



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Laporan Layanan Informasi DJPK

Februari 2025





Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

6

Publikasi Website

29

Publikasi Konten
Media Sosial*

*rata-rata publikasi media sosial

7

Email Blast

18

Layanan PPID

926

Tiket Konsultasi

3

Video Conference

21

Konsultasi Tatap Muka

6

Webinar



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



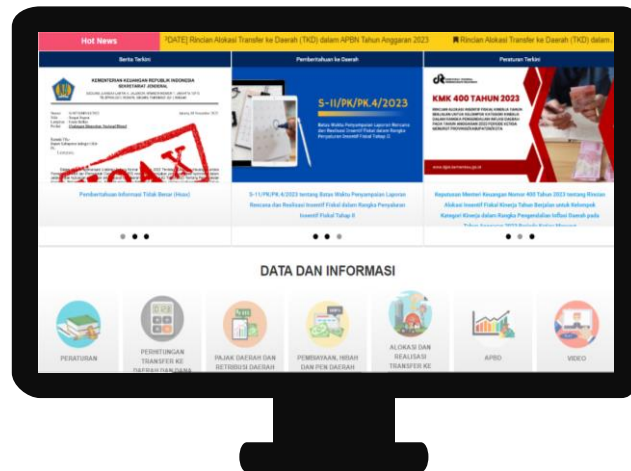
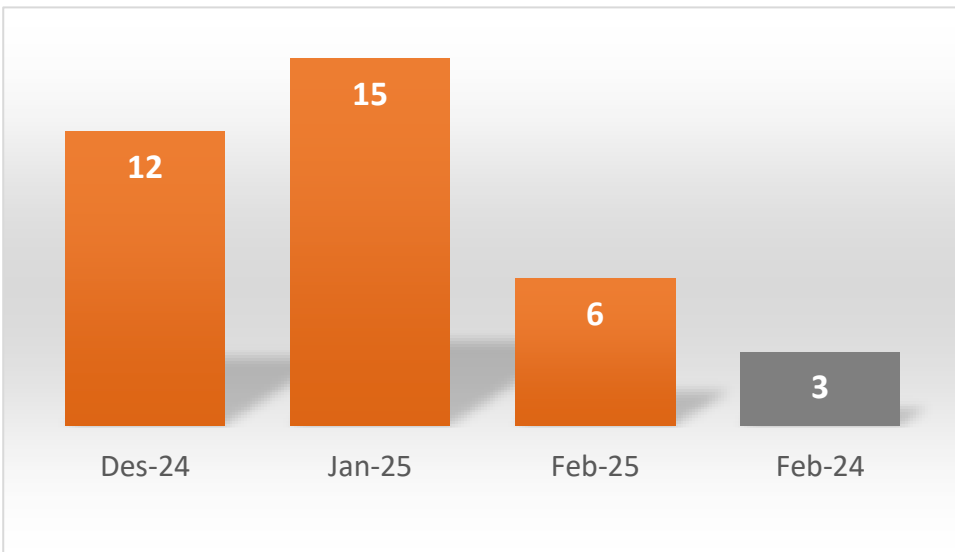
callcenter.djpk@kemenkeu.go.id
lapor.djpk@kemenkeu.go.id



Publikasi *Website* DJPK

Pada bulan Februari, terdapat 6 publikasi pada *Website* DJPK yang terdiri atas peraturan, berita, dan pemberitahuan ke daerah.

Jumlah publikasi website bulan Februari **turun 60%** dibandingkan bulan sebelumnya (15) dan **naik 100%** dibandingkan bulan Februari 2024 (3).



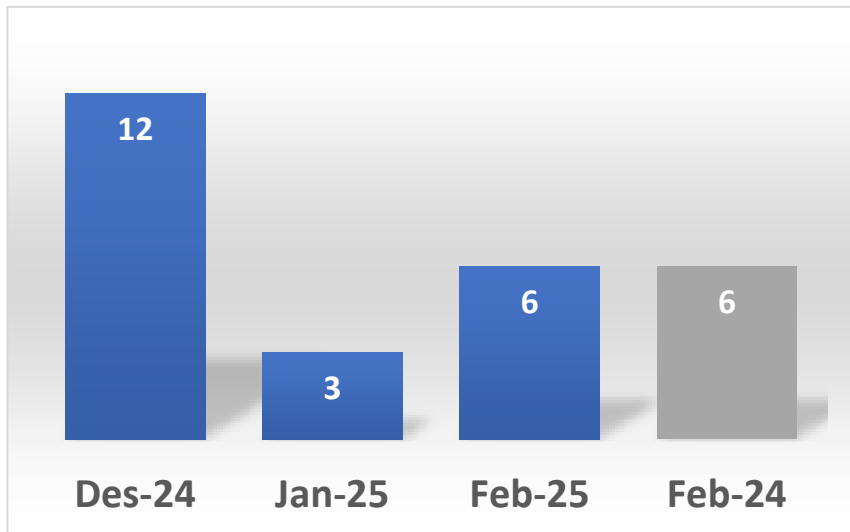


Rincian Publikasi *Website DJPK*

No	Tanggal	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	3 Februari 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	Peraturan
2	3 Februari 2025	Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2025 tentang Efisiensi Belanja dalam Pelaksanaan APBN dan APBD TA 2025	Peraturan
3	4 Februari 2025	Waspada! Pemberitahuan Informasi Tidak Benar (Hoax)	Berita
4	7 Februari 2025	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor	Peraturan
5	11 Februari 2025	S-1/MK.7/2025 tentang Peringatan Keterlambatan Penyampaian APBD Tahun Anggaran 2025	Pemberitahuan ke Daerah
6	17 Februari 2025	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 42/KM.7/2024 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia 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	Peraturan

