



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Laporan Layanan Informasi DJPK

Maret 2025



Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

9

Publikasi Website

36

Publikasi Konten
Media Sosial*

*rata-rata publikasi media sosial

15

Email Blast

26

Layanan PPID

849

Tiket Konsultasi

4

Video Conference

14

Konsultasi Tatap Muka

5

Publikasi
Webinar/FGD/Workshop



Media Layanan Informasi DJPK

Telepon



Dering DJPK

150420

WhatsApp



0811-150420-7

Live Chat & Help
Desk



contact-djpk.kemenkeu.go.id

Video
Conference



Call Center DJPK

Media Sosial



@ditjenpk



DitjenPK



Direktorat Jenderal Perimbangan
Keuangan



DitjenPK Kemenkeu RI

Email



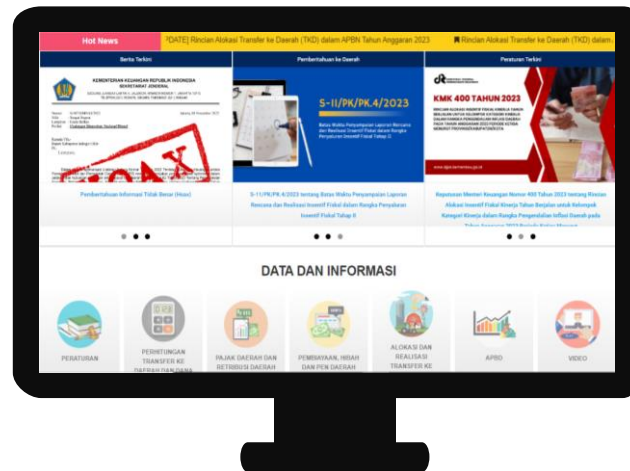
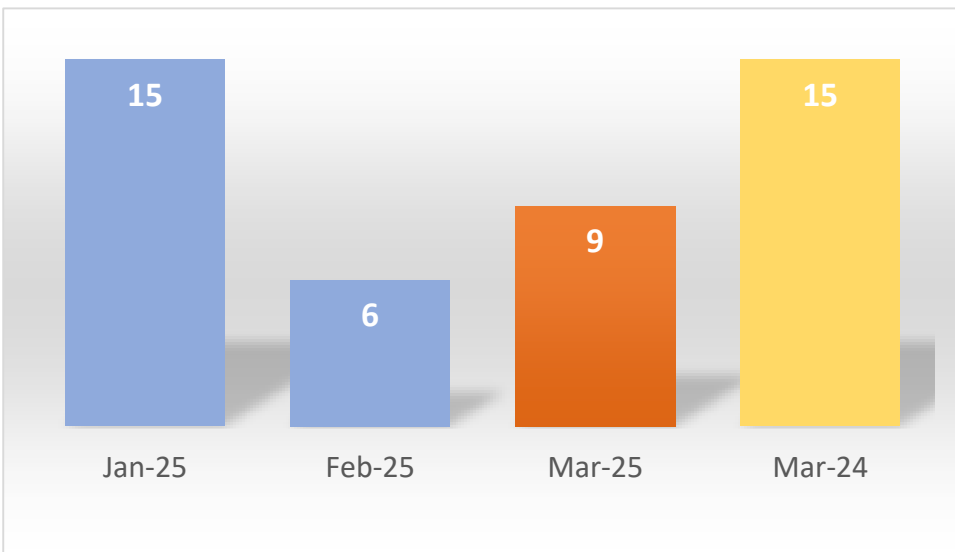
callcenter.djpk@kemenkeu.go.id
lapor.djpk@kemenkeu.go.id



Publikasi *Website* DJPK

Pada bulan Maret 2025, terdapat **9** publikasi pada *Website* DJPK yang terdiri dari antara lain laporan kinerja DJPK, berita, dan pemberitahuan ke daerah.

Jumlah publikasi website bulan Maret 2025 **naik 50%** dibandingkan bulan sebelumnya (6) dan **turun 40%** dibandingkan bulan Maret 2024 (15).





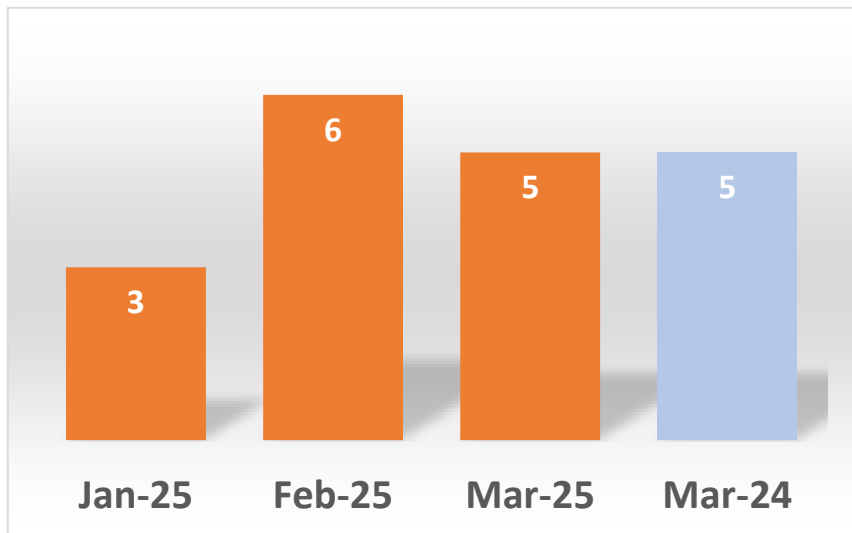
Rincian Publikasi *Website DJPK*

No	Tanggal	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	4 Maret 2025	Laporan Kinerja DJPK Tahun 2024	Peraturan
2	4 Maret 2025	Perjanjian Kinerja 2025	Peraturan
3	12 Maret 2025	Siaran Pers – Perjanjian Kerja Sama Optimalisasi Pemungutan Pajak Pusat dan Pajak Daerah	Berita
4	12 Maret 2025	Sinergi Pajak Pusat dan Daerah, Demi Kemandirian Fiskal	Berita
5	17 Maret 2025	Konsep Landing Page Bedah Data APBD 2025	Inovasi DJPK
6	19 Maret 2025	Layanan Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah dan Peraturan Daerah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota	Pemberitahuan ke Daerah
7	25 Maret 2025	S-21/PK/2025 hal Informasi Penyelenggaraan Layanan Informasi Pengalokasian Transfer ke Daerah dan Kegiatan yang Diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan	Pemberitahuan ke Daerah
8	26 Maret 2025	Draft PKS 2024 Kabupaten dan Kota	PKS OP4D
9	26 Maret 2025	Draft PKS 2024 Provinsi	PKS OP4D



Publikasi Webinar DJPK

Perkembangan Publikasi Webinar DJPK

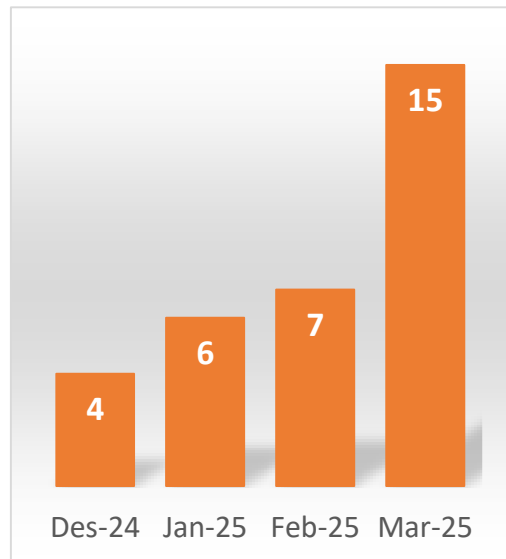


No	Tanggal	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	12 Maret 2025	Penandatanganan Perjanjian Kerja Sama	FGD
2	18 Maret 2025	Audiensi Sulawesi Tenggara, Sulawesi Utara, Maluku Utara	FGD
3	18 Maret 2025	Nuzulul Quran	Workshop
4	20 Maret 2025	Audiensi Provinsi NTT	FGD
5	20 Maret 2025	Leader's Talk Wakil Menteri	Workshop

Publikasi webinar bulan Maret 2025 **turun 17%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (6) dan jika dibandingkan dengan publikasi webinar Maret 2024 (5) maka tidak ada kenaikan maupun penurunan.



Perkembangan Layanan *Email Blast*



Saat ini, distribusi informasi massal dari Contact Center DJPK dilakukan melalui *email* sehubungan dengan terdapat kendala pada layanan whatsapp blast yang sedang dalam penanganan oleh tim teknis

Layanan *Email Blast*

2 Maret	Penyampaian Informasi: SERASI 2025 Episode 1: "Lapor APBD tepat waktu, hindari penundaan DAU"
7 Maret	Penyampaian Informasi: SAJAK Bait 1: "Update NJOP , Optimalkan PBB-P2"
10 Maret	Penyampaian Informasi: SAJAK Bait 1: "Update NJOP , Optimalkan PBB-P2" dan Bait 2: "Cermat Catat KB/LB DBH: Biar APBD Makin Tepat"
12 Maret	Penyampaian Informasi: SAJAK Bait 2: "Cermat Catat KB/LB DBH: Biar APBD Makin Tepat"
14 Maret	Penyampaian Informasi: SERASI Episode 2: "Penyaluran Tunjangan Guru Langsung Ke Rekening Guru: Cepat, Tepat, Anti Terlambat!"
17 Maret	- Penyampaian Informasi: "Pendaftaran SERASI 2025 Episode 2" - Penyampaian Undangan Nomor UND-41/PK.5/2025 Tanggal 11 Maret 2025 - Komitmen Pengendalian Gratifikasi dan Penyampaian Informasi Saluran Pengaduan di Lingkungan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan
18 Maret	Penyampaian informasi: Link Zoom SERASI Episode 2
19 Maret	Penyampaian Undangan Town Hall Meeting : Penanganan Gratifikasi dan Saluran Pengaduan pada Hari Besar Keagamaan di Lingkungan DJPK
20 Maret	Penyampaian Perubahan Jadwal Undangan Town Hall Meeting : Penanganan Gratifikasi dan Saluran Pengaduan pada Hari Besar Keagamaan di Lingkungan DJPK
25 Maret	Penyampaian Surat Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan Nomor S-21/PK/2025 hal Informasi Penyelenggaraan Layanan Informasi Pengalokasian Transfer ke Daerah dan Kegiatan yang Diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan
26 Maret	- Penyampaian S-23/PK/PK.6/2025 hal Konfirmasi atas Hasil Evaluasi Pemenuhan Belanja Wajib dalam APBD TA 2025 - Penyampaian Undangan Rapat No. UND-8/PK/PK.6/2025 hal: Rapat Rekonfirmasi Evaluasi Pemenuhan Belanja Wajib dalam APBD TA 2025
27 Maret	Penyampaian Surat DJPK Nomor S-41/PK.5/2025 hal Permohonan Penyampaian Data PBB-P2 Tahun 2024



