



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Statistik Akses Layanan Informasi DJPK Tahun 2023





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

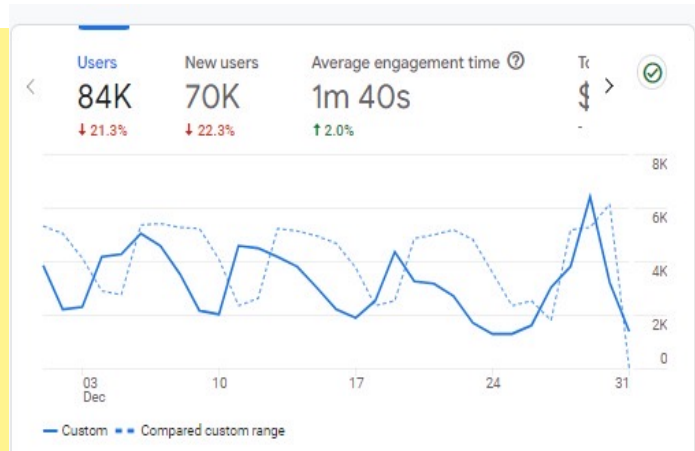
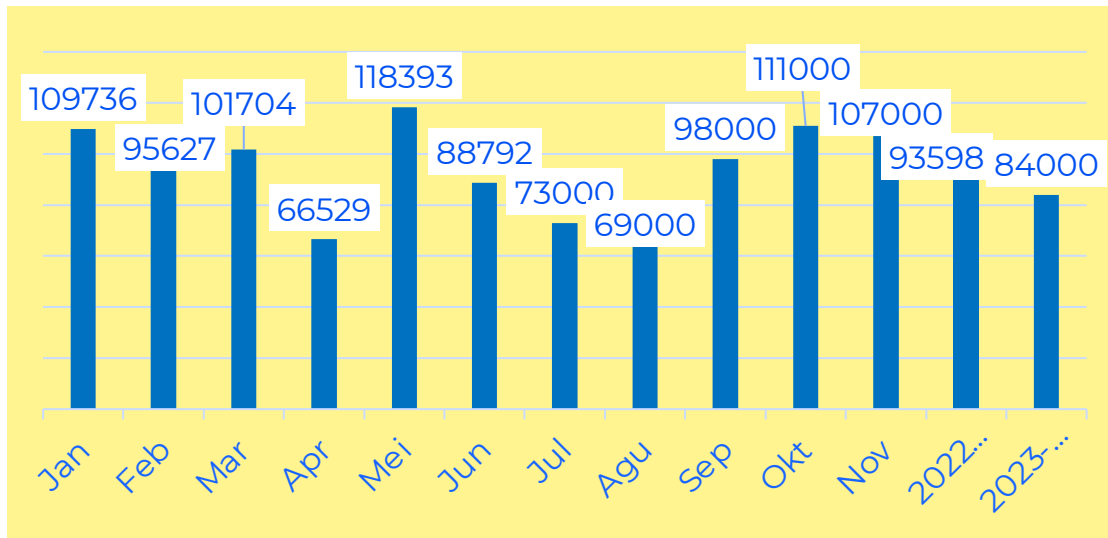
Email