Publikasi Webinar DJPK

Perkembangan Publikasi Webinar DJPK



Publikasi Webinar DJPK Februari

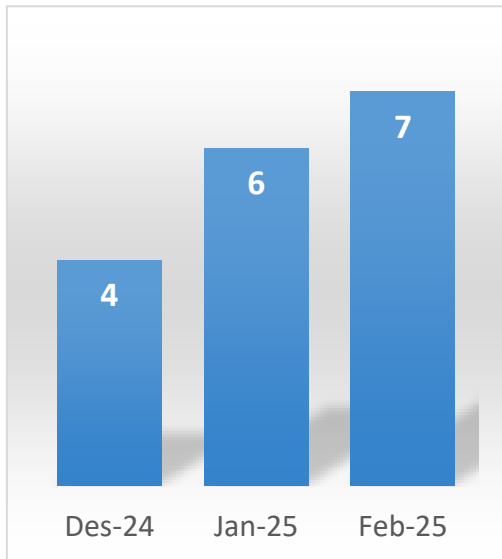
Tanggal	Nama Acara
4 Februari	Preheating SERASI 2025 - Efisiensi APBD untuk Belanja yang Lebih Produktif
7 Februari	Introducing SAJAK - Pencadangan Dana Alokasi Umum
11 Februari	Introducing SAJAK - Pencadangan Dana Desa
12 Februari	Introducing SAJAK - Pencadangan Dana Bagi Hasil (DBH)
13 Februari	Introducing SAJAK - Pencadangan Dana Otonomi Khusus dan Dana Keistimewaan
20 Februari	DIRGA DDIOKK

Publikasi webinar bulan Februari 2025 **naik 100%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (6) dan **sama** jika dibandingkan dengan publikasi webinar Februari 2024 (6).



Layanan *Email Blast*

Perkembangan Layanan *Email Blast*



3 Februari	Penyampaian Informasi: Preheating menuju SERASI 2025: "Efisiensi APBD untuk Belanja yang Lebih Produktif"
4 Februari	Penyampaian Himbauan untuk Waspada terhadap Surat Palsu yang Mengatasnamakan DJPK
6 Februari	Penyampaian Informasi: Introducing SAJAK "Satu Jam Bersama DJPK": Kupas Tuntas Pencadangan TKD untuk Belanja Daerah yang Lebih Produktif
7 Februari	Penyampaian Surat Nomor S-26/PK/PK.5/2025 hal Kewajiban Penyampaian Perda tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
7 Februari	Penyampaian Surat Nomor S-28/PK/PK.5/2025 hal Kewajiban Penyampaian Kelengkapan Dokumen Perda tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
10 Februari	Penyampaian Informasi: SAJAK "Pencadangan Dana Desa"
28 Februari	Penyampaian Informasi: SERASI 2025 Episode 1 dengan tema: "Lapor APBD Tepat Waktu, Hindari Penundaan DAU"

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.



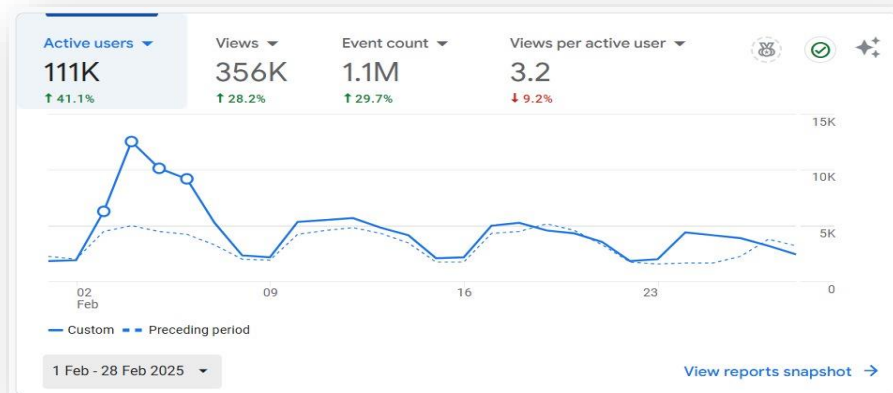
Kunjungan Website DJPK

Jumlah pengunjung Website DJPK selama bulan Februari 2025 sekitar **111.000**, **naik 7%** dibandingkan bulan sebelumnya (104.000).

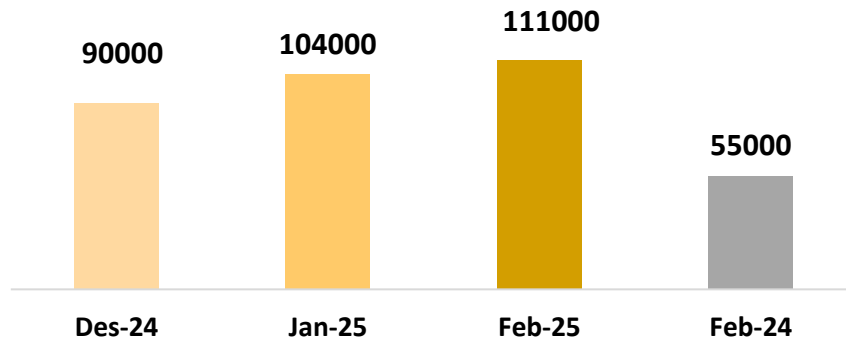
Jika dibandingkan dengan Februari 2024 (55.000), pengunjung website pada bulan Februari naik 2x lipat.