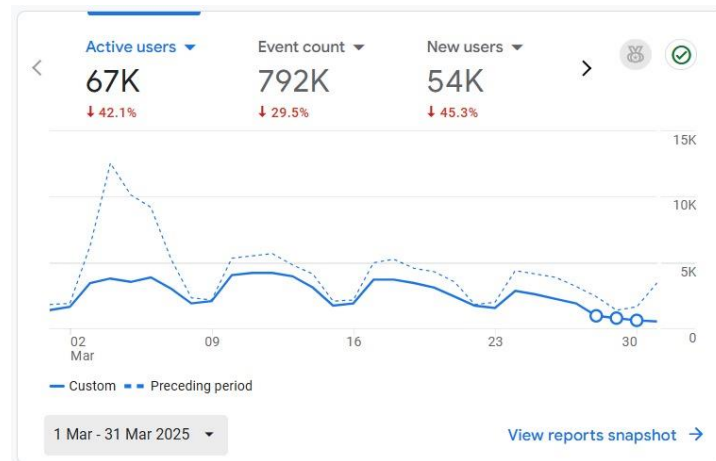
Kunjungan Website DJPK

Jumlah pengunjung Website DJPK **selama bulan** Maret 2025 sekitar 67.000, **turun 40%** dibandingkan bulan sebelumnya (111.000).

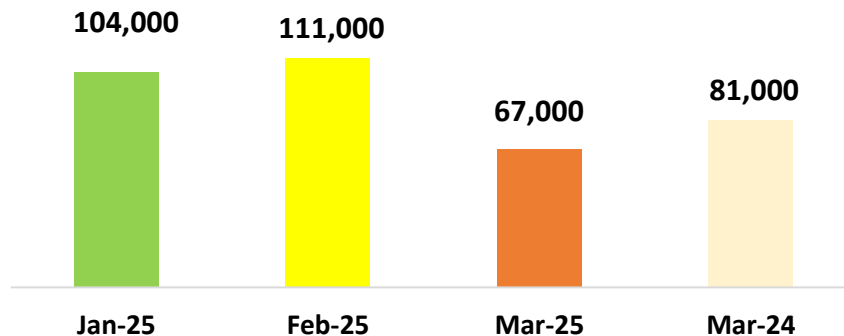
Jika dibandingkan dengan Maret 2024 (81.000), pengunjung website pada bulan Maret 2025 **turun 17%**.

Halaman yang paling banyak diakses antara lain

- Portal Data SIKD
- Rincian Dana Desa per Desa TA 2025
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2024 tentang Pengalokasian Dana Desa Setiap Desa, Penggunaan, dan Penyaluran Dana Desa Tahun Anggaran 2025
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2025 tentang Efisiensi Belanja dalam Pelaksanaan APBN dan APBD TA 2025
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 29 Tahun 2025 tentang Penyesuaian Rincian Alokasi TKD menurut Provinsi/Kabupaten/Kota TA 2025 dalam Rangka Efisiensi Belanja dalam Pelaksanaan APBN dan APBD TA 2025

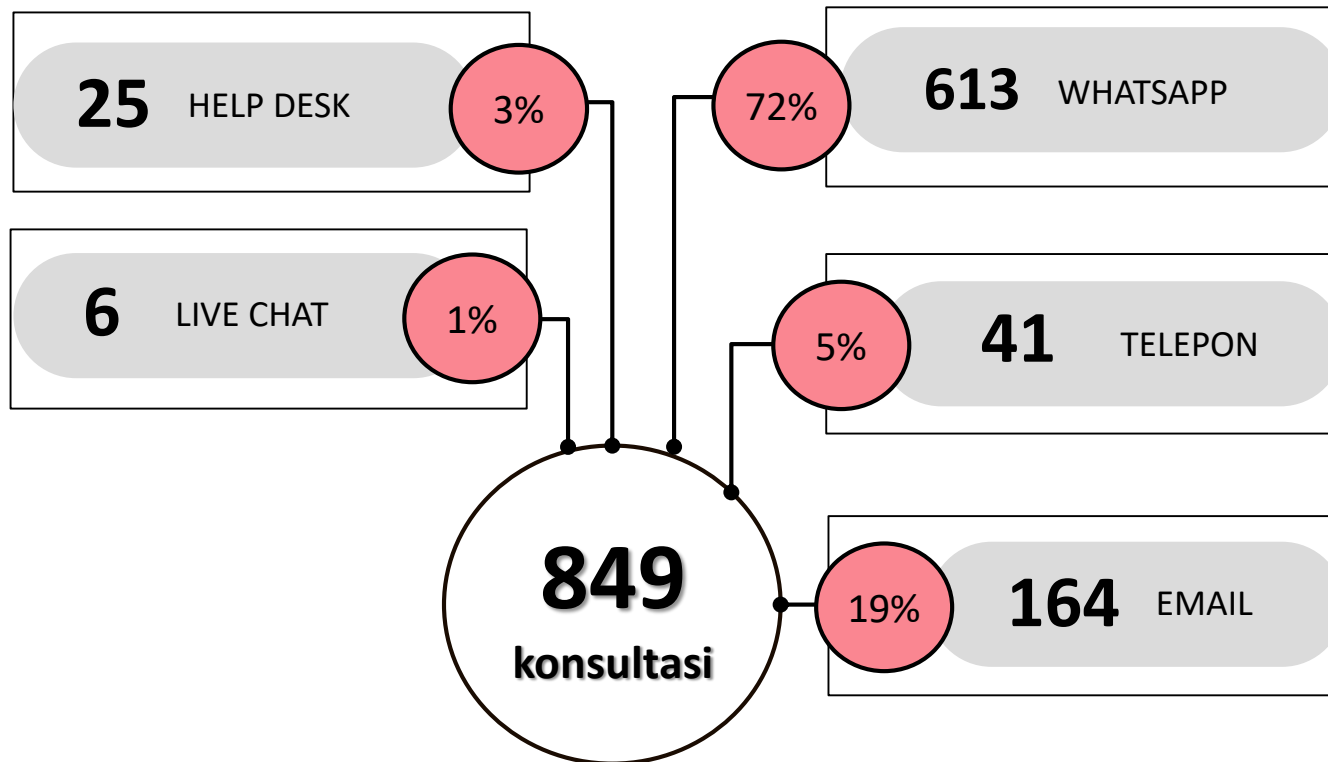


Perkembangan Kunjungan Website





Tiket Konsultasi



Layanan Lainnya:

487

Chatbot

4

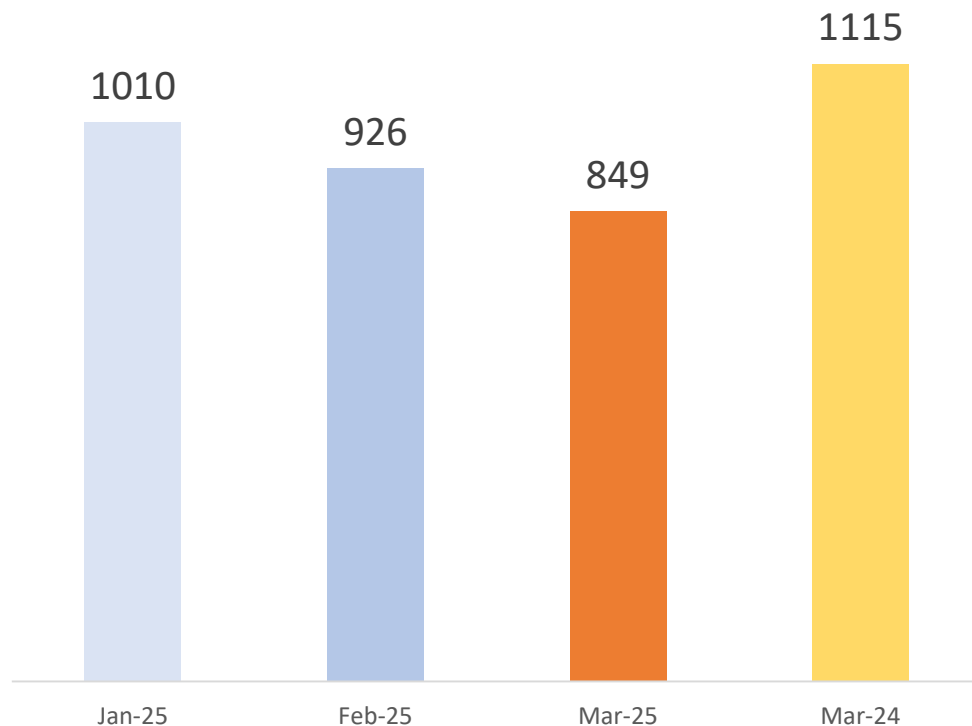
Video Conference

21

Tatap Muka



Perkembangan Jumlah Konsultasi

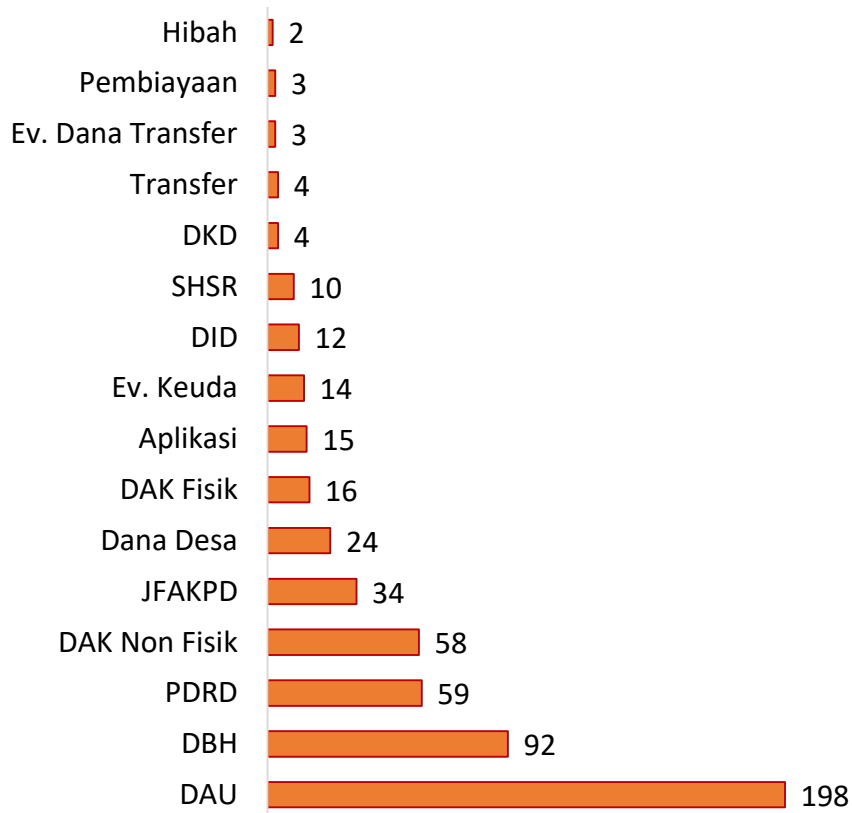


Jumlah konsultasi di bulan Maret 2025 **turun 23%** dibandingkan bulan Maret 2024 (1.115 konsultasi).

Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan sebelumnya (926 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan Maret 2025 **turun 8%**.



Topik Konsultasi Teknis



Topik DAU

Informasi pembayaran THR dan Gaji ketiga belas bagi ASN guru yang gaji pokoknya bersumber dari APBD, tetapi tidak menerima TPP TA 2025

Topik DBH

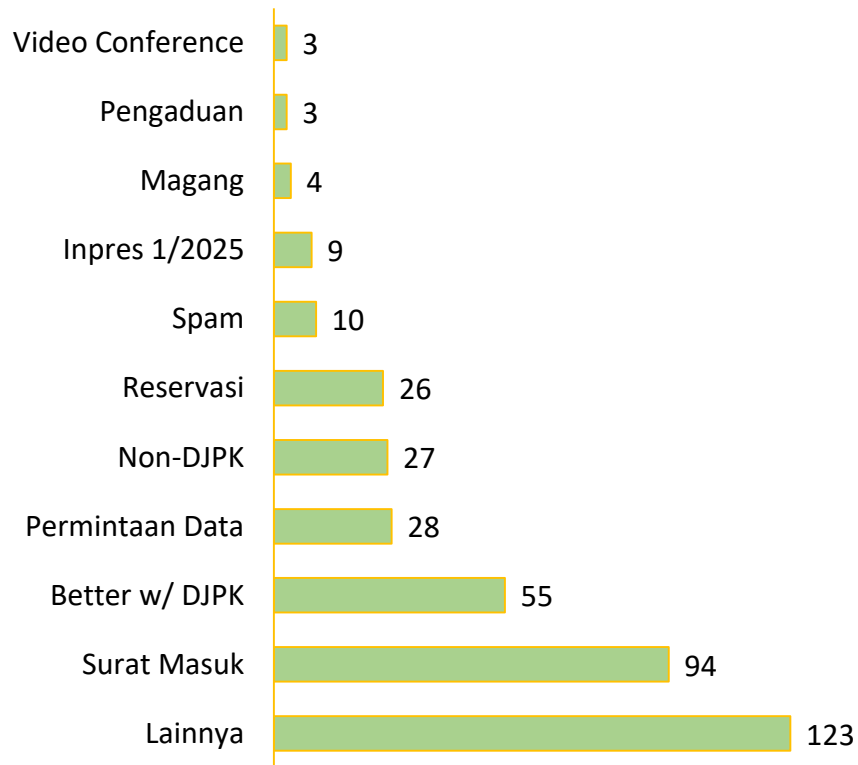
1. Informasi penyaluran DBH
2. Informasi penyaluran KBLB

Topik PDRD

1. Mekanisme hasil evaluasi Kementerian Keuangan yang dituangkan ke Perda.
2. Pertanyaan tentang objek pajak yang bisa dikenakan PDRD



Topik Konsultasi Lainnya



Lainnya

Informasi berkaitan dengan INPRES 1 Tahun 2025

Surat Masuk

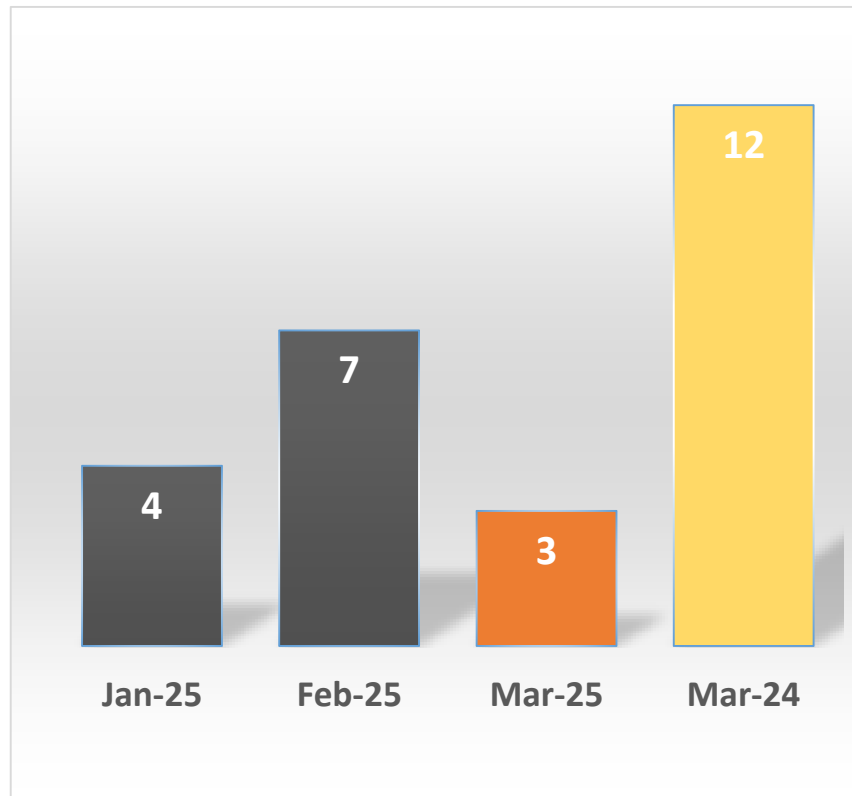
Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi progres surat masuk.

Better w/ DJPK

Informasi seputar kegiatan Better (SAJAK, SERASI)



PENGADUAN



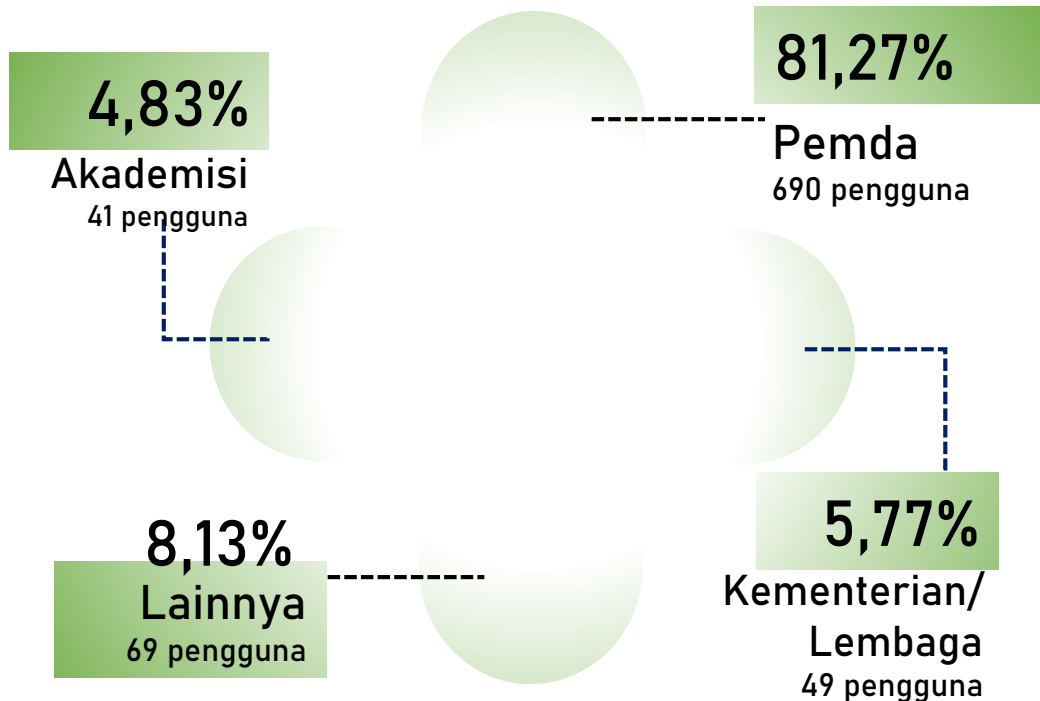
Jumlah pengaduan pada bulan Maret 2025 turun 57% dibandingkan pengaduan bulan sebelumnya (7) dan turun 75% jika dibandingkan dengan bulan Maret 2024 (12).