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



Kunjungan Website DJPK



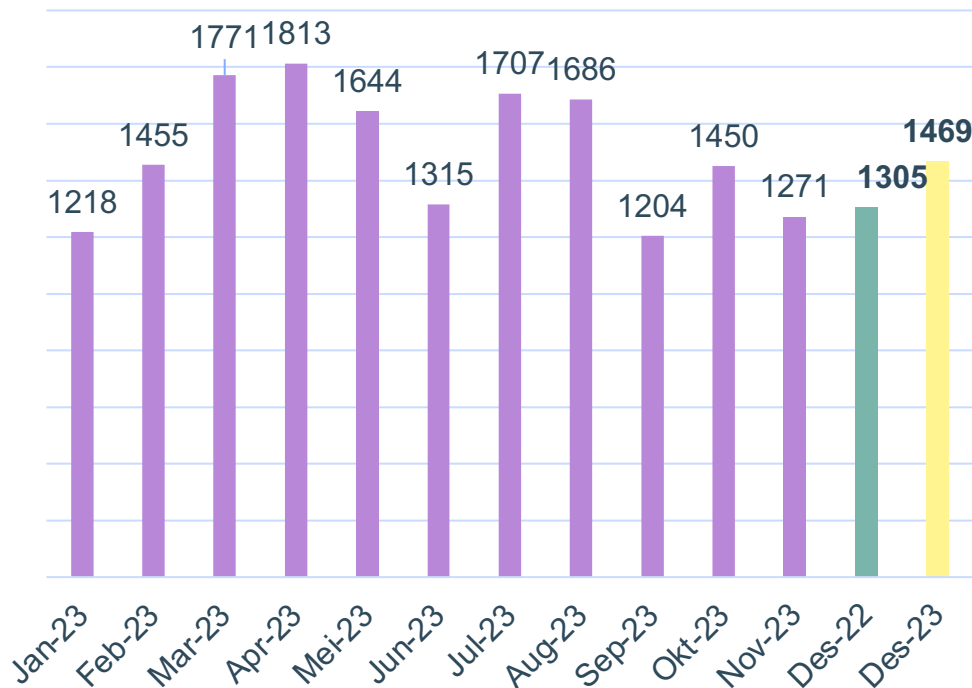
Website DJPK menampilkan berbagai informasi mengenai TKD, APBD, dan informasi lainnya sehubungan HKPD. Jumlah pengunjung **turun** sekitar 21% dibandingkan **bulan Desember 2022 (93.598)**.

Halaman yang paling banyak diakses antara lain

1. Portal Data; 2. Halaman Utama; 3. Rincian DD 2024;



Perkembangan Jumlah Konsultasi



Jumlah konsultasi di bulan **Desember 2023** meningkat **12%** dibandingkan bulan **Desember 2022 (1.305 konsultasi)**.

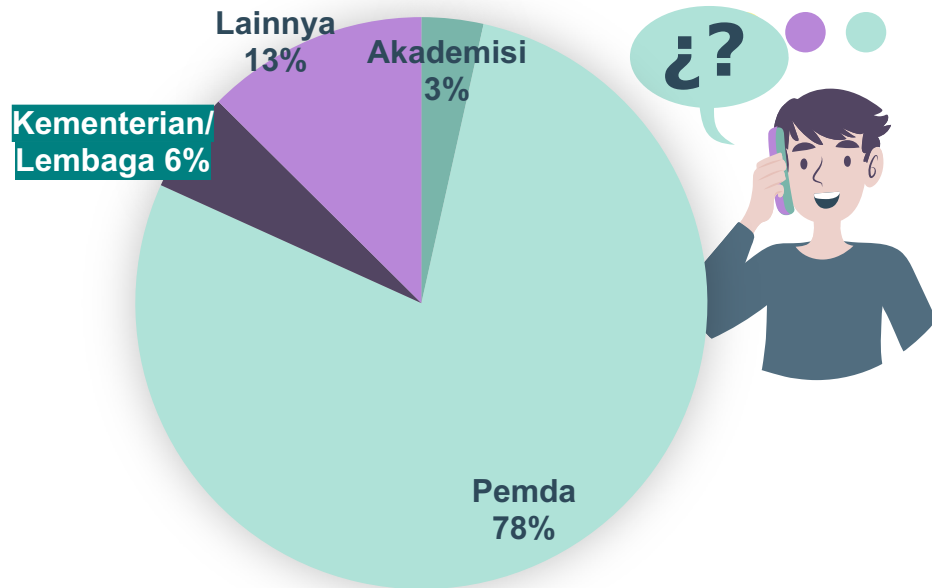
Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di **bulan November 2023 (1.271 konsultasi)**, jumlah konsultasi di **bulan Desember 2023** meningkat **15%**.