Halaman yang paling banyak diakses antara lain

- Portal Data SIKD
- Rincian Dana Desa per Desa TA 2025
- PMK 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

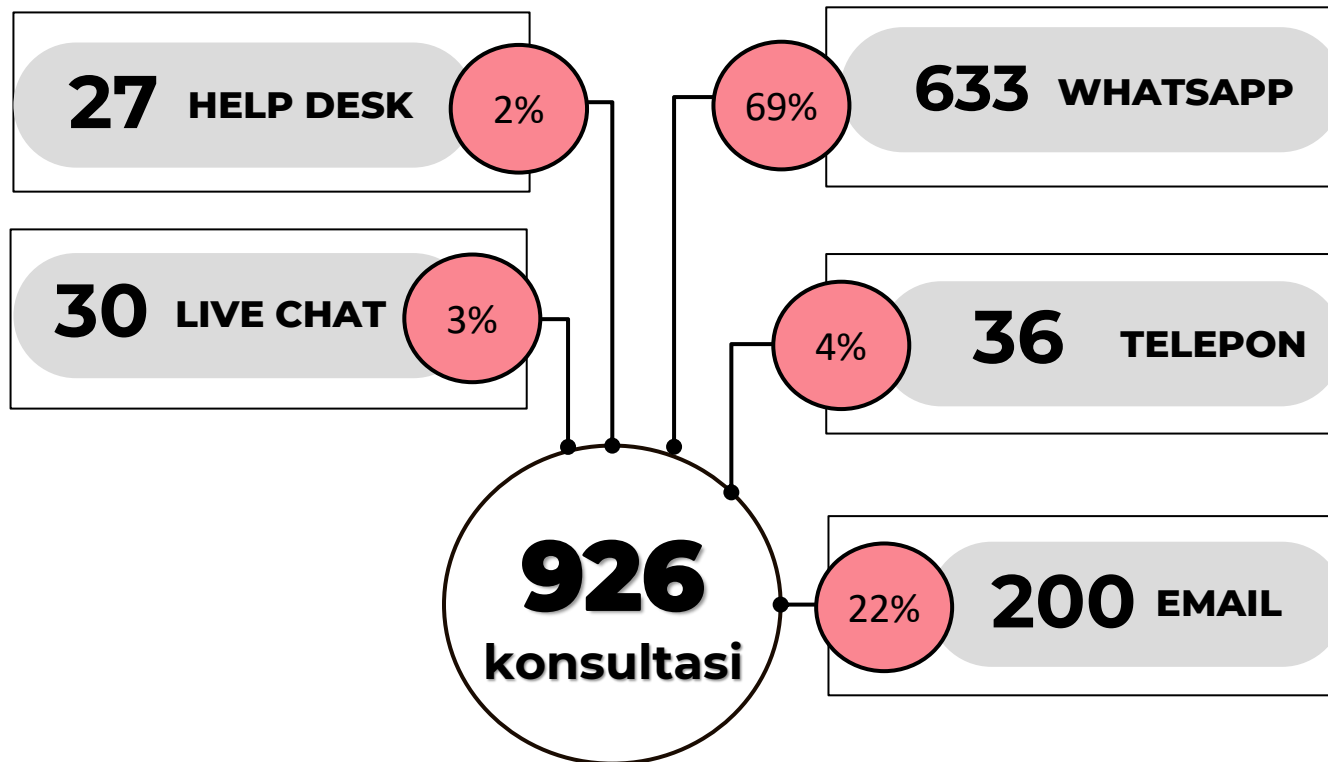


Perkembangan Kunjungan Website





Tiket Konsultasi



Layanan Lainnya:

442

Chatbot

3

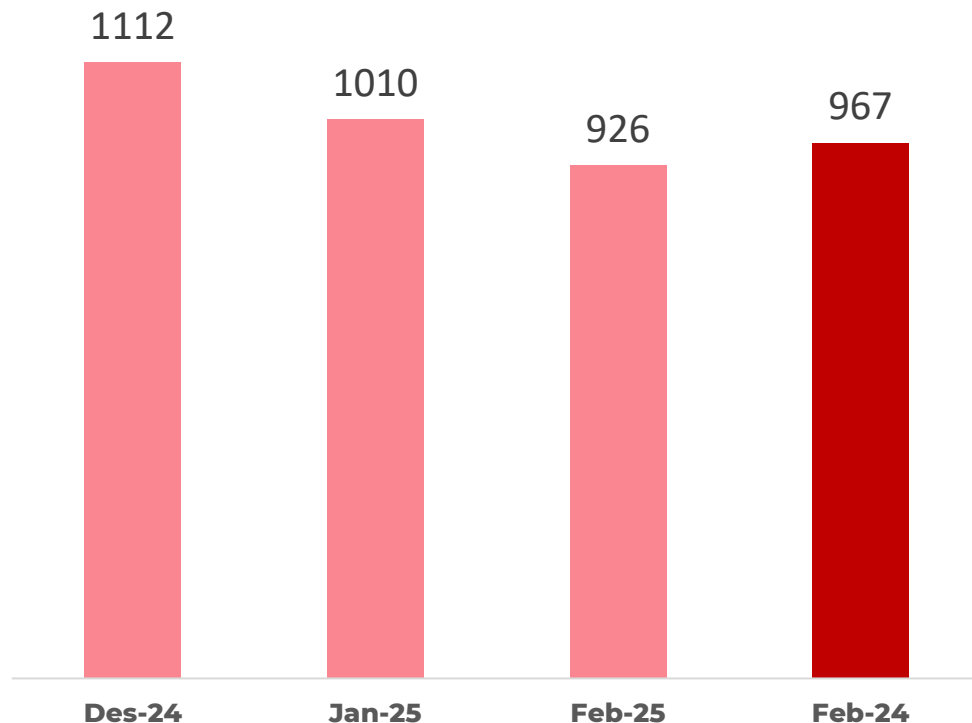
Video Conference

21

Tatap Muka



Perkembangan Jumlah Konsultasi

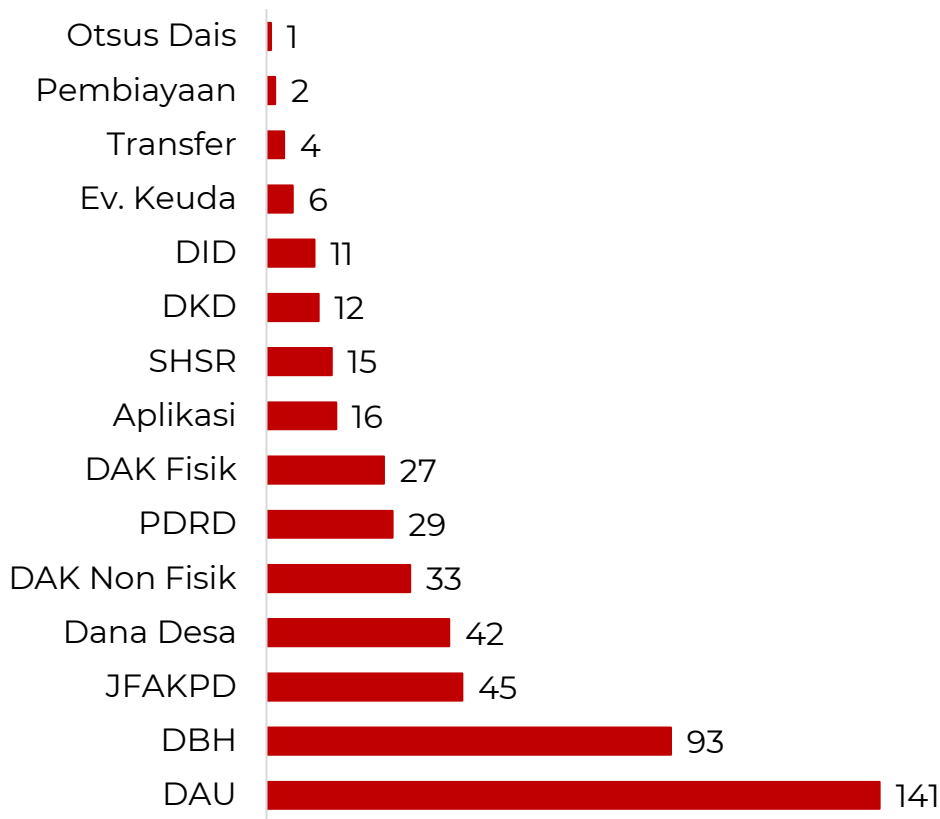


Jumlah konsultasi di bulan Februari 2025 **turun 4%** dibandingkan bulan Februari 2024 (967 konsultasi).

Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan sebelumnya (1.010 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan Februari 2025 **turun 8%**.



Topik Konsultasi Teknis



Topik DAU

1. Informasi pembayaran THR dan Gaji ketiga belas bagi ASN guru yang gaji pokoknya bersumber dari APBD, tetapi tidak menerima TPP TA 2024
2. Informasi pelaporan dokumen syarat salur DAU yang ditentukan penggunaannya
3. Informasi penyaluran DAU yang tidak ditentukan penggunaannya

Topik DBH

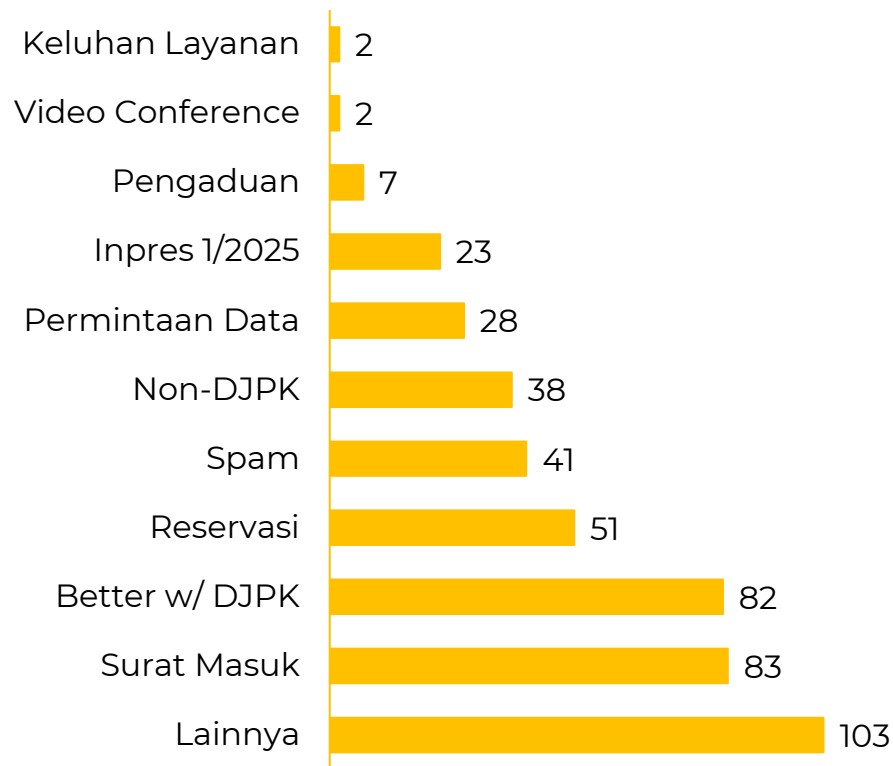
1. Informasi penyaluran KBLB sesuai dengan KMK Nomor 44/KM.7/2025 tentang Penyaluran Kurang Bayar Dana Bagi Hasil dan Penyelesaian Lebih Bayar Dana Bagi Hasil pada Tahun 2024
2. Informasi besaran TDF Desember 2024"
3. Informasi cadangan TKD Kurang Bayar DBH sesuai KMK Nomor 29 Tahun 2025