Pengaduan pada bulan **Maret 2025** terdiri dari:

- Pengaduan surat palsu pelatihan di Bali
- Konfirmasi surat undangan palsu.
- Konfirmasi Undangan Diklat Palsu.



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, Dosen, mahasiswa, dan siswa sekolah

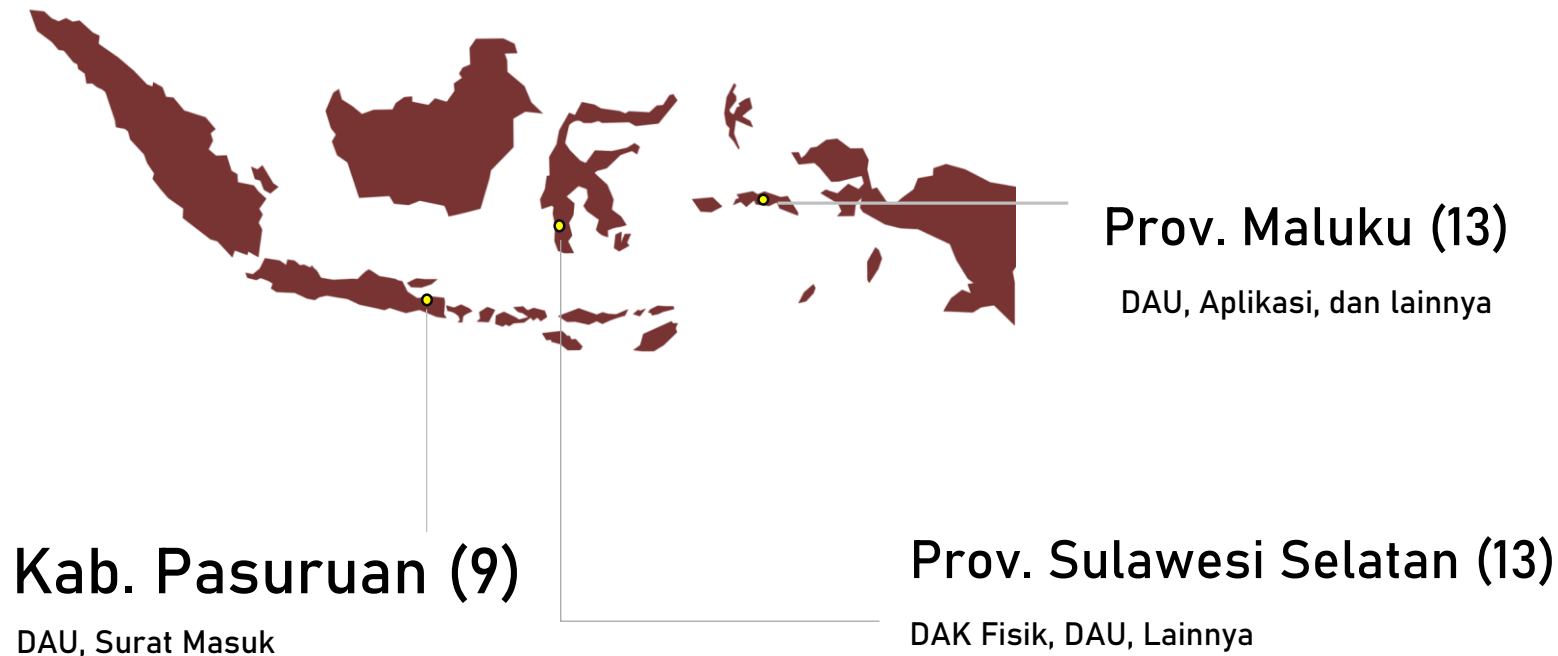
Lainnya

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





Pemda Pengguna Terbanyak





Rincian Tiket Konsultasi

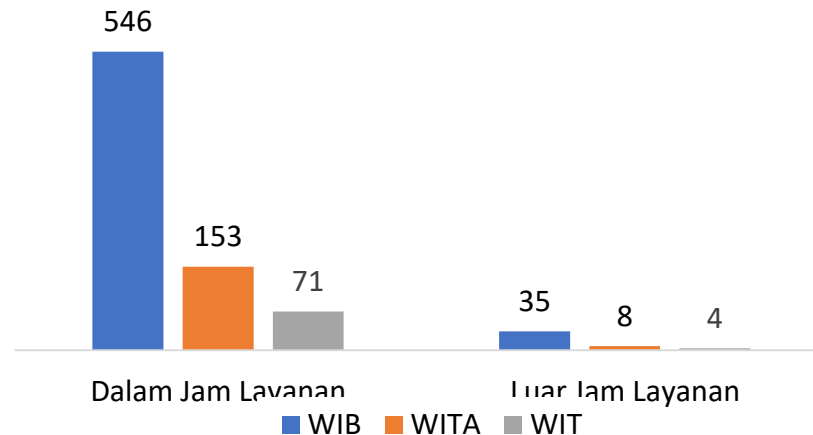
Selama bulan Maret, dari total 849 tiket konsultasi, sebanyak 817 tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 32 tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari **817** tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **770** pengguna layanan menghubungi DJPK di **dalam jam layanan**, sedangkan **47** sisanya menghubungi DJPK **di luar jam layanan** yang terdiri dari

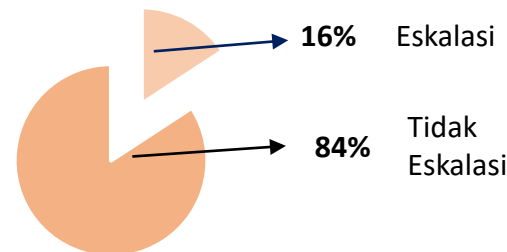
- 35 (74,6 %) dari bagian barat (WIB),
- 8 (17,02 %) dari bagian tengah (WITA), dan
- 4 (8,51 %) dari bagian timur (WIT).

Dari 849 tiket, terdapat 57 tiket yang masuk di luar jam layanan, 9 diantaranya atau 16% memerlukan eskalasi lebih lanjut, dengan topik terbanyak terkait Dana Desa dan DAU.

Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Persentase Eskalasi Tiket di Luar Jam Layanan

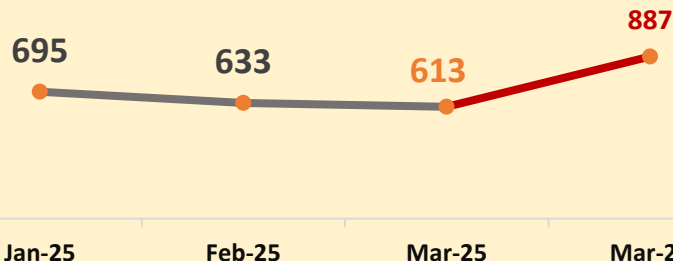




Konsultasi WhatsApp DJPK

0811-150420-7

Jumlah Pengguna WhatsApp

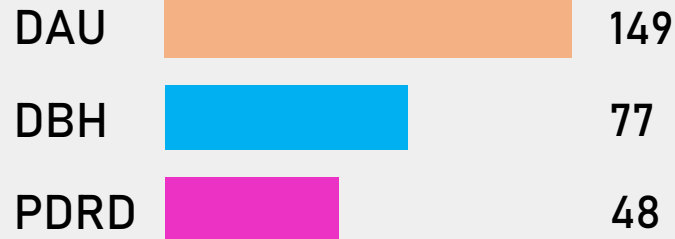


Jumlah konsultasi pada bulan Maret 2025 melalui WhatsApp DJPK sebesar 613 layanan atau **turun 3%** dibandingkan bulan sebelumnya (633 layanan).

Jika dibandingkan dengan Maret 2024 (887 layanan), jumlah konsultasi melalui Whatsapp **turun sebesar 31%** pada Maret 2025.

WhatsApp selalu menjadi media konsultasi yang **paling diminati** oleh pengguna layanan informasi DJPK. Layanan yang diberikan melalui WhatsApp meliputi **konsultasi/pengaduan** maupun **pengiriman surat/dokumen**.

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".





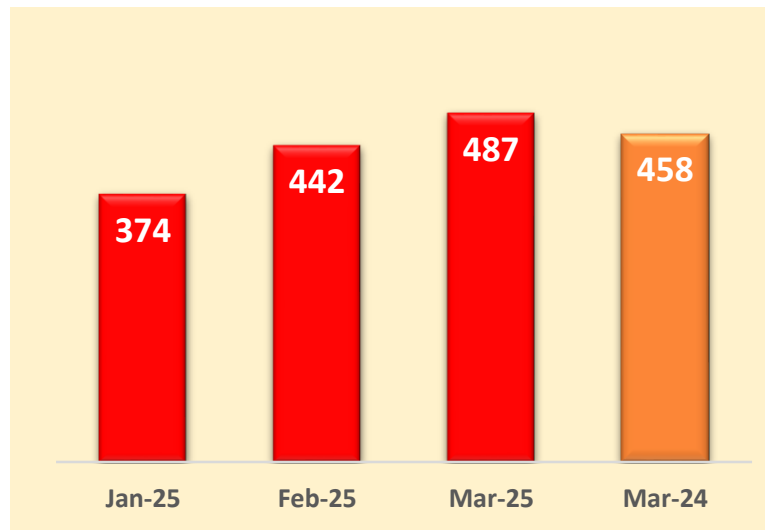
Layanan Chatbot DJPK

Pada bulan **Maret 2025**, jumlah pengguna layanan Chatbot (tanpa Chat Agent) adalah sebanyak **487** pengguna. Jumlah ini **naik 10%** dibandingkan dengan pengguna pada bulan sebelumnya (442 pengguna) dan **turun 6%** dibandingkan **Maret 2024** (458)

Menu yang diakses adalah sebagai berikut:

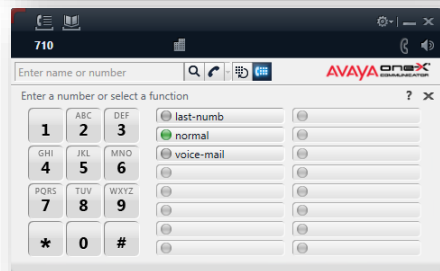
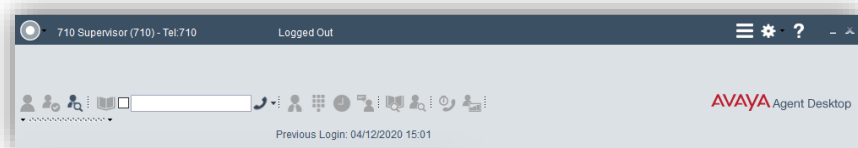
Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	358
Informasi Kunjungan ke DJPK	27
Informasi Permohonan Data	29
Informasi Fungsional AKPD	15
Informasi Pajak dan Retribusi Daerah	15
Informasi Pembiayaan Daerah	21
Informasi Aplikasi SIKD-Core	14
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SHSR)	8
Grand Total	487

Perkembangan Pengguna Layanan Chatbot
(Tanpa Chat Agent)



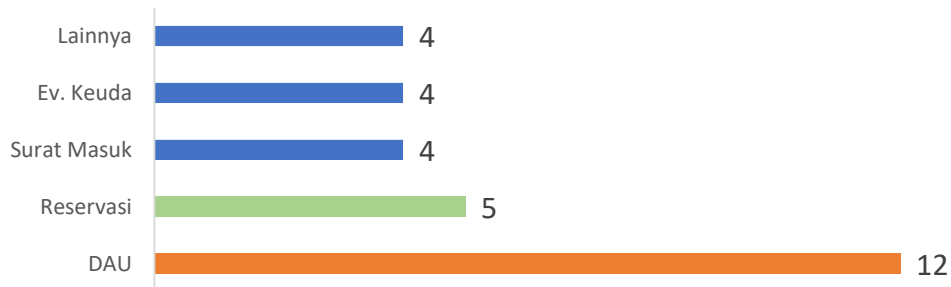


Layanan Telepon Dering DJPK

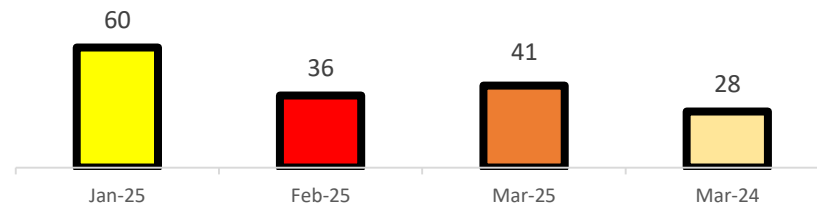


Agen Contact Center menggunakan aplikasi **Avaya Agent Desktop** dan **Avaya One-X Communicator**.

Top 5 Topik Konsultasi



Jumlah Pengguna Dering DJPK

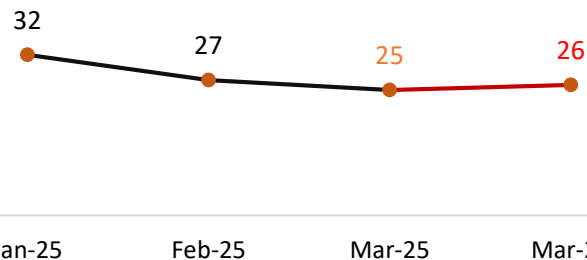


Pada bulan Maret 2025, sebanyak 4,83% atau **41 pengguna** menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi. Jumlah ini **naik 14%** dibandingkan layanan telepon pada bulan sebelumnya (36 layanan).
Jika dibandingkan dengan Maret 2024 (28 layanan), jumlah ini **naik 46%**.



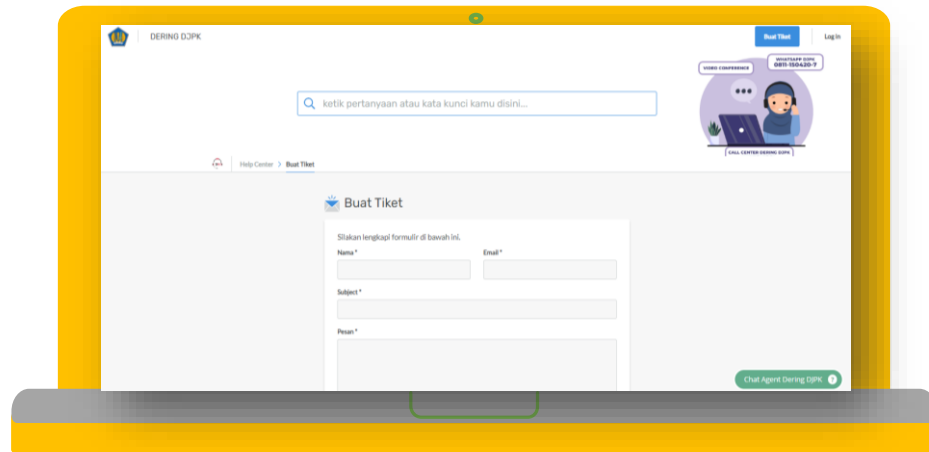
Layanan *Help Desk*

Jumlah Pengguna Help Desk (Hai Kemenkeu)

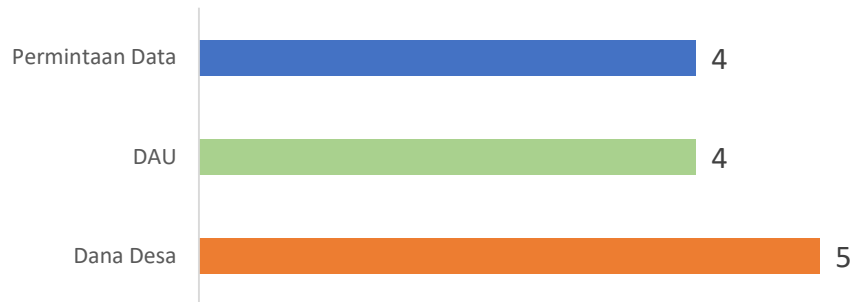


Pada bulan Maret 2025, sebanyak 2,94% (25 pengguna) menggunakan **layanan Help Desk-HAI Kemenkeu** sebagai layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs **contact-djpk.kemenkeu.go.id**.

Jumlah layanan pada bulan Maret 2025 **turun 7%** dibandingkan bulan sebelumnya (27 layanan), dan jika dibandingkan dengan Maret 2024 (26 layanan), juga mengalami **penurunan 4%**.



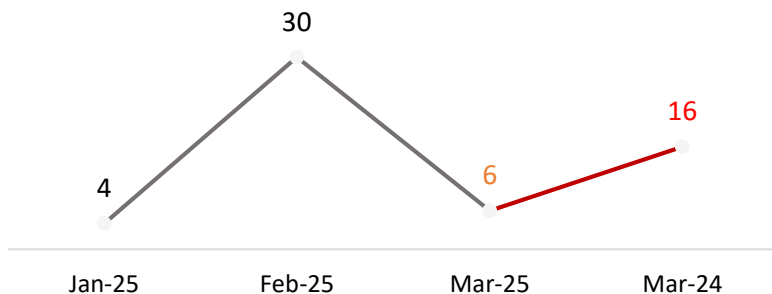
Top 3 Topik Konsultasi





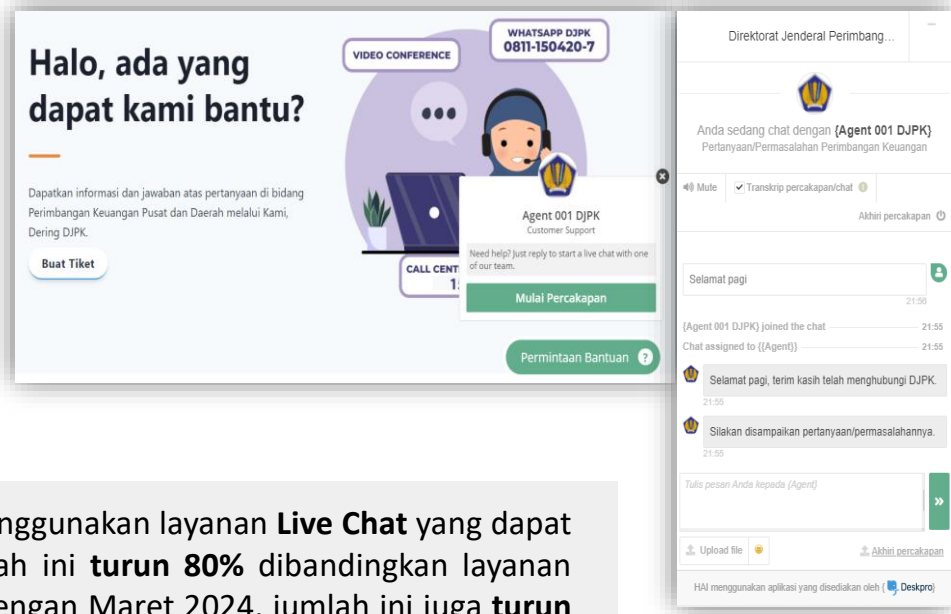
Layanan *Live Chat*

Jumlah Pengguna Live Chat



Pada bulan Maret 2025, sebanyak 0,71% (6 pengguna) menggunakan layanan **Live Chat** yang dapat diakses melalui situs **contact-djpk.kemenkeu.go.id**. Jumlah ini **turun 80%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (30 layanan). Jika dibandingkan dengan Maret 2024, jumlah ini juga **turun 62,5%** (16 layanan).

Topik Konsultasi Live Chat adalah **PDRD, Aplikasi, Dana Desa, DBH, dan DID**.





