Desa Tahap 2

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, seperti pembayaran komponen THR dan Gaji Ke-13 sebesar 50% TPG/Tamsil bagi ASN Guru.

Spam

Mencakup tiket yang tidak perlu ditanggapi seperti balasan atas WhatsApp Blast, pesan spam, dsb.

Pengaduan dan Keluhan



Pengaduan

Undangan palsu kegiatan *Capacity Building* “*Start Your Writing*” JF AKPD yang mengatasnamakan DJPK (Prov. DI Yogyakarta dan Prov. Jawa Tengah).

Pengaduan dugaan penyalahgunaan Dana Desa (Masyarakat Kab. Pandeglang).

Pengaduan dugaan ketidaksesuaian realisasi DAU Kelurahan (Masyarakat Kota Bandar Lampung).

2

1

1



Keluhan Kebijakan

Kebijakan penganggaran ADD yang masih mengacu pada PMK-41/PMK.07/2021 (Kab. Pasuruan).

1

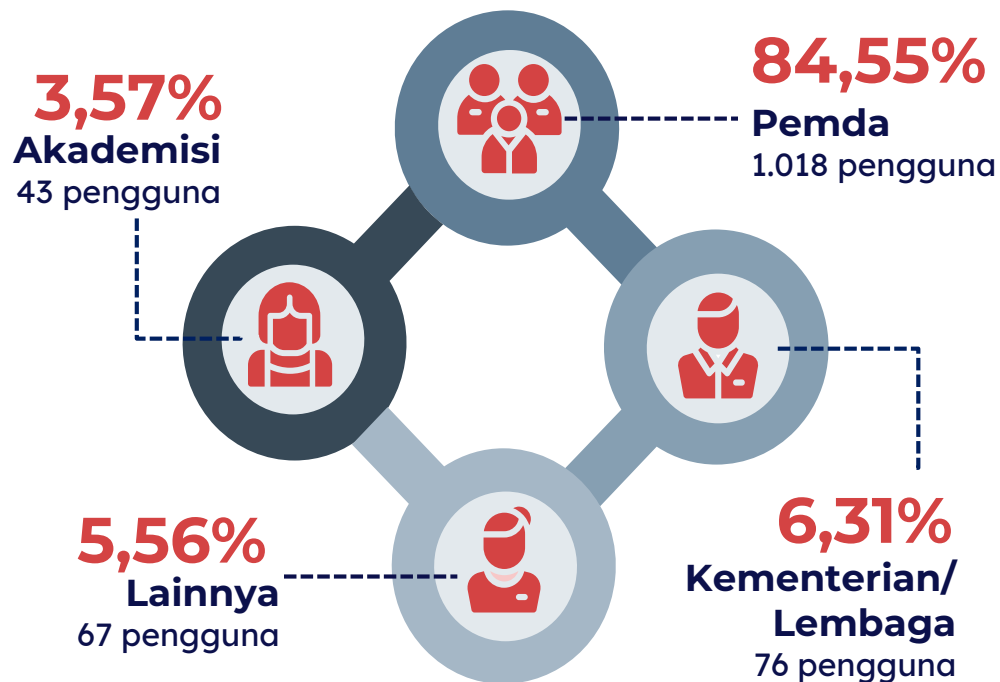


Keluhan Layanan

Duplikasi informasi penyaluran DAK Fisik pada aplikasi SIMTRAD4 (Kab. Gunung Mas, Kab. Lampung Barat, Kab. Langkat, Kab. Lingga, Kota Tebing Tinggi, Kab. Konawe Selatan).

6

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, mahasiswa dan siswa sekolah

Lainnya

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





Pemda Pengguna Terbanyak



15 Kab. Bangka

DBH, Hibah, DAK Non Fisik, dan koordinasi video conference

12 Kab. Lombok Tengah

DAK Fisik, DAU, penyampaian dan konfirmasi surat, serta koordinasi konsultasi tatap muka

11 Prov. Jambi

PDRD, DAK Fisik, Aplikasi, serta koordinasi video conference

10 Kab. Samosir

DAU, DBH, Dana Desa, serta penyampaian dan konfirmasi surat masuk

Rincian Tiket Konsultasi

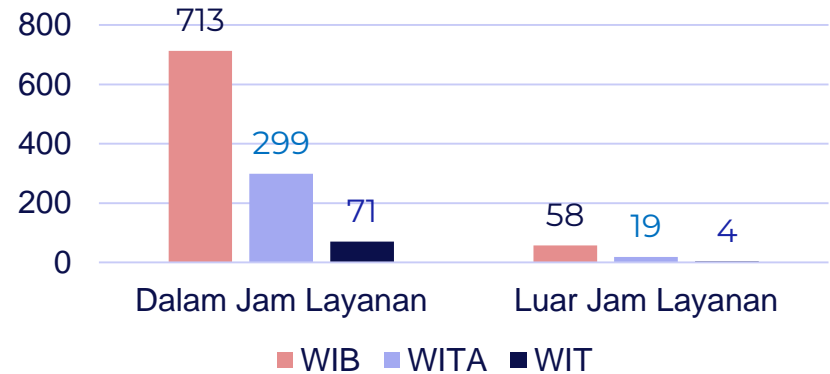
Selama bulan September, dari total **1.204** tiket konsultasi, sebanyak **1.164** tiket **dapat diidentifikasi asal zona waktu**, sedangkan **40** tiket sisanya **tidak dapat diidentifikasi**.