Topik JFAKPD

1. Informasi penyampaian rekomendasi JF
2. Informasi penyampaian form penyesuaian JF Keuangan Negara



Topik Konsultasi Lainnya



Lainnya

Informasi berkaitan dengan INPRES 1 Tahun 2025

Surat Masuk

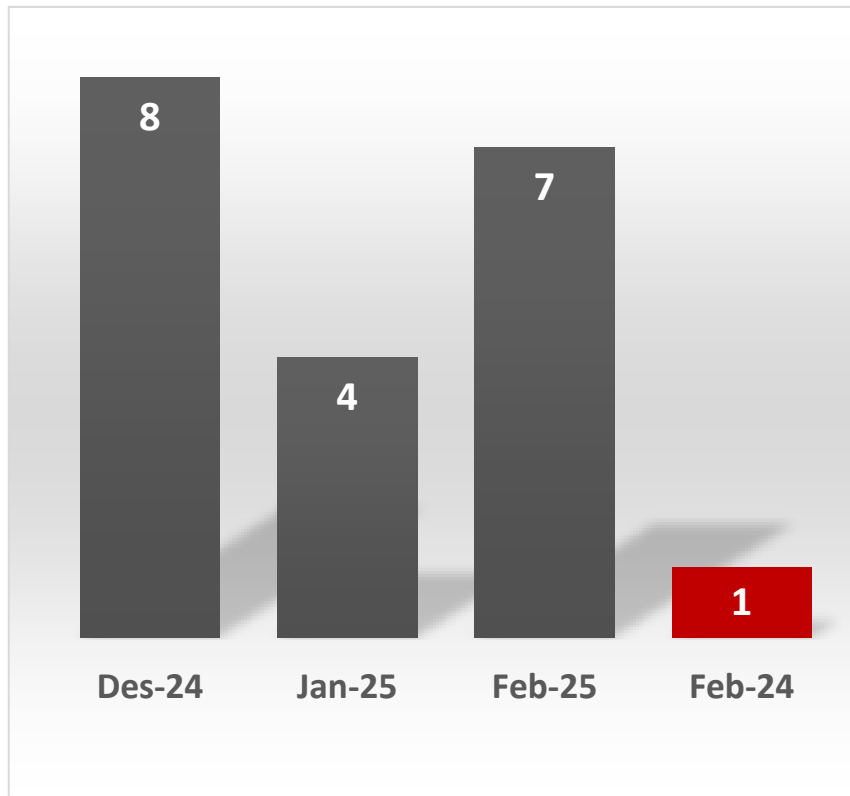
Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi progres surat masuk.

Better w/ DJPK

Informasi seputar kegiatan Better (SAJAK, SERASI)



PENGADUAN

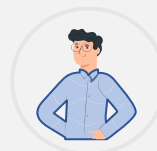
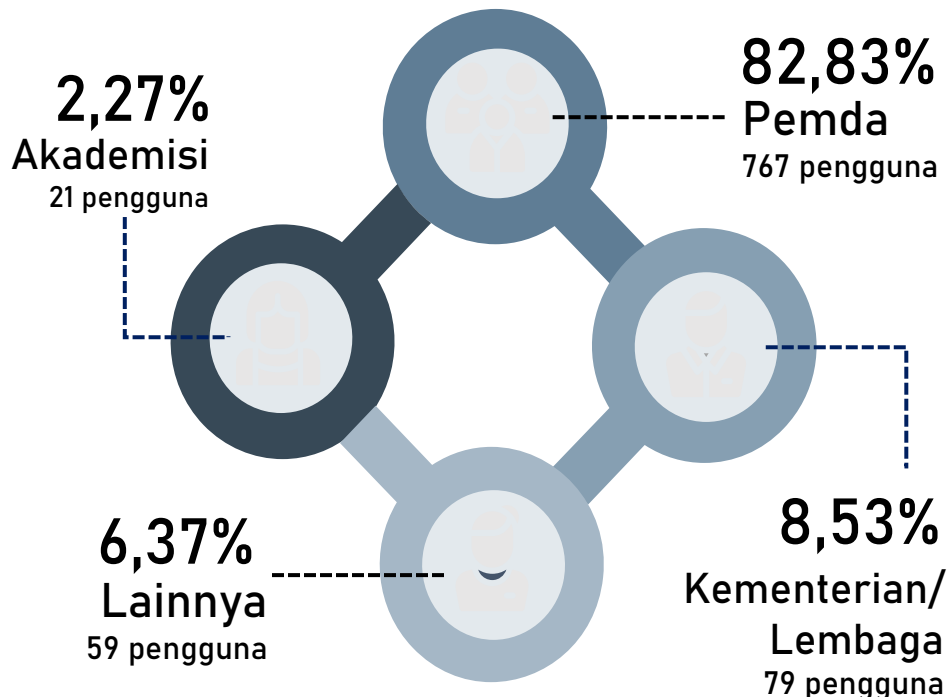


Jumlah pengaduan pada bulan Februari 2025 **naik 75%** dibandingkan pengaduan bulan sebelumnya (4) dan **naik 6x lipat** jika dibandingkan dengan bulan Februari 2024 (1).