Selama tahun 2023, jumlah konsultasi yang dilayani Contact Center Dering DJPK adalah sebanyak **18.008 konsultasi** melalui berbagai media (WhatsApp, Telepon, Email, Hai Kemenkeu, dan Live Chat)



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Pengguna Layanan selama Tahun 2023



Akademisi	Pemda	Kementerian /Lembaga	Lainnya
Guru, mahasiswa dan siswa sekolah	Termasuk Anggota/ Pimpinan DPRD dan Perangkat Daerah/Desa	Kementerian Teknis dan Lembaga di dalam dan luar Kemenkeu	Masyarakat, Pendamping Desa, Wartawan/ Media, Swasta, dan Pengguna Tanpa Identitas
568 pengguna	12724 pengguna	923 pengguna	2041 pengguna



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

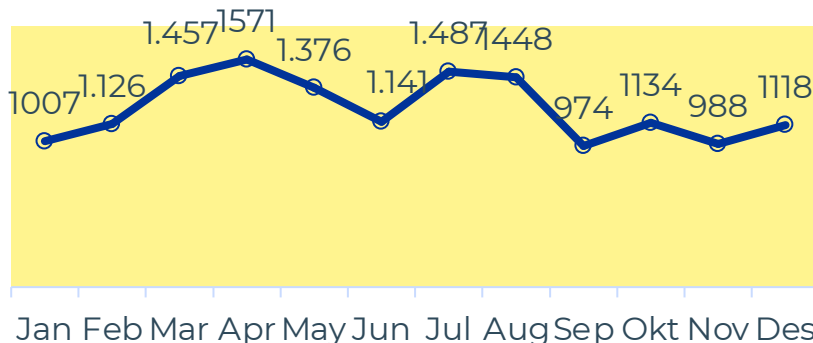
Konsultasi WhatsApp DJPK



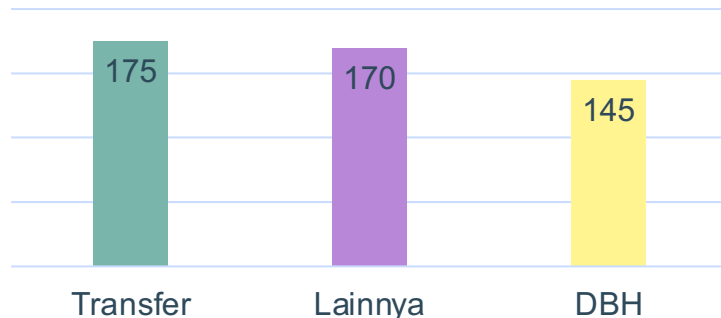
WhatsApp selalu menjadi media konsultasi yang **paling diminati** oleh pengguna layanan informasi DJPK. Layanan yang diberikan melalui WhatsApp meliputi konsultasi/pengaduan dan pesan siaran (WhatsApp Blast).

Jumlah konsultasi pada bulan Desember 2023 melalui WhatsApp DJPK sebanyak 1118 atau **meningkat** 13% dibandingkan bulan sebelumnya (988 layanan). Jika dibandingkan dengan Desember 2022 (1.065 layanan), jumlah konsultasi melalui Whatsapp **meningkat** sebesar 4.9%.

Jumlah Pengguna WhatsApp 2023

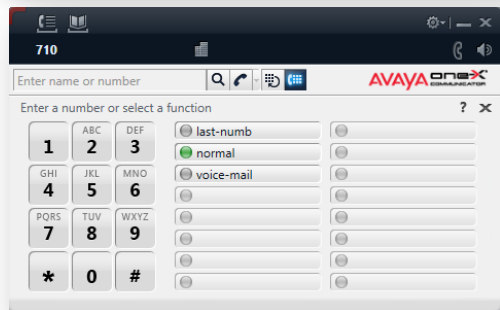
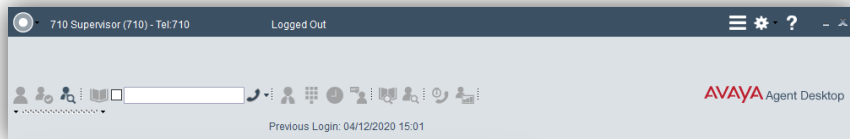


Top 3 Topik Konsultasi



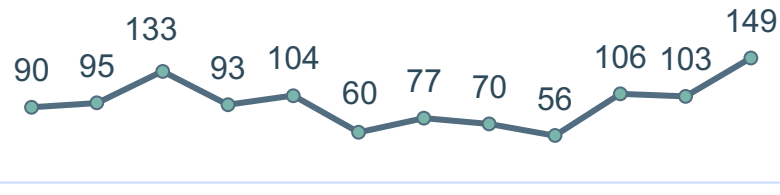


Layanan Telepon Dering DJPK



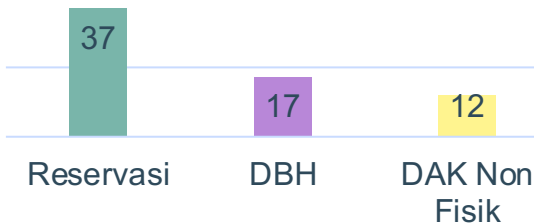
Agan Contact
Center menggunakan
aplikasi Avaya
Agent Desktop
dan Avaya One-X
Communicator.