Dari **1.164** tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **1.083** pengguna layanan menghubungi DJPK di **dalam jam layanan**, sedangkan **81** sisanya menghubungi DJPK **di luar jam layanan** yang terdiri dari

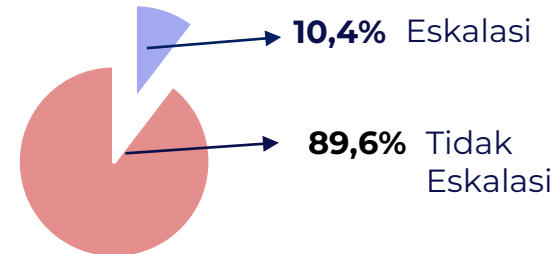
- 58 (71,6%) dari bagian barat (WIB),
- 19 (23,5%) dari bagian tengah (WITA), dan
- 4 (5%) dari bagian timur (WIT).

Dari **81** tiket yang masuk di luar jam layanan, terdapat **10** tiket atau **10,4%** memerlukan eskalasi lebih lanjut dengan topik terkait DAU, DAK Fisik dan tindak lanjut surat masuk.

Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Persentase Eskalasi Tiket di Luar Jam Layanan



Layanan WhatsApp DJPK

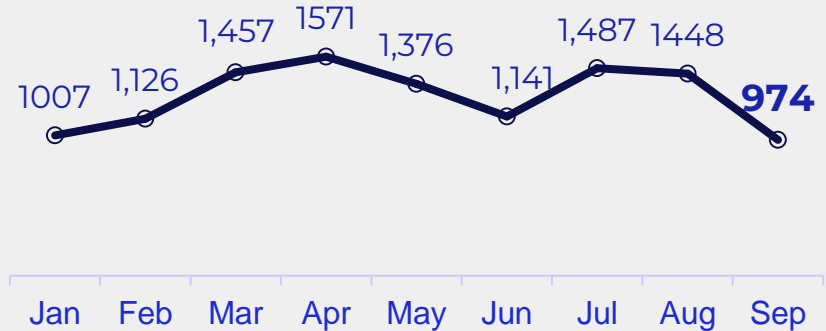


WhatsApp selalu menjadi media konsultasi yang **paling diminati** oleh pengguna layanan informasi DJPK. Layanan yang diberikan melalui WhatsApp meliputi **konsultasi/pengaduan** dan **pesan siaran** (WA Blast).

Top 3 Topik Konsultasi

DBH		197
DAU		116
Dana Desa		68

Jumlah Pengguna WhatsApp 2023

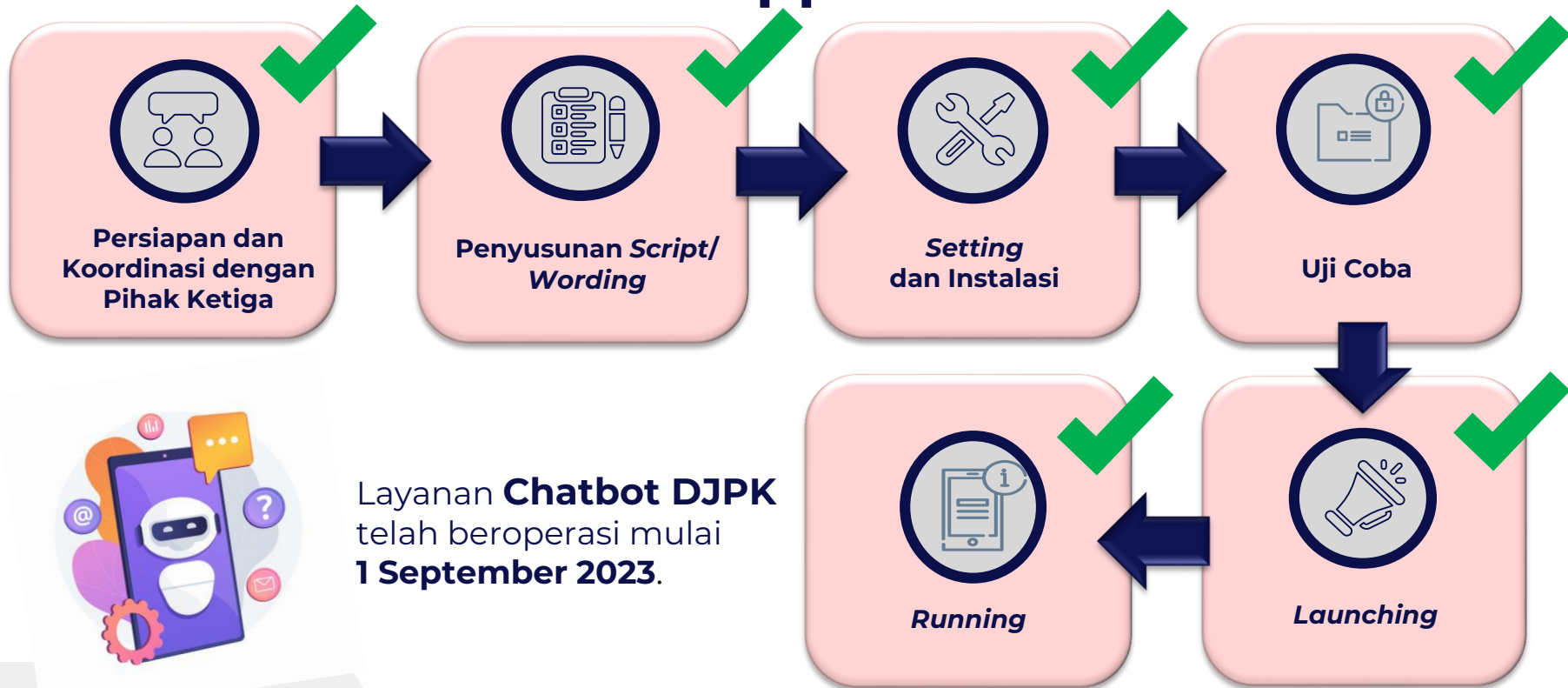


Jumlah konsultasi pada bulan September 2023 melalui WhatsApp Contact Center DJPK **menurun sebesar 32,73%** dibandingkan bulan sebelumnya.