Pengaduan pada bulan **Februari 2025** merupakan pengaduan yang bersifat rahasia.

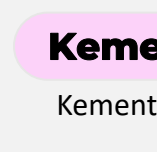


Pengguna Layanan



Pemerintah Daerah

Termasuk Anggota/ Pimpinan DPRD dan Perangkat Daerah/Desa



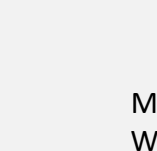
Kementerian/Lembaga

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



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Pemda **Pengguna Terbanyak**

**Kota Samarinda
(13)**

JFAKPD, Surat
Masuk, PDRD, DBH,
SHSR

Kab. Kediri (25)

DAU, DBH, JFAKPD, Better w/DJPK,
SHSR

Prov. Sulawesi Utara (13)

DAU, SHSR, Inpres 1/2025, DAK
Nonfisik, Better w/DJPK





Rincian Tiket Konsultasi

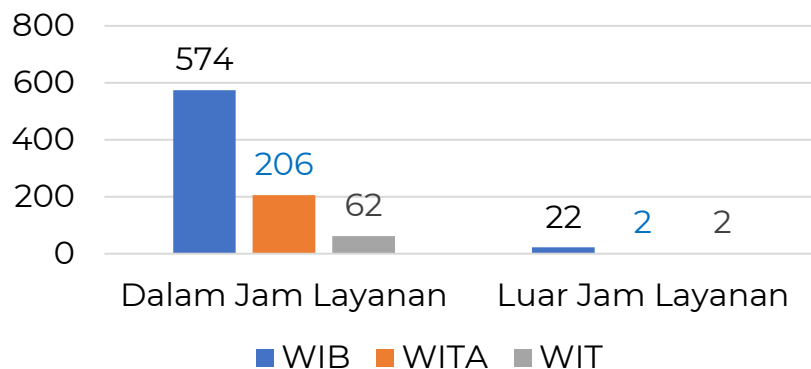
Selama bulan Februari, dari total 926 tiket konsultasi, sebanyak 868 tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 58 tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari **868** tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **842** pengguna layanan menghubungi DJPK di **dalam jam layanan**, sedangkan **26** sisanya menghubungi DJPK **di luar jam layanan** yang terdiri dari

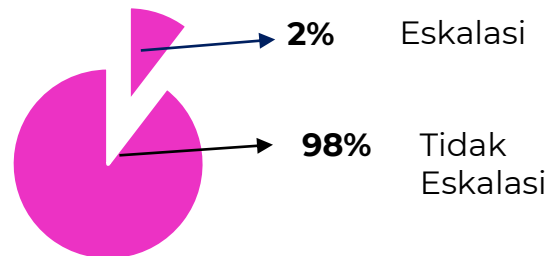
- 22 (84,6 %) dari bagian barat (WIB),
- 2 (7,7 %) dari bagian tengah (WITA), dan
- 2 (7,7 %) dari bagian timur (WIT).

Dari **926** tiket, terdapat **54** tiket yang masuk di luar jam layanan, 2 diantaranya atau **4%** memerlukan eskalasi lebih lanjut, dengan topik terkait Dana Desa dan DAK Nonfisik.

Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Persentase Eskalasi Tiket di Luar Jam Layanan

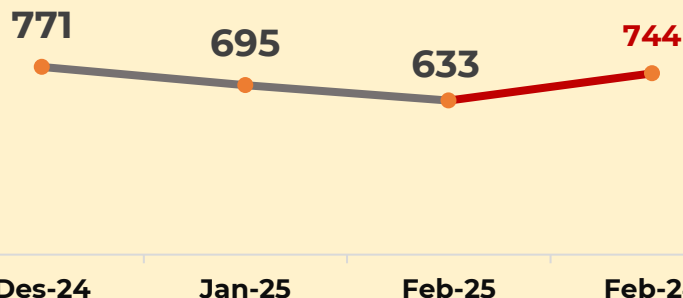




Konsultasi WhatsApp DJPK

0811-150420-7

Jumlah Pengguna WhatsApp



Jumlah konsultasi pada bulan Februari 2025 melalui WhatsApp DJPK sebesar 633 layanan atau **turun 9%** dibandingkan bulan sebelumnya (695 layanan).

Jika dibandingkan dengan Februari 2024 (744 layanan), jumlah konsultasi melalui Whatsapp **turun sebesar 15%**.

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

DAU		100
DBH		76
JF AKPD		31



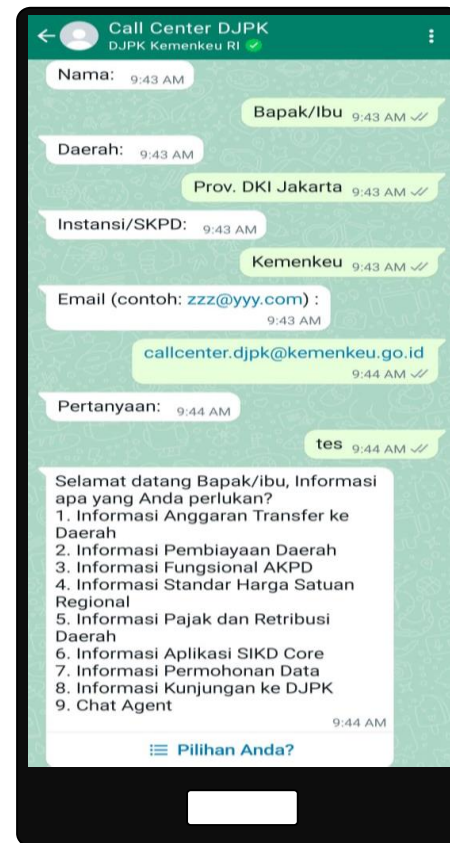
Implementasi ChatBOT pada Layanan Whatsapp DJPK