300



Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Okt Nov Des

Top 3 Topik Konsultasi



Jumlah konsultasi pada bulan Desember 2023 melalui telepon Dering DJPK sebanyak 149 atau **meningkat** 44% dibandingkan bulan sebelumnya (103 layanan).

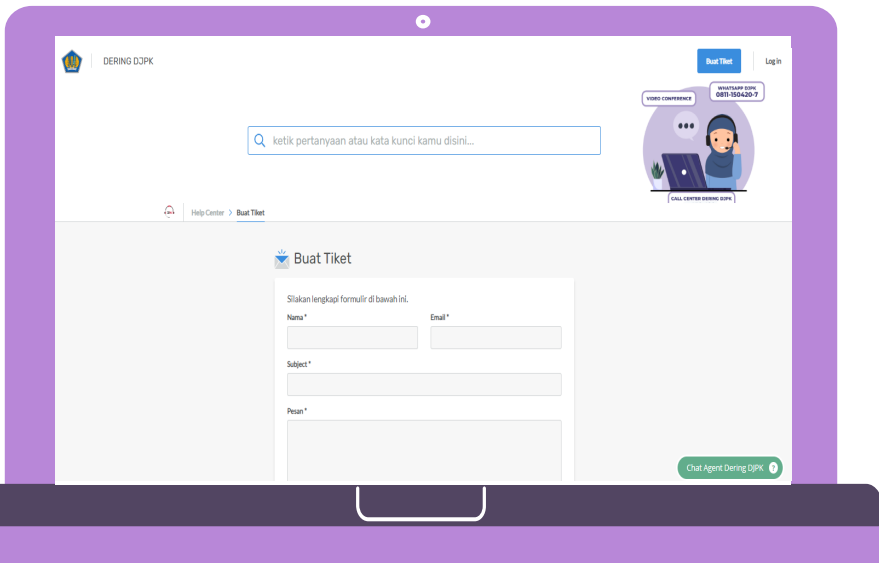
Jika dibandingkan dengan Desember 2022 (102 layanan), jumlah konsultasi melalui telepon **meningkat** 46%.





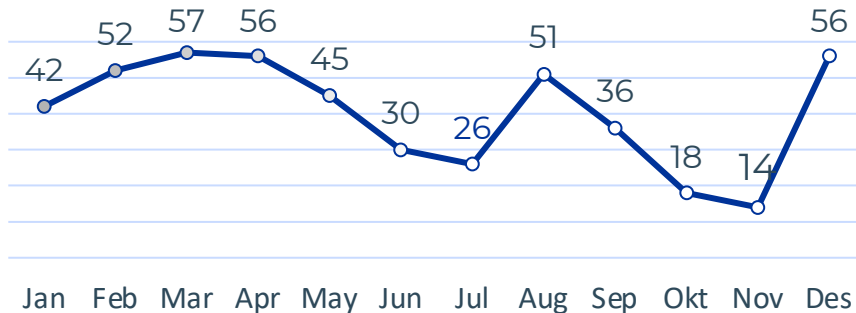
DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Layanan HAI Kemenkeu



Pada bulan Desember 2023, sebanyak 3% (56 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 2023