Progres Implementasi Chatbot pada WhatsApp DJPK

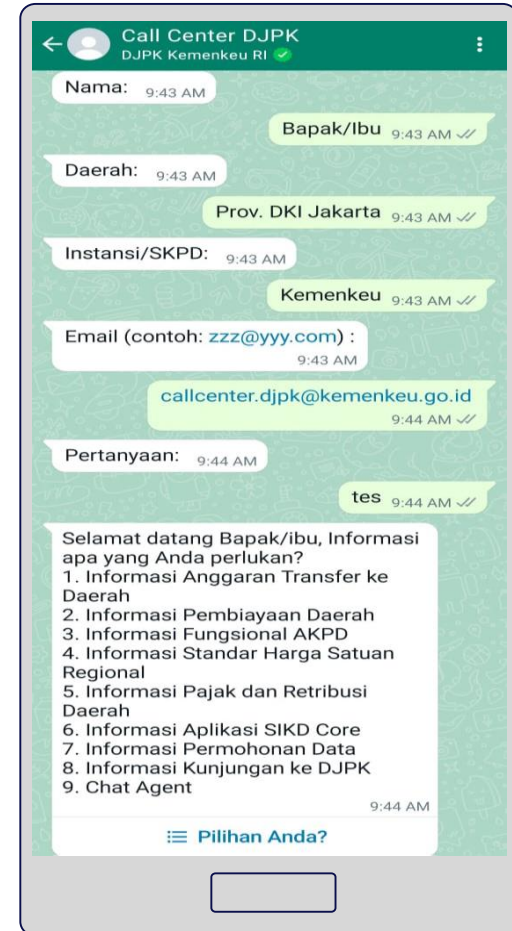


Layanan Chatbot DJPK

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 (2)

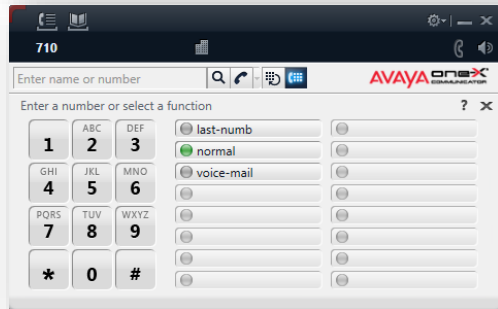
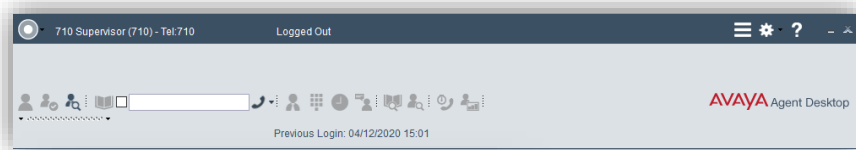
Pada bulan September 2023, jumlah pengguna layanan Chatbot (tanpa Chat Agent) adalah sebanyak **745** pengguna.

Menu yang diakses adalah sebagai berikut:

Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	352
Informasi Kunjungan ke DJPK	48
Informasi Permohonan Data	35
Informasi Fungsional AKPD	34
Informasi Pajak dan Retribusi Daerah	21
Informasi Pembiayaan Daerah	13
Informasi Aplikasi SIKD-Core	12
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SHSR)	11
Tidak Dilanjutkan	219
Grand Total	745

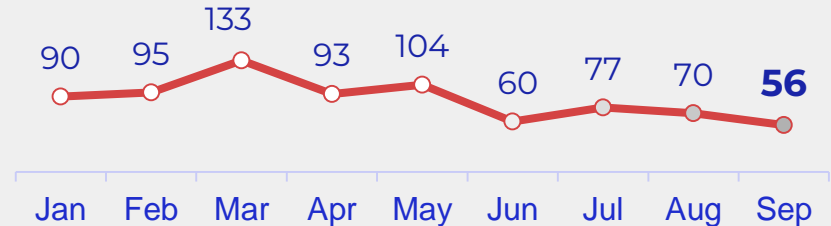


Layanan Telepon Dering DJPK



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

Jumlah Pengguna Dering DJPK 2023



Top 3 Topik Konsultasi

10 DBH

8 Reservasi

7 DAU

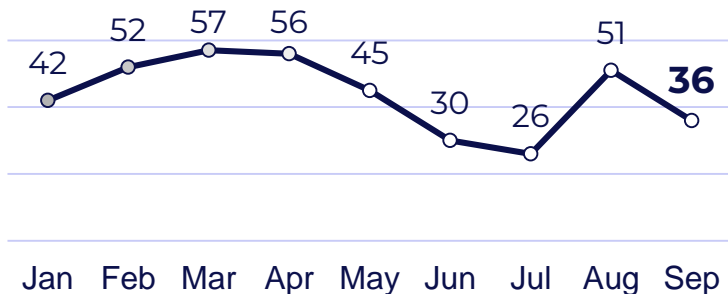
Pada bulan September 2023, sebanyak **4,6%** atau **56 pengguna** menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi.