Layanan *Email* DJPK



Email Contact Center

callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

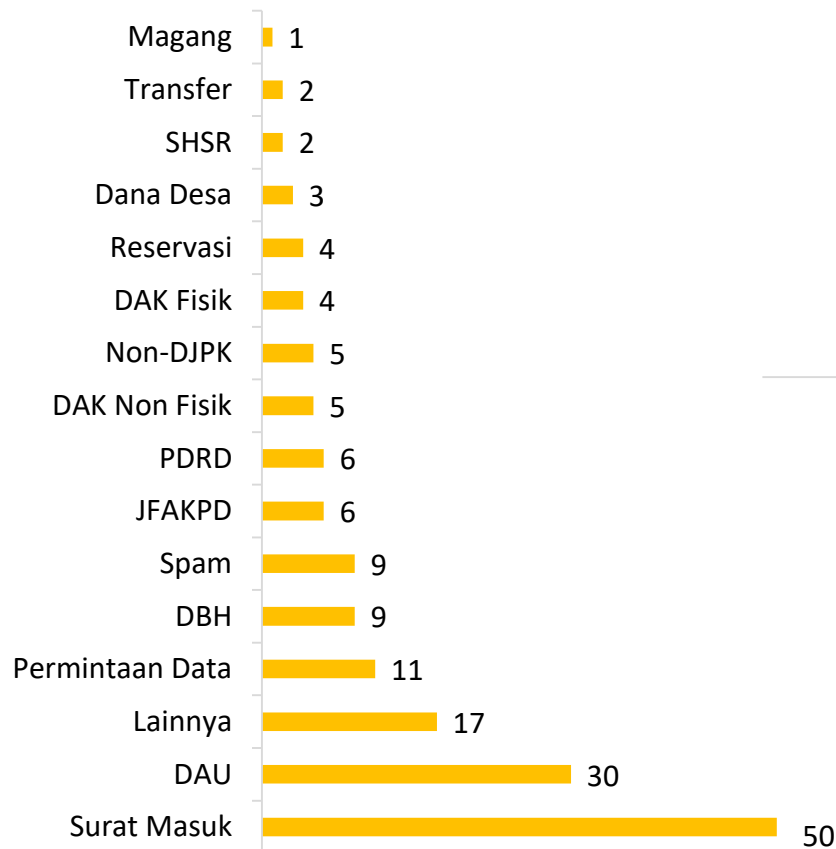
Bertujuan untuk menampung:

- ✓ **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



Layanan *Email Contact Center* DJPK



Jumlah Pengguna Layanan Email



Sebanyak 19,32% atau **164 pengguna** layanan informasi DJPK menggunakan Layanan Email di bulan Maret 2025. Jumlah ini **turun 18%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (200 pengguna). Jika dibandingkan dengan Maret 2024 (158 pengguna), jumlah ini **naik 4%**.

Sebanyak 50 email yang masuk merupakan **penyampaian surat** dan konfirmasi tindak lanjut surat tersebut.

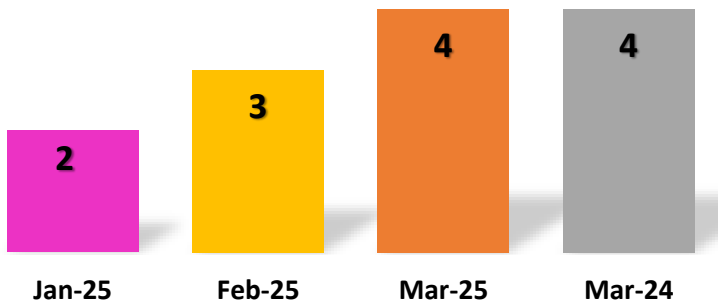


Layanan *Video Conference*

Pada bulan **Maret 2025**, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak 4 kali.

Daerah	Tanggal	Topik
Prov. Kalimantan Selatan	5 Maret 2025	Inpres 1/2025
DPP Asosiasi Guru PAI Indonesia	6 Maret 2025	THR dan Gaji 13 Guru Agama
Kota Bima	10 Maret 2025	THR dan Gaji 13
Kab. Pasuruan	12 Maret 2025	DBH CHT

Perkembangan Video Conference

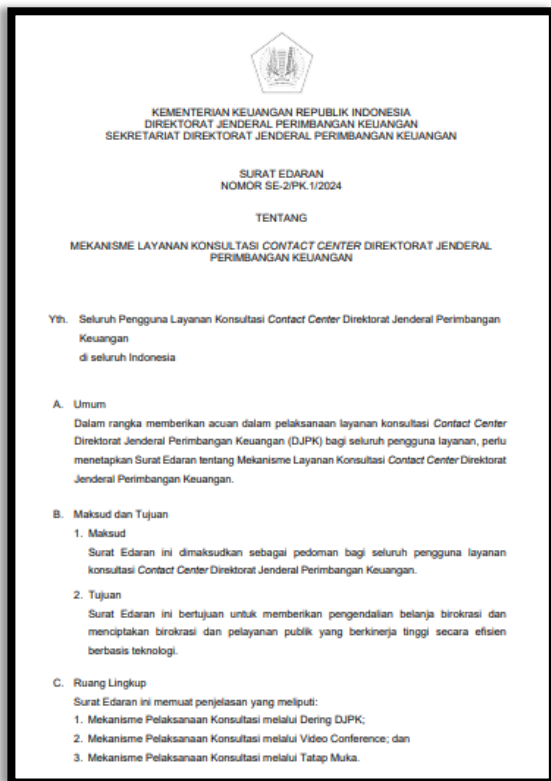


Jumlah video conference pada bulan **Maret 2025** naik 33% dibandingkan bulan sebelumnya (3).

Jika dibandingkan dengan **Maret 2024** (4), jumlah video conference yang dilaksanakan **Maret 2025** tidak mengalami kenaikan ataupun penurunan.



PEDOMAN KONSULTASI TATAP MUKA

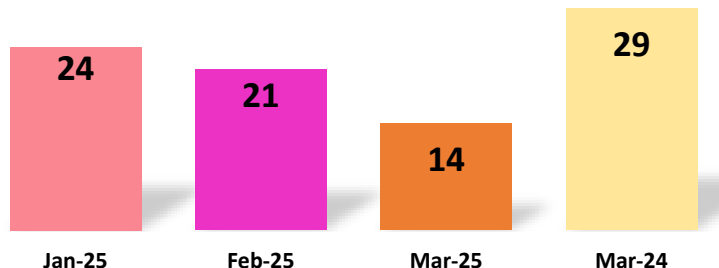


Dalam rangka memberikan petunjuk teknis pelaksanaan konsultasi daring melalui *video conference* maupun tatap muka di DJPK, maka pada bulan Maret 2024 telah disampaikan Surat Edaran nomor **SE-2/PK.1/2024** tentang Mekanisme Layanan Konsultasi Contact Center Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan kepada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



Layanan Konsultasi Tatap Muka

Pada bulan **Maret 2025**, telah dilaksanakan **14** kali konsultasi tatap muka. Jumlah ini **turun 33%** dibanding bulan sebelumnya (21), dan **turun 52%** dibandingkan Maret 2024 (29).

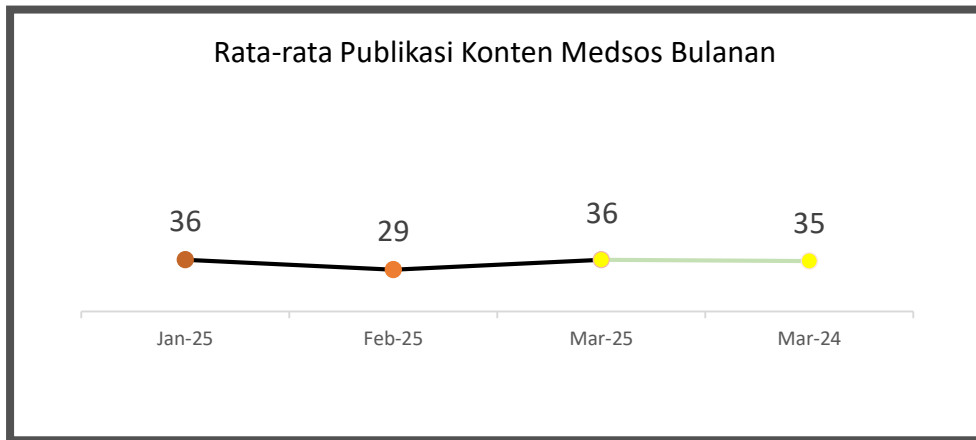


Namun, dalam pelaksanaannya beberapa Pemerintah Daerah belum mematuhi ketentuan pelaksanaan konsultasi tatap muka, seperti **jumlah tamu yang hadir melebihi ketentuan**.

No	Daerah	Tanggal	Topik	Jumlah Tamu
1	Prov. Papua	3 Maret 2025	Otsus	6
2	Bank NTT	6 Maret 2025	Pembiayaan	4
3	Kab. Merauke	10 Maret 2025	Otsus	2
4	Kota Pematangsiantar	13 Maret 2025	PDRD	4
5	Prov. Kalimantan Utara	17 Maret 2025	JF AKPD	1
6	Wawancara Ilmiah (PL: Pegawai TB Itjen)	18 Maret 2025	-	1
7	Kab. Manggarai Barat	19 Maret 2025	PDRD	2
8	Kab. Bengkulu Tengah	19 Maret 2025	DAU	5
9	Kab. Solok Selatan	20 Maret 2025	DAU	1
10	Kota Bitung	20 Maret 2025	DAU	3
11	Kab. Bombana	21 Maret 2025	DBH	2
12	Kab. Bangka Barat	24 Maret 2025	DBH dan DAU	3
13	Prov. Papua	25 Maret 2025	Otsus dan INPRES 1	7
14	Kab. Pulang Pisau	25 Maret 2025	INPRES 1	5



Publikasi Konten Media Sosial DJPK



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

Rata-rata publikasi konten media sosial DJPK pada bulan Maret 2025 **naik 24%** dibandingkan bulan sebelumnya (29). Jika dibandingkan dengan Maret 2024 (35), rata-rata publikasi konten **naik 3%**.