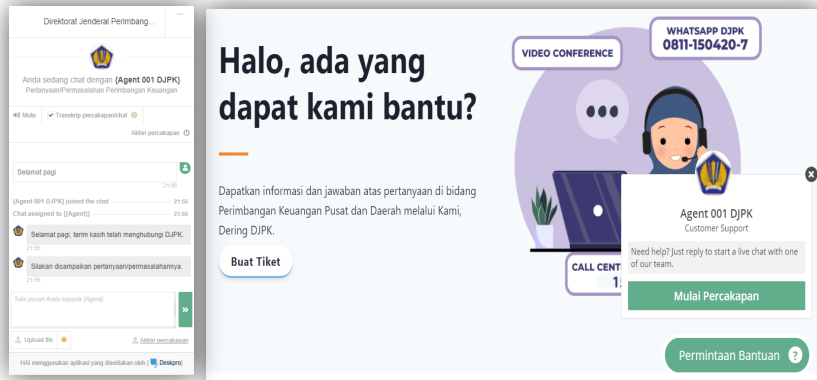


Jumlah layanan pada bulan Desember 2023 **meningkat** dibandingkan bulan sebelumnya (14 layanan), begitu pula jika dibandingkan dengan Desember 2022 (48 layanan), **meningkat** 16%.

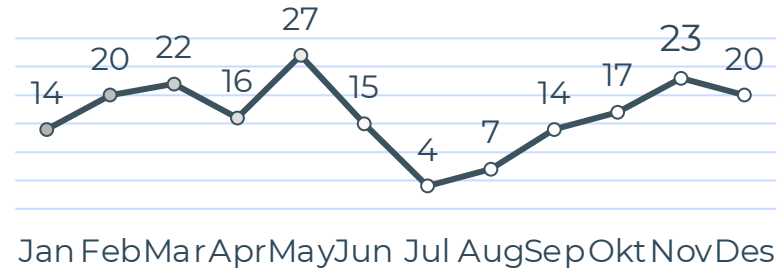
Topik Konsultasi terbanyak melalui HAI Kemenkeu adalah Permintaan Data, Surat Masuk, DBH, dan Lainnya.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Jumlah Pengguna Live Chat 2023



Layanan Live Chat DJPK

Pada bulan Desember 2023, sebanyak 1% (20 pengguna) menggunakan layanan Live Chat yang dapat diakses melalui situs contact-djpk.kemenkeu.go.id. Jumlah tersebut **turun** 13% dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (23 layanan). Jika dibandingkan dengan Desember 2022 (4 layanan), jumlah tersebut **meningkat** signifikan.

Topik Konsultasi terbanyak melalui Live Chat adalah Surat Masuk, Permintaan Data, Reservasi, dan Lainnya.

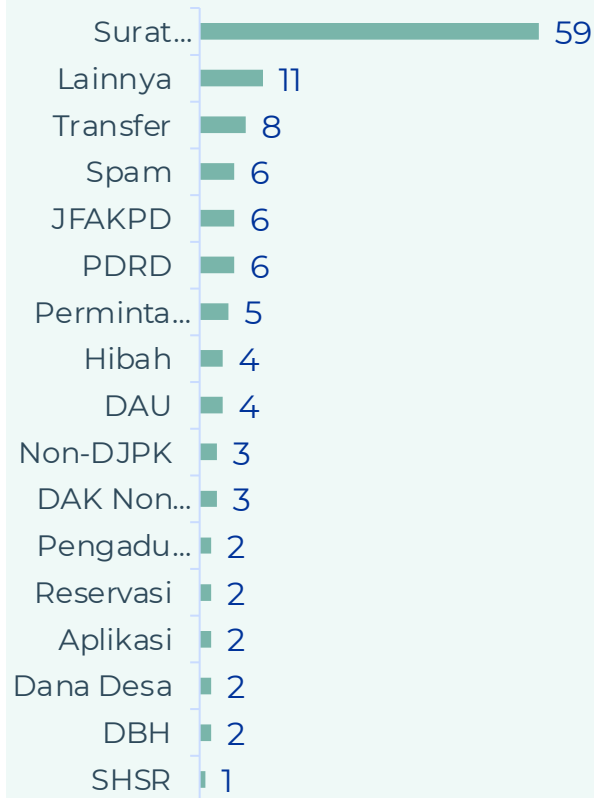
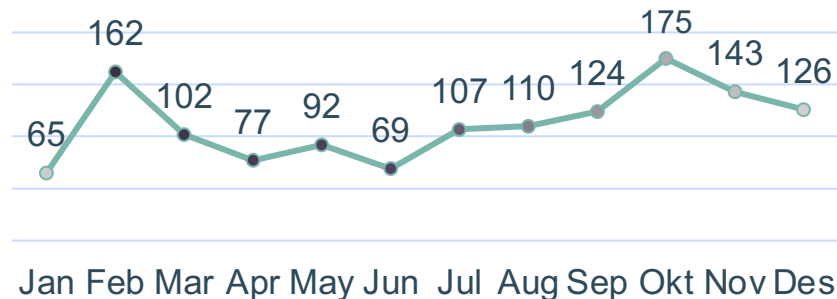