**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".





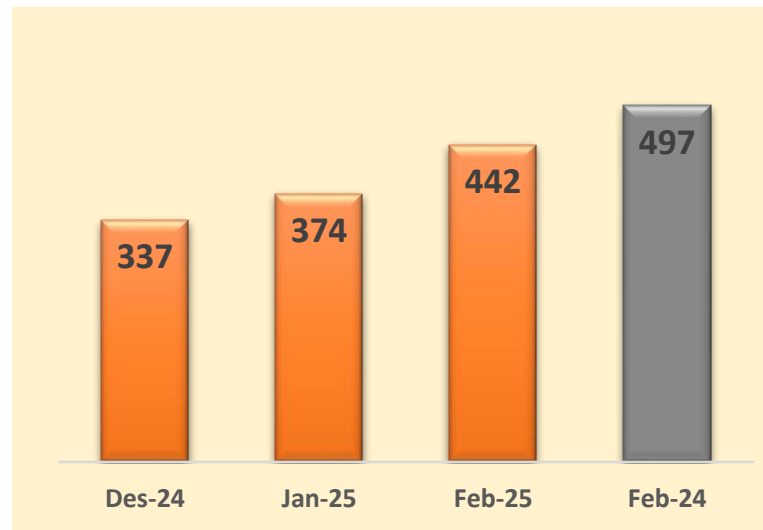
Layanan Chatbot DJPK

Pada bulan Februari 2025, jumlah pengguna layanan Chatbot (tanpa Chat Agent) adalah sebanyak **442** pengguna. Jumlah ini **naik 18%** dibandingkan dengan pengguna pada bulan sebelumnya (374 pengguna) dan **turun 11%** dibandingkan Februari 2024 (497)

Menu yang diakses adalah sebagai berikut:

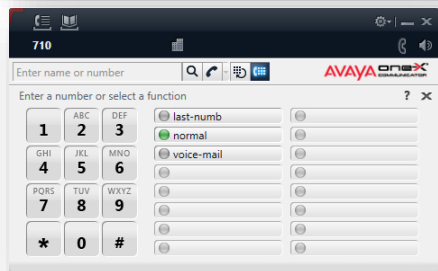
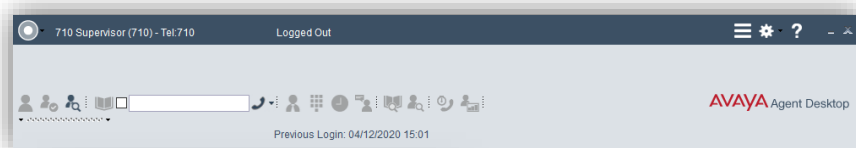
Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	249
Informasi Kunjungan ke DJPK	28
Informasi Permohonan Data	30
Informasi Fungsional AKPD	18
Informasi Pajak dan Retribusi Daerah	16
Informasi Pembiayaan Daerah	10
Informasi Aplikasi SIKD-Core	7
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SHSR)	5
Tidak Dilanjutkan	79
Grand Total	442

Perkembangan Pengguna Layanan Chatbot (Tanpa Chat Agent)



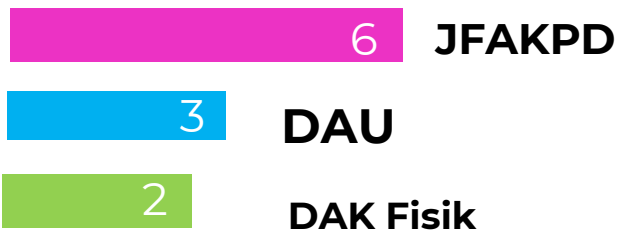


Layanan Telepon Dering DJPK

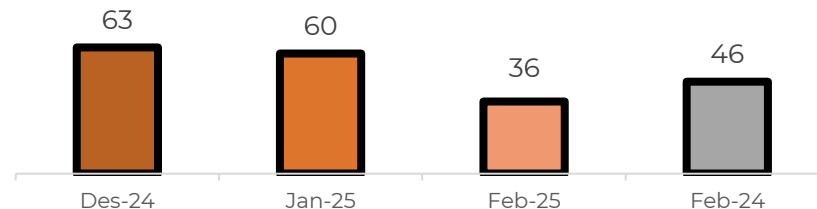


Agan Contact Center menggunakan aplikasi **Avaya Agent Desktop** dan **Avaya One-X Communicator**.

Top 3 Topik Konsultasi



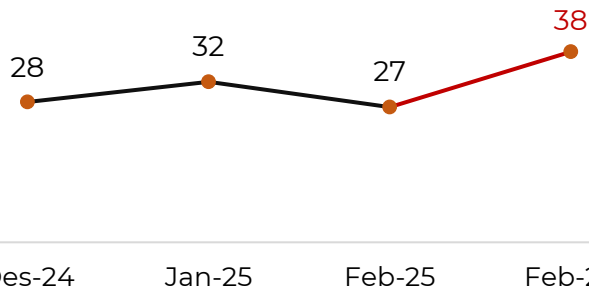
Jumlah Pengguna Dering DJPK



Pada bulan Februari 2025, sebanyak 4% atau **36 pengguna** menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi. Jumlah ini **turun 40%** dibandingkan layanan telepon pada bulan sebelumnya (60 layanan).
Jika dibandingkan dengan Februari 2024 (46 layanan), jumlah ini juga **turun 22%**.