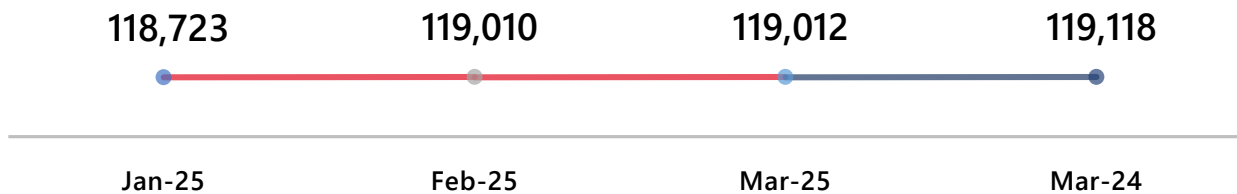
Performa Instagram

Followers (per 31 Maret)	119.012
Reach (total)	1.018.870
Reach (rata-rata)	46.313

Jumlah Unggahan



Grafik perkembangan pengikut Instagram 2025





Performa X (Twitter)

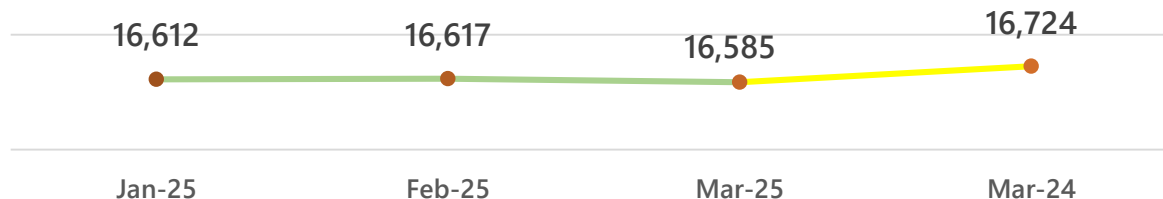


Jumlah Konten

40 konten

Followers (per 31 Maret)	16.585
Reach (total)	67.225
Reach (rata-rata)	176

Grafik perkembangan pengikut X (Twitter)





Performa Facebook

Jumlah Konten

40

konten

Followers (per 31 Maret)

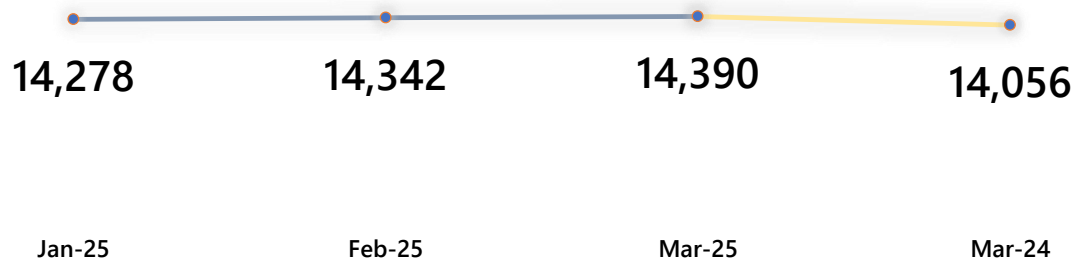
14.390

Reach (rata-rata)

4.902

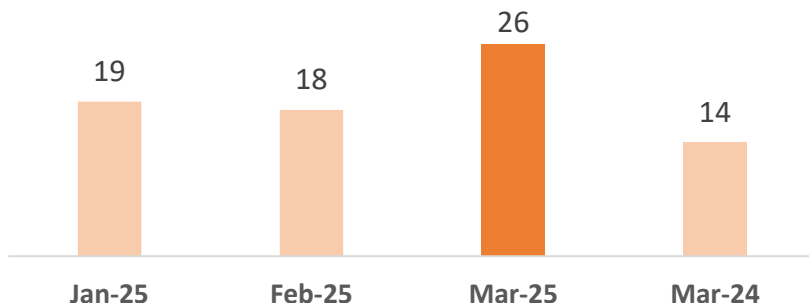


Grafik perkembangan pengikut Facebook 2024





Jumlah Permohonan Data melalui PPID Tahun 2025



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 bulan Maret 2025 terdapat **26** 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**

Permohonan pada bulan Maret 2025 **naik 44%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya (18) dan **naik 86%** dibandingkan Maret 2024 (14).

Employee Advocacy

Realisasi Employee Advocacy 2025 Edisi 02

Version 1.3.1 - last update on
10 Apr 2025 11:15 WIB by Heri Iskandar

Periode: 6 Mar 2025 - 20 Mar 2025, Judul: Pelaporan SPT Tahunan

Capaian Target

210.17%

Target 100%

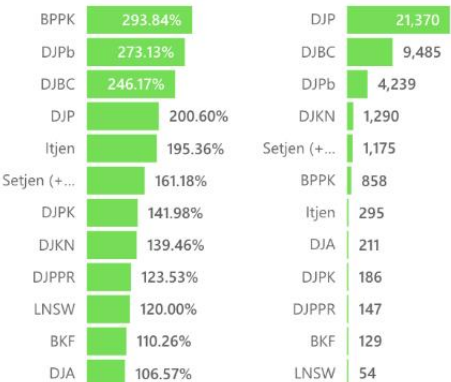
Selisih +110.17%

Jumlah Pegawai

39,439

Target 18,765

Selisih +20,674



Jumlah Aktivasi

40,642

Like/komen/share 36,039 88.67%

Konten Tersedia 4,327 10.65%

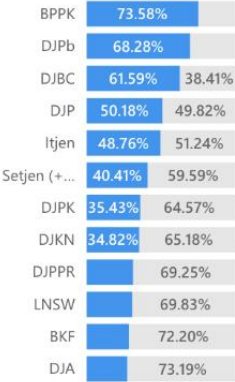
Konten Mandiri 276 0.68%



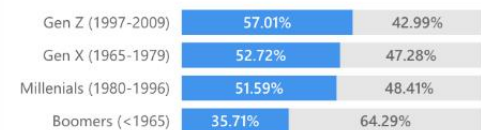
Persentase Pegawai

52.58%

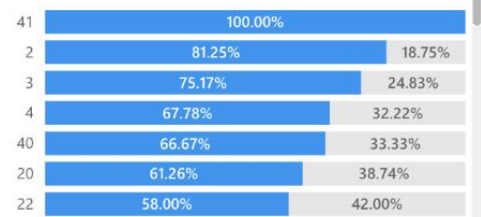
Seluruh Pegawai 75,010



Generasi



Lama Kerja (tahun)