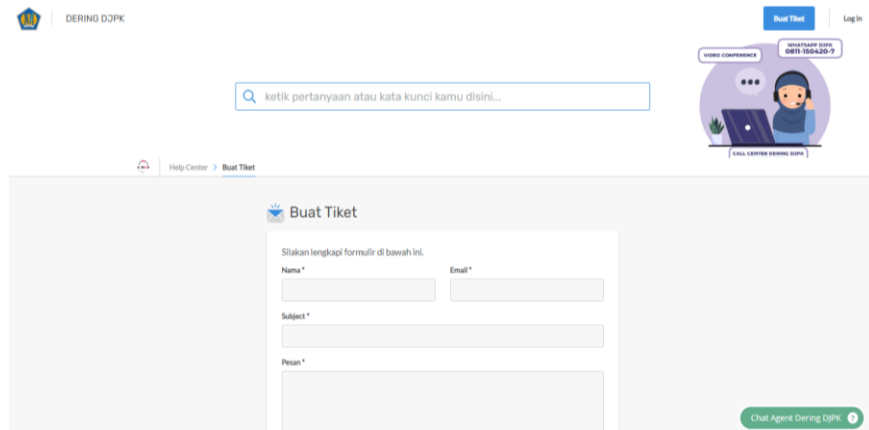
Layanan HAI Kemenkeu



Jumlah Pengguna Hai Kemenkeu 2023



Pada bulan September 2023, sebanyak **3%** (36 pengguna) menggunakan **layanan HAI Kemenkeu** sebagai layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs contact-djpk.kemenkeu.go.id.

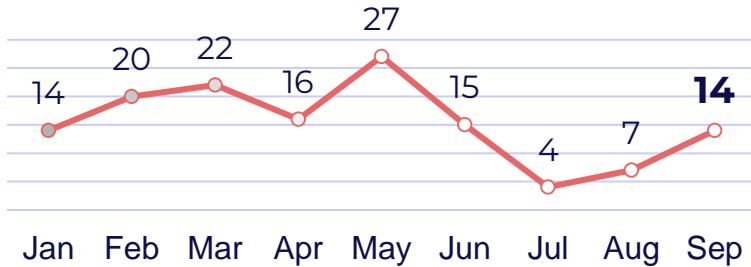


Top 3 Topik Konsultasi

SHSR		7
Permintaan Data		5
Surat Masuk		4

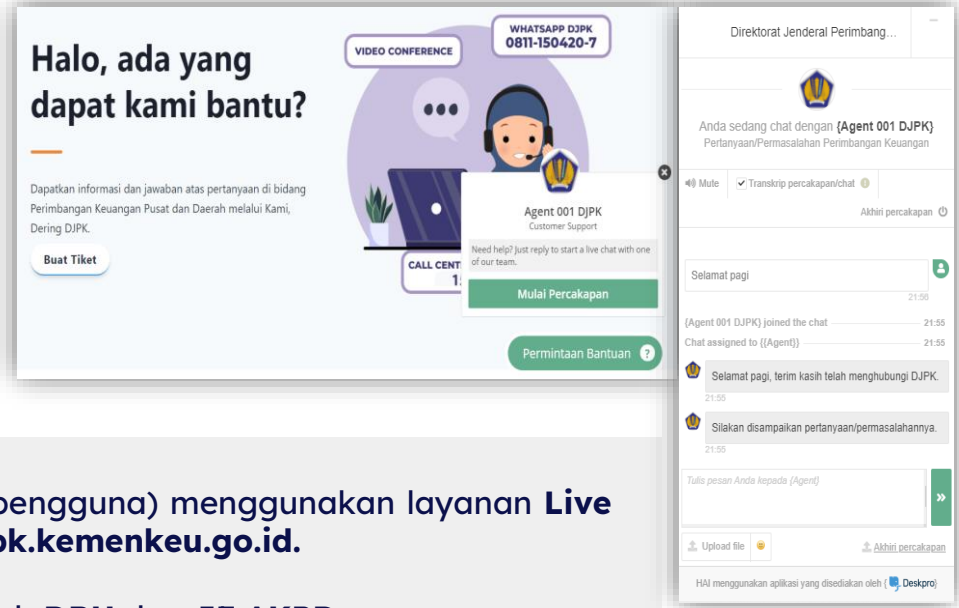
Layanan Live Chat

Jumlah Pengguna Live Chat



Pada bulan September 2023, sebanyak **1,1%** (14 pengguna) menggunakan layanan **Live Chat** yang dapat diakses melalui situs **contact-djpk.kemenkeu.go.id**.

Topik Konsultasi terbanyak melalui Live Chat adalah **DBH** dan **JF AKPD**.



Layanan Email DJPK



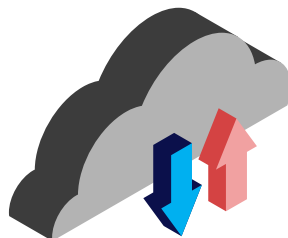
Email Call Center

callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

Bertujuan untuk menampung:

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

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



Email Lapor

lapor.djpk@kemenkeu.go.id

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

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

Layanan Email Call Center DJPK



Sebanyak **10,3%** atau **124 pengguna** layanan informasi DJPK menggunakan Layanan Email di bulan September 2023.