Layanan E-mail Call Center DJPK

Sebanyak 8% atau 126 pengguna layanan informasi DJPK menggunakan Layanan Email di bulan Desember 2023. Jumlah tersebut **turun** 13,5% dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (143 layanan). Jika dibandingkan dengan Desember 2022 (86 layanan), jumlah tersebut **naik** 46,5%.

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

**Jumlah Pengguna Email Call Center
2023**





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa Instagram DJPK

Di bulan Desember 2023, terdapat **2 akun Pemerintah Desa** yang mulai mengikuti DJPK. Total akun desa pengikut @ditjenpk adalah 1.872 akun.

Followers (per 31 Des) 116.894

Reach (total) 72.037

Reach (rata-rata) 2.668

Jumlah Unggahan

27

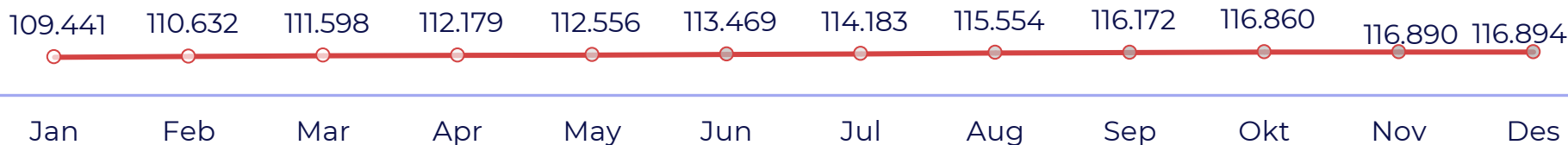
feeds

16

story



Grafik peningkatan pengikut Instagram 2023





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Performa Twitter DJPK

Jumlah Konten

35 konten

Followers (per 31 Des)

16.718

Profile Visits

1.663

Grafik peningkatan pengikut Twitter 2023





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Performa Facebook

Jumlah Konten

35

konten

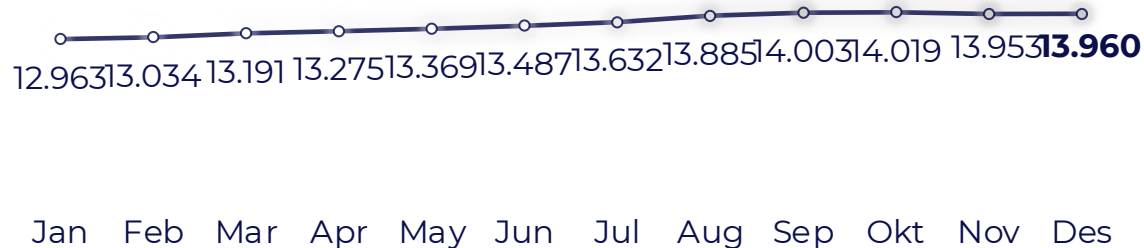
Followers (per 31 Des)

13.960

Reach (rata-rata)