Sebaran Pegawai

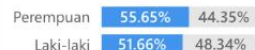


Jumlah Medsos

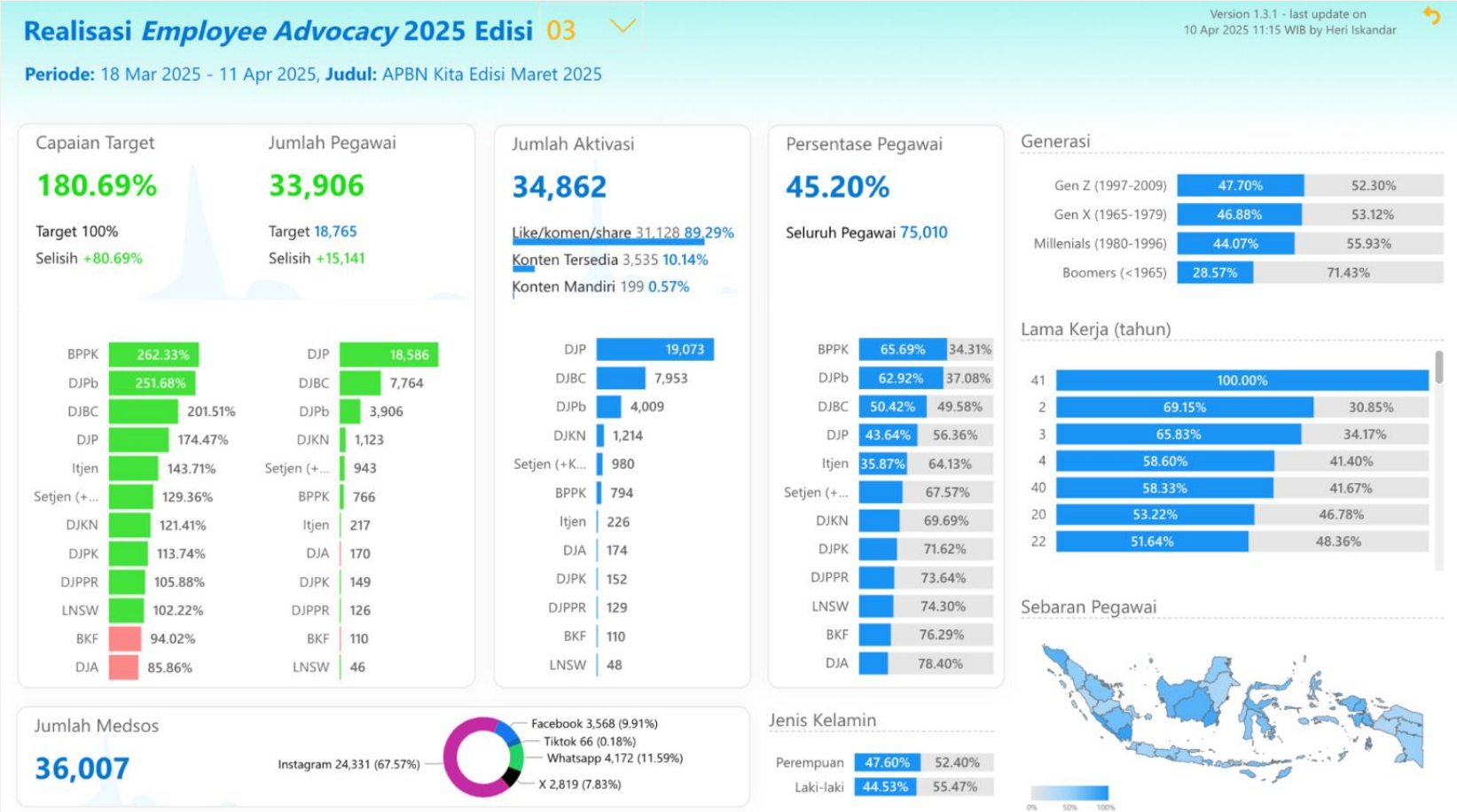
41,899



Jenis Kelamin

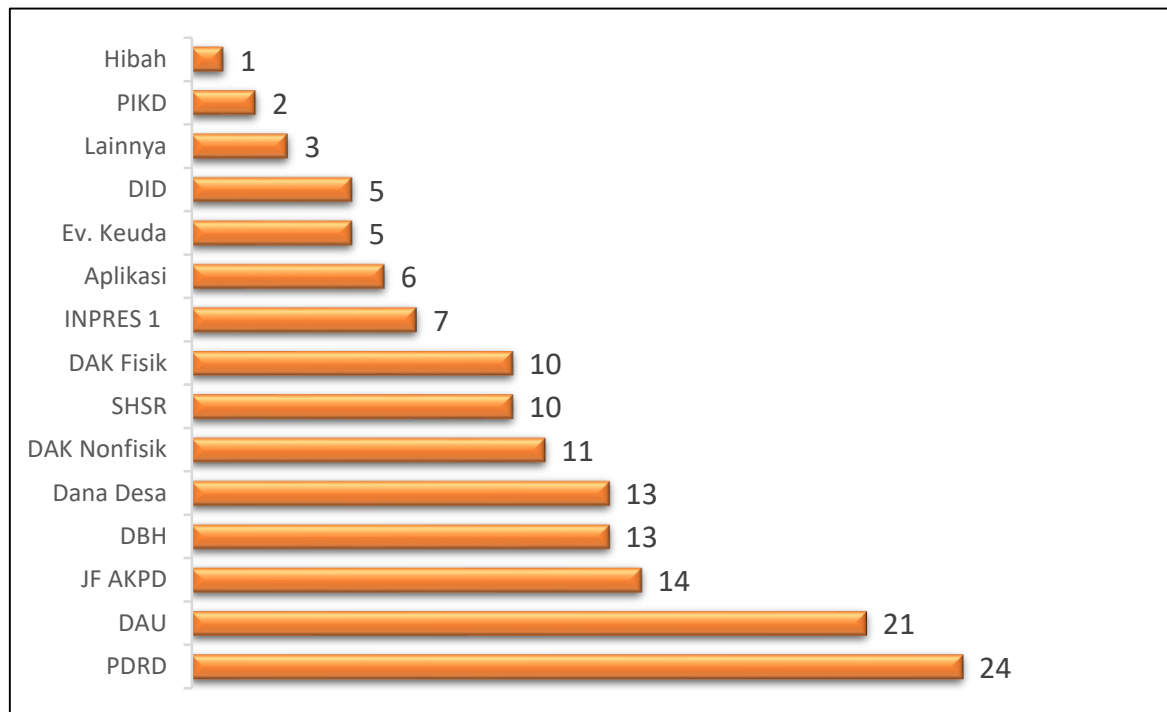


Employee Advocacy





Jumlah FAQ/Knowledge Base Contact Center DJPK yang perlu direview



**Data diperoleh dari FAQ bulan 3 (tiga) bulan terakhir pada 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
Maret 2025

5.0



Linna



Hanna



Dian



Horas



Ronald

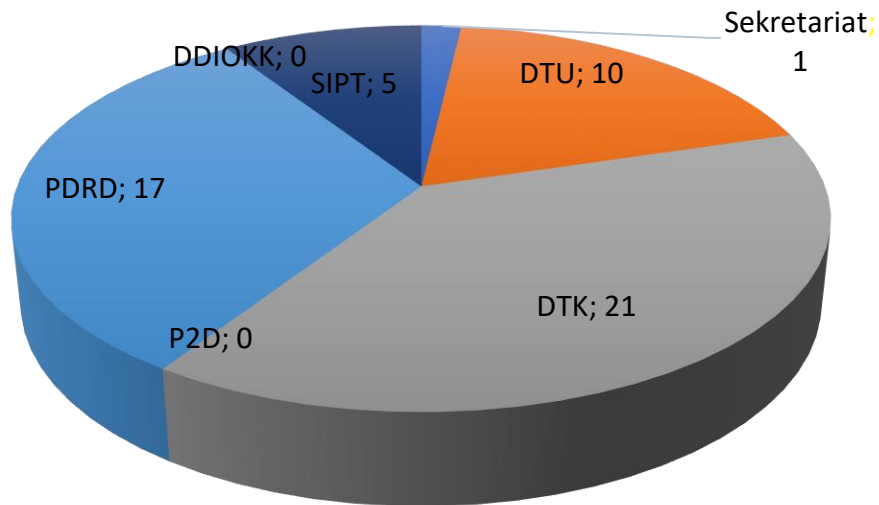


Layer 2 CC

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 (1 akun untuk 1 tim).

54 Tiket Dieskalasi via Aplikasi CRM Deskpro ke *Layer 2*
pada Bulan Maret 2025



Agen Layer 2	Capaian Rata-rata
Sekretariat	120,0
DTU	116
DTK	120,0
DDIOKK	0
PDRD	120,0
P2D	0
SIPT	120,0

Berdasarkan kecepatan memberikan tanggapan sejak pertanyaan dieskalasi, nilai capaian rata-rata **Sekretariat, Direktorat DTK, Direktorat PDRD, dan Direktorat SIPT** mendapatkan nilai 120.



Layer 2 CC

Berdasarkan jumlah tiket yang dieskalasi dan rata-rata waktu pemberian tanggapan tercepat, Tim Reguler Dana Alokasi Khusus Nonfisik, Direktorat Dana Transfer Khusus menduduki peringkat pertama dengan jumlah tiket **13** atau **24%** dari total seluruh tiket yang dieskalasi pada bulan Maret 2025 (54 tiket) dengan rata-rata waktu pemberian tanggapan **120**.

Keterangan:

120 : Tanggapan tiket diberikan pada hari H dan H+1

100 : Tanggapan tiket diberikan pada H+2 dan H+3

80: Tanggapan tiket diberikan setelah H+3





Evaluasi dan Saran

Manajemen Informasi

Koordinasi antara unit eselon II mengenai kebijakan terkini perlu terus ditingkatkan termasuk terkait agenda kegiatan yang akan dilaksanakan setiap bulannya serta informasi yang perlu disampaikan kepada pengguna layanan, untuk memperkaya *knowledge based contact center* DJPK.

Tim Contact Center

1. Dengan telah ditetapkan KMK Nomor 374 Tahun 2024 tentang Perubahan atas KMK Nomor 412 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Program Pusat Kontak Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan, Tim *Contact Center* perlu terus meningkatkan koordinasi dan kerja sama dengan *Agent Layer 2* (L2) yang melibatkan seluruh unit eselon II di lingkungan DJPK.
2. Seiring telah diterbitkannya Surat Edaran Mekanisme Layanan Konsultasi *Contact Center* Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, pengguna layanan yang mengajukan permohonan konsultasi tatap muka semakin banyak dan beberapa diantaranya belum memenuhi ketentuan sesuai Surat Edaran dimaksud khususnya pada kriteria jumlah tamu.



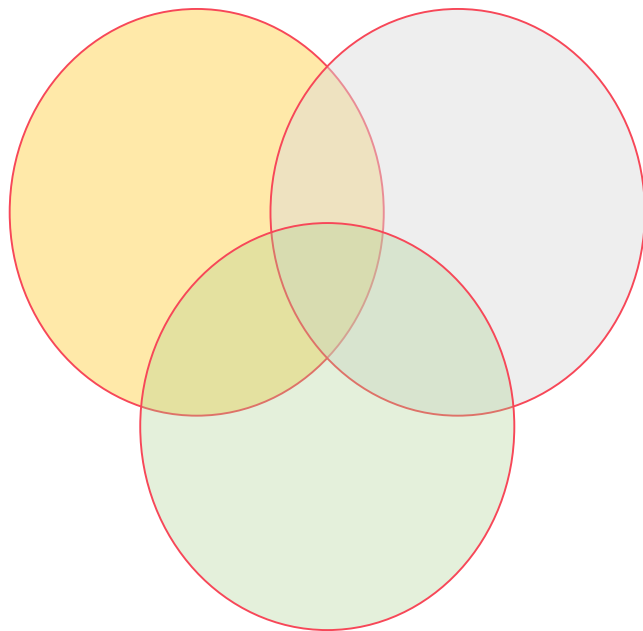
Rencana Persiapan Konsolidasi - Contact Center Dering DJPK

No.	Uraian	Status
1	Waktu konsolidasi/penonaktifan kanal layanan	Juni 2025
2	Pengalihan SDM CC DJPK ke Kemenkeu Prime	DJPK tidak dapat memenuhi karena mengalami minus growth
3	Penyediaan Subject Matter Expert (SME)	Akan menugaskan pegawai DJPK sebagai SME untuk melakukan pendampingan kepada agent Kemenkeu Prime selama masa transisi
4	Penyusunan Knowledge Management System (KMS)	DJPK telah menunjuk agent sebagai kontributor KMS
5	Alur layanan/peran agen	Agen L1 DJPK menjadi agen L2, sedangkan yang saat ini bertugas sebagai agen L2 menjadi agen L3
6	Sentralisasi/penutupan kanal layanan lain	Kanal yang ditutup: 1. Telepon 2. WhatsApp 3. Email 4. Helpdesk Website 5. Live Chat Kanal yang tidak ditutup: 1. Layanan konsultasi tatap muka 2. Layanan Video conference



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Terima Kasih

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1

Jakarta Pusat 10710

Gedung Radius Prawiro