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

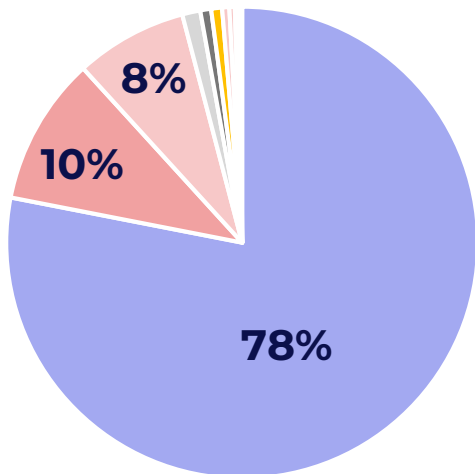
The screenshot displays a ticket management interface with the following details:

- TICKETS** | SEARCH | 12 TICKETS
- Ordering: Ordered by Date of Last Agent Reply | grouped by None
- 0 selected
- 12 tickets listed, each with a subject, sender, department, and agent.

ID	Subject	Sender	Department	Agent	Agent Team	Status
#1543660	honorarium panitia seleksi JPT Pratama	ken lasut <lasutcandy@gmail.com>	Pool DJPK	(PK10) Nurlinna Astri Widhihastuti	L1 - DJPK	Awaiting User
#1543483	Pemberitahuan Besaran ADD Kabupaten Empat Lawang TA 2023	Tri Anggoro Aditya Nugroho <aditya4lawang@gmail.com>	Pool DJPK	(PK9) Muhammad Khairunnas	L1 - DJPK	Awaiting User
#1543484	P3K	Epi <pepsarah77@gmail.com> 0723-PEMDA KAB. PADANG LAWAS UTARA	Pool DJPK	(PK9) Muhammad Khairunnas	L1 - DJPK	Awaiting User
#1544185	Undangan Narasumber 14 Juni 2023 09.00 WIB Finalisasi Materi Muatan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Ret	Bidang Peraturan <bapenda.peraturan@jakarta.go.id>	Pool DJPK	(PK10) Nurlinna Astri Widhihastuti	L1 - DJPK	Awaiting User
#1542125	Pemohonan Pertimbangan Penyaluran Hibah (CP 202 Termin 8, CP 203 Termin 15 dan CP 202 Termin 8)	Bagrenka bagren djka <bagrenka@gmail.com> INDIVIDU	Pool DJPK	(PK2) Nuryani	L1 - DJPK	Awaiting User
#1409409	Akses ke Simtrada DJPK bagi KPPN	Diah Febianingrum <diah.febianingrum@kemenkeu.go.id> 015-08-528099 KPPN Singkawang (093)	Pool DJPK	(PK11) Dian Reskina H	L1 - DJPK	Awaiting User

Layanan Email Lapork DJPK

Total Email: 807



Total email yang masuk selama bulan September 2023 **menurun 33,85%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya yang sebanyak 1.220 email.

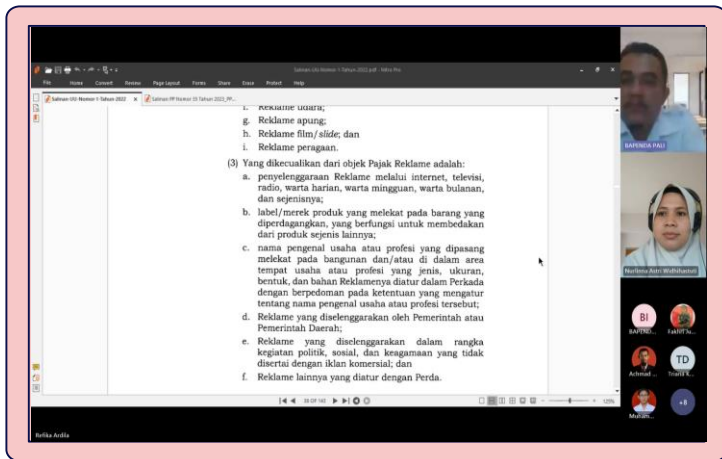
Dokumen yang paling banyak disampaikan

- 78%** Laporan Syarat Salur DAU (630 email)
- 10%** Laporan Syarat Salur DBH (82 email)
- 9%** Laporan Realisasi DAK Non Fisik (62 email)

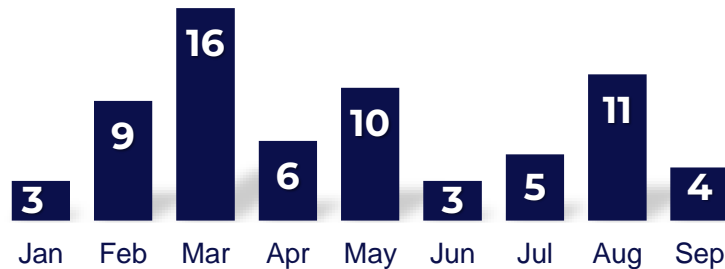
Layanan Video Conference



Selama bulan September 2023, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak **4** kali.