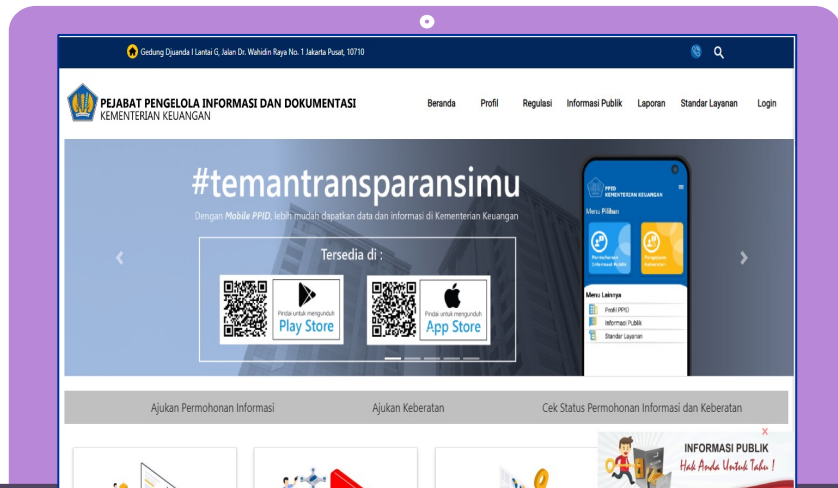
4.112

Grafik pengikut Facebook 2023



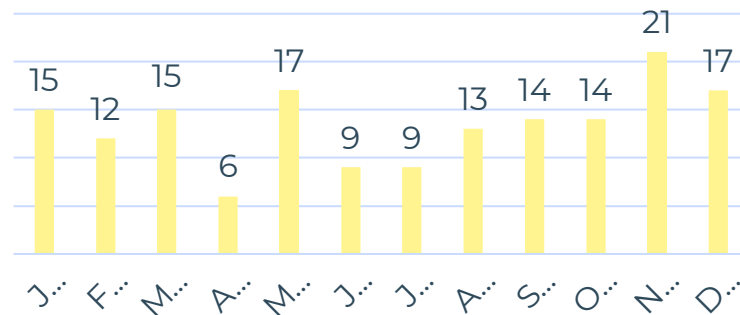


Layanan PPID



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 Tahun 2023



Jumlah permohonan data melalui PPID DJPK sampai dengan Desember 2023 berjumlah **162 permohonan**.

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

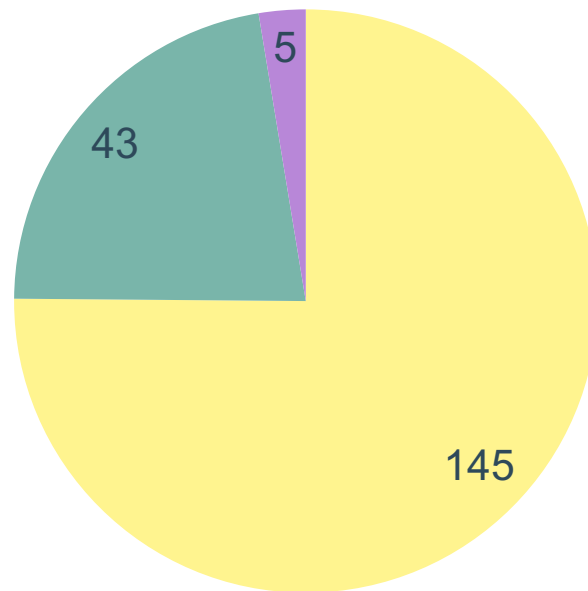
- **Data anggaran dan realisasi APBD**
- **Data anggaran dan realisasi Transfer ke Daerah**



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Pengaduan dan Keluhan Tahun 2023



■ Pengaduan ■ Keluhan Layanan ■ Keluhan Kebijakan



Rekapitulasi Permintaan Informasi Publik Tahun 2023

Bulan	Jumlah Permintaan	Waktu Rata-Rata Pelayanan	Jumlah Permintaan Yang Dikabulkan		Jumlah Permohonan Ditolak	Tidak Diberikan	Alasan Permintaan Yang Ditolak/ Tidak Diberikan			Jumlah Keberatan
			Sepenuhnya	Sebagian			Dikecualikan	Belum Dikuasai	Lainnya	
Januari	15	6,27	8	3	0	4	0	7	0	0
Februari	12	8,25	7	5	0	0	0	5	0	0
Maret	15	4,93	4	7	0	4	1	10	0	0
April	6	9,00	1	3	0	2	1	4	0	1
Mei	17	5,88	7	8	0	2	0	10	0	0
Juni	9	6,67	3	6	0	6	0	6	0	0
Juli	9	7,22	4	5	0	0	0	5	0	0
Agustus	13	8,54	8	4	0	1	0	5	0	0
September	14	9,93	9	5	0	0	0	5	0	0
Oktober	14	7,79	6	8	0	0	1	7	0	0
November	21	5,38	10	7	0	4	2	9	0	0
Desember	17	6,12	10	7	0	0	1	6	0	0
Total	162	6,93	77	68	0	23	6	79	0	1