Grafik Jumlah Video Conference 2023



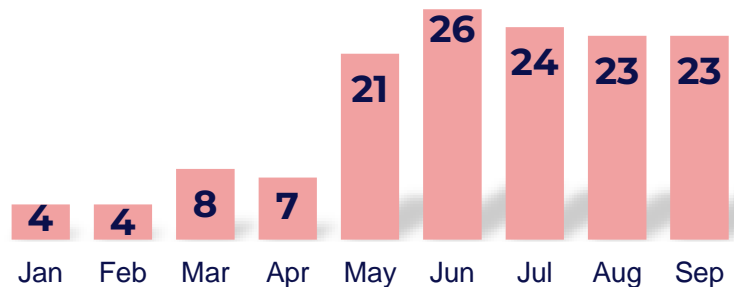
Tanggal	Daerah	Topik
7 Sept	Kab. Bangka	DBH
20 Sept	Kab. PALI	PDRD
25 Sept	Kab. Tanah Datar	Insentif Fiskal
27 Sept	Prov. Jambi	PDRD



Layanan Konsultasi Tatap Muka



Selama bulan September 2023, telah dilaksanakan **23** kali konsultasi tatap muka sehingga jumlah konsultasi tatap muka yang telah dilaksanakan sebanyak **140**.



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

No	Tanggal	Pengguna Layanan	Jumlah Tamu	Topik
1	1 September	Kab. Yahukimo	2	Dana Desa
2	7 September	Prov. Gorontalo	14	PDRD
3	11 September	Kota Banjar	4	DAU
4	11 September	Kab. Mamberamo Raya	2	Dana Desa
5	12 September	Kab. Semarang	2	DAK Fisik
6	12 September	Kota Malang	2	PDRD
7	12 September	Kab. Lamongan	4	DAU, DBH
8	12 September	Kab. Lanny Jaya	2	DBH
9	14 September	Kab. Lombong Tengah	2	DAU
10	15 September	Prov. Papua Barat	4	DBH
11	18 September	Kab. Garut	7	DAU
12	19 September	Kab. Biak Numfor	2	Transfer
13	20 September	Kab. Batu Bara	5	DBH
14	22 September	Kota Banjarmasin	3	DAU
15	22 September	Kota Palangka Raya (DPRD)	7	SHSR
16	22 September	Kab. Belitung Timur	7	SHSR
17	25 September	Kab. Tapanuli Utara	3	Insentif Fiskal
18	26 September	Kota Tasikmalaya	6	PDRD
19	27 September	Kab. Mojokerto	5	PDRD
20	27 September	Kab. Mojokerto	3	DAU
21	27 September	Kab. Kotawaringin Timur	8	DBH
22	29 September	Kab. Tapanuli utara	4	Insenti Fiskal
23	29 September	Prov. Kalimantan Tengah	4	DAU

Performa Instagram

Di bulan September 2023, terdapat **4 akun Pemerintah Desa** yang mulai mengikuti DJPK. Total akun desa pengikut @ditjenpk adalah **1.863 akun**.

Followers (per 30 Sep)	116.172
Reach (total)	72.839
Reach (rata-rata)	2.914

Jumlah Unggahan

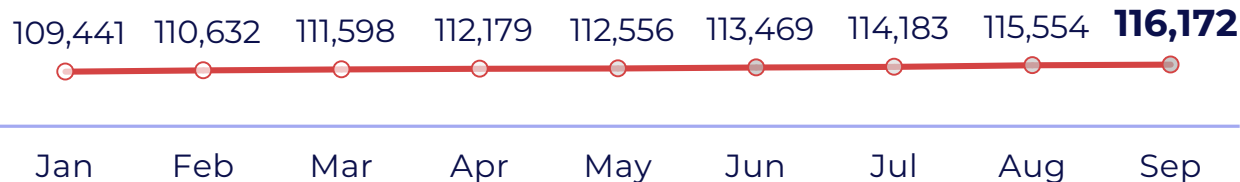
25

feeds

18

story

Grafik peningkatan pengikut Instagram 2023





Performa Twitter

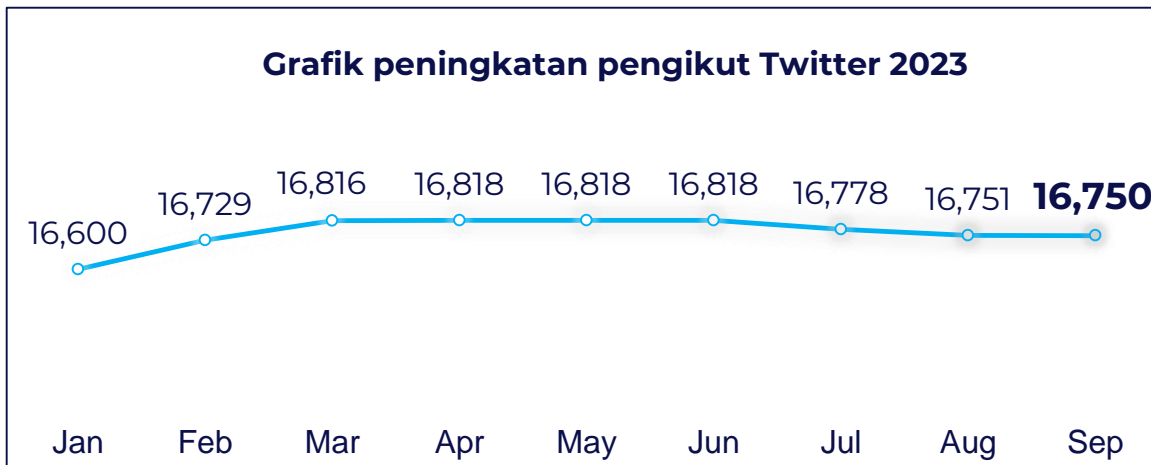
Jumlah Konten

43 konten

Followers (per 30 Sep)	16.750
Profile Visits	1.115



Grafik peningkatan pengikut Twitter 2023





Performa Facebook

Jumlah Konten

43 konten

Followers (per 30 Sep)	14.003
Reach (rata-rata)	3.264



Grafik pengikut Facebook 2023





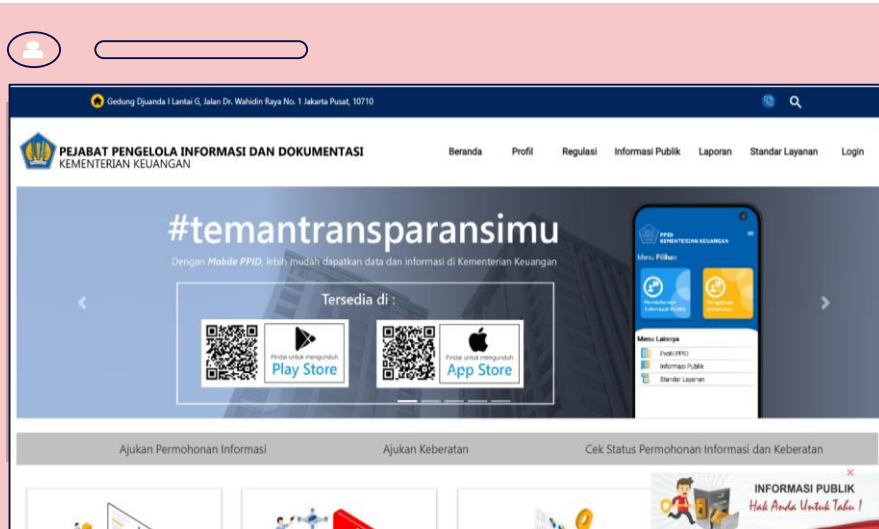
Layanan PPID

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

14 permohonan

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

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



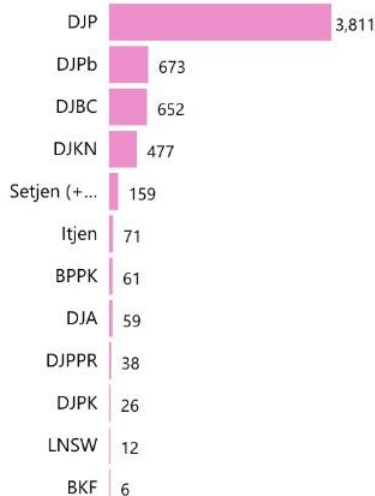


Jumlah Realisasi



6,045

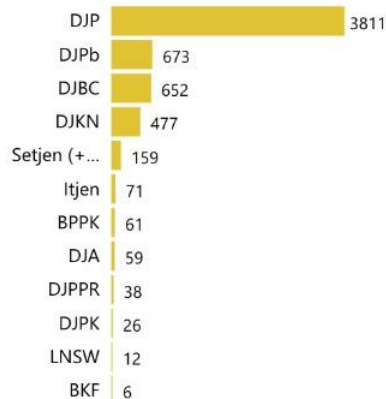
Pegawai



6,045

Aktivasi

Like/Comment/Share 4,167 (100 %)

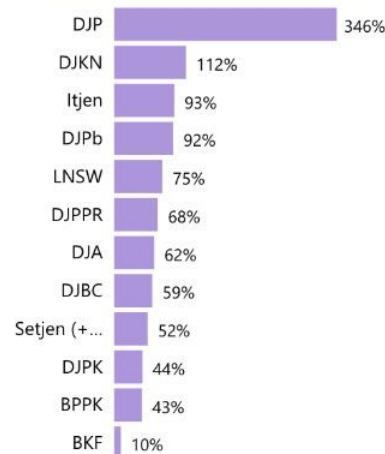


Persentase Realisasi



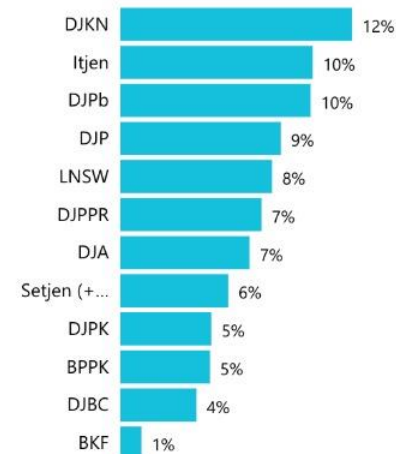
145.07%

terhadap target
jumlah pegawai Q3 4,167



7.68%

terhadap keseluruhan
jumlah pegawai 78,754



Jumlah Media Sosial



6,045

6,045

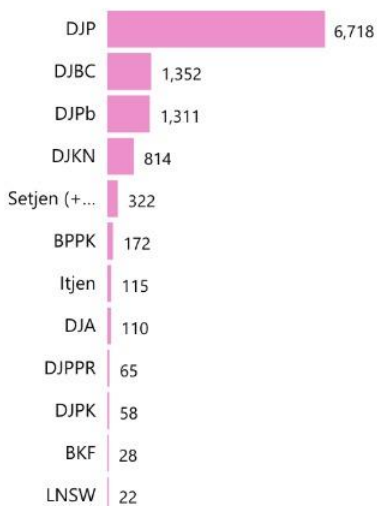


Jumlah Realisasi



11,087

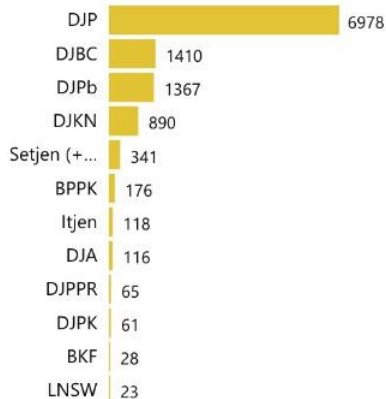
Pegawai



11,573

Aktivasi

Konten tersedia 2,072 (17.90%)
Like/Comment/Share 9,434 (81.52%)
Kreasi konten mandiri 67 (0.58%)

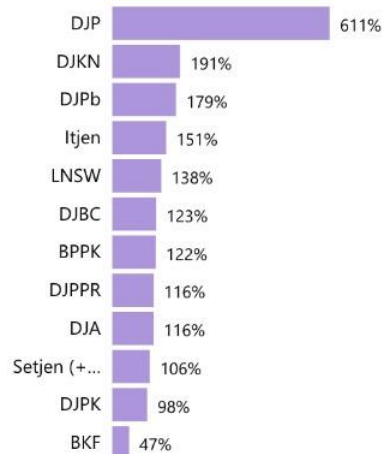


Persentase Realisasi



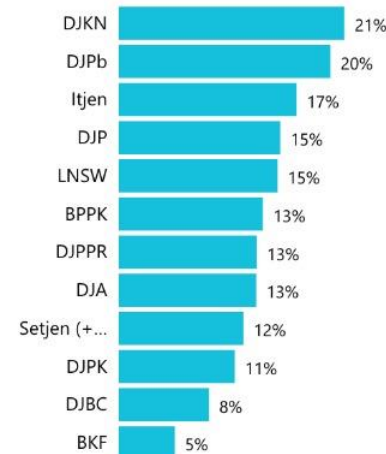
266.07%

terhadap target
jumlah pegawai Q3 4,167



14.08%

terhadap keseluruhan
jumlah pegawai 78,754



Jumlah Media Sosial
12,367



7,092



2,300



1,419



1,128



362



45



21

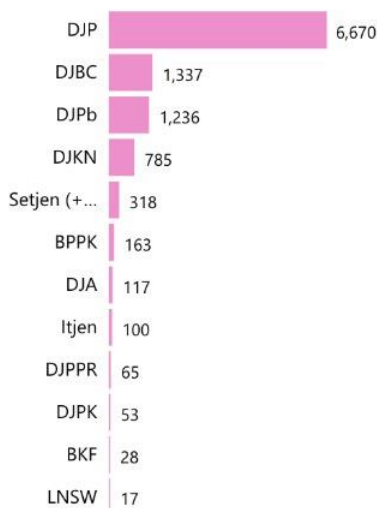


Jumlah Realisasi



10,889

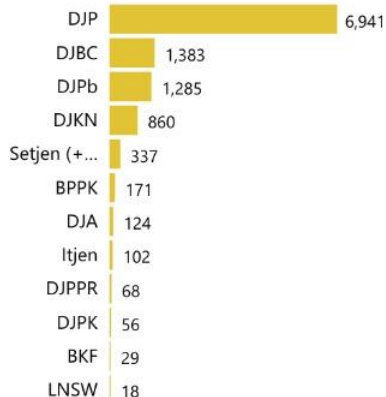
Pegawai



11,374

Aktivasi

Konten tersedia 2,059 (18.10%)
Like/Comment/Share 9,243 (81.26%)
Kreasi konten mandiri 72 (0.63 %)

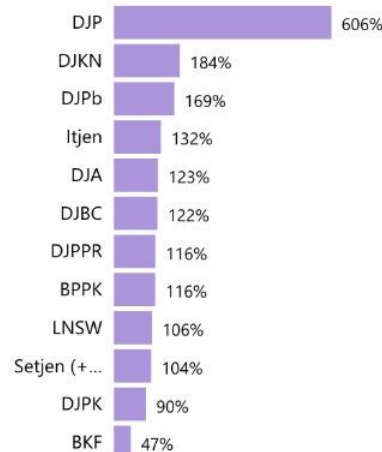


Persentase Realisasi



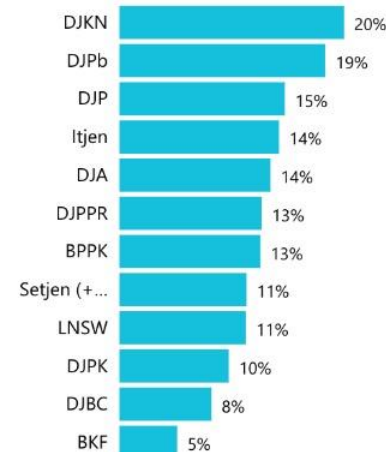
261.32%

terhadap target
jumlah pegawai Q3 4,167



13.83%

terhadap keseluruhan
jumlah pegawai 78,754



Jumlah Media Sosial
12,206



6,986



2,233



1,389



1,150



370



61



17

Kepuasan Pengguna Contact Center DJPK



Rata-rata nilai kepuasan
September 2023

5.0



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.

Evaluasi dan Saran



Knowledge Sharing dan 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.



Portal Data Penyaluran

Penyajian informasi penyaluran TKD yang lebih cepat dan tepat pada aplikasi SIMTRADA serta diperlukannya *dashboard* status penyaluran yang memuat informasi rekomendasi penyaluran untuk setiap jenis Dana TKD.