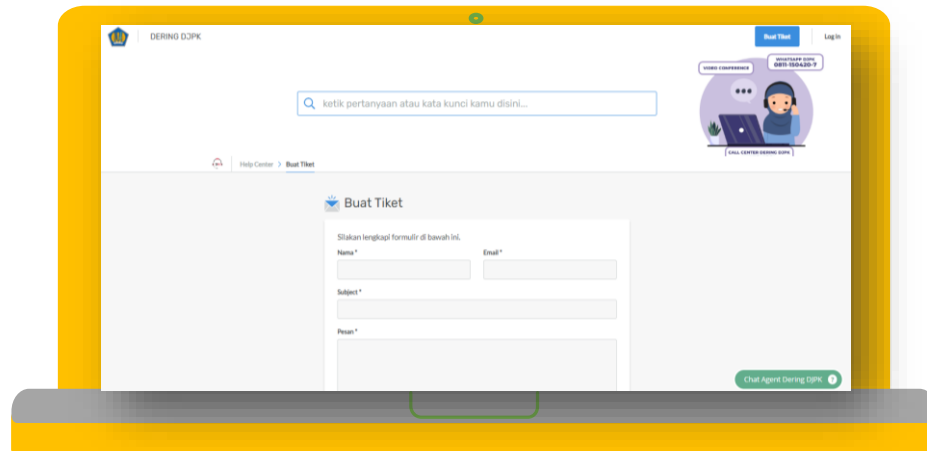


Jumlah Pengguna Help Desk (Hai Kemenkeu)



Pada bulan Februari 2025, sebanyak 2% (37 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 Februari 2025 **turun 16%** dibandingkan bulan sebelumnya (32 layanan), jika dibandingkan dengan Februari 2024 (38 layanan), **turun 29%**.



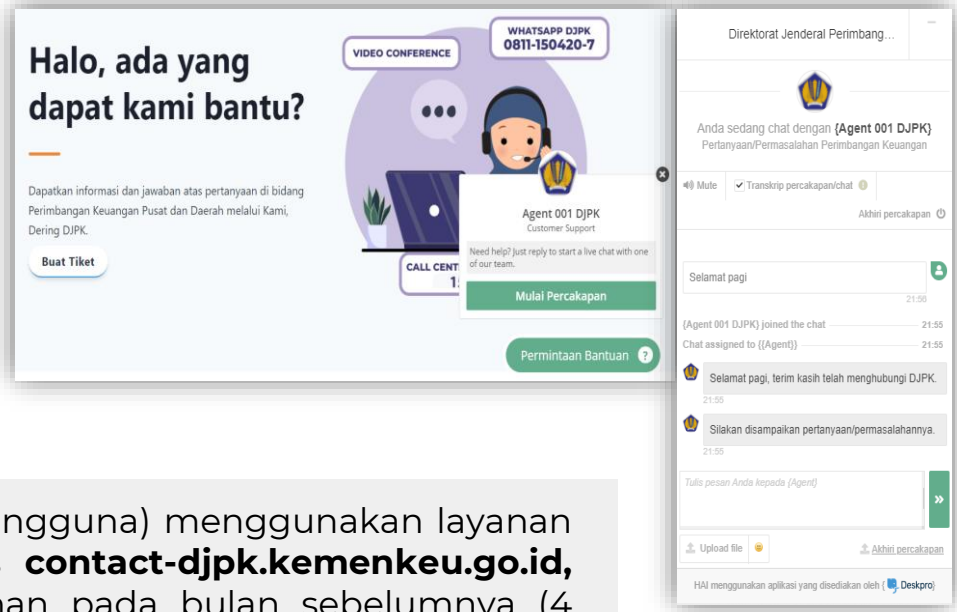
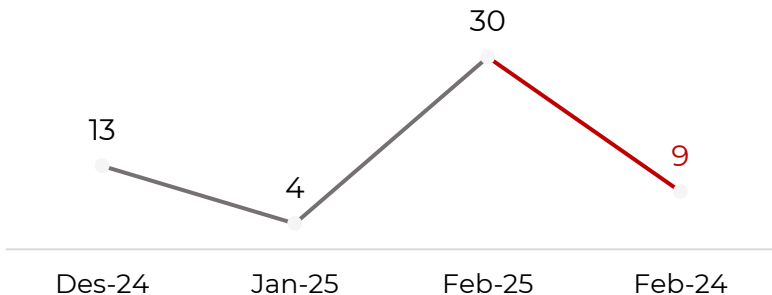
Top 3 Topik Konsultasi





Layanan *Live Chat*

Jumlah Pengguna Live Chat



Pada bulan Februari 2025, sebanyak **3%** (30 pengguna) menggunakan layanan **Live Chat** yang dapat diakses melalui situs **contact-djpk.kemenkeu.go.id**, jumlah ini **naik 6x lipat** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (4 layanan). Jika dibandingkan dengan Februari 2024, jumlah ini juga **naik 2x lipat** (9 layanan).

Topik Konsultasi Live Chat adalah **DAU, DAK Nonfisik, DBH, JFAKPD, DKD.**



Layanan *Email* DJPK



Email Contact Center
callcenter.djpk@kemenkeu.go.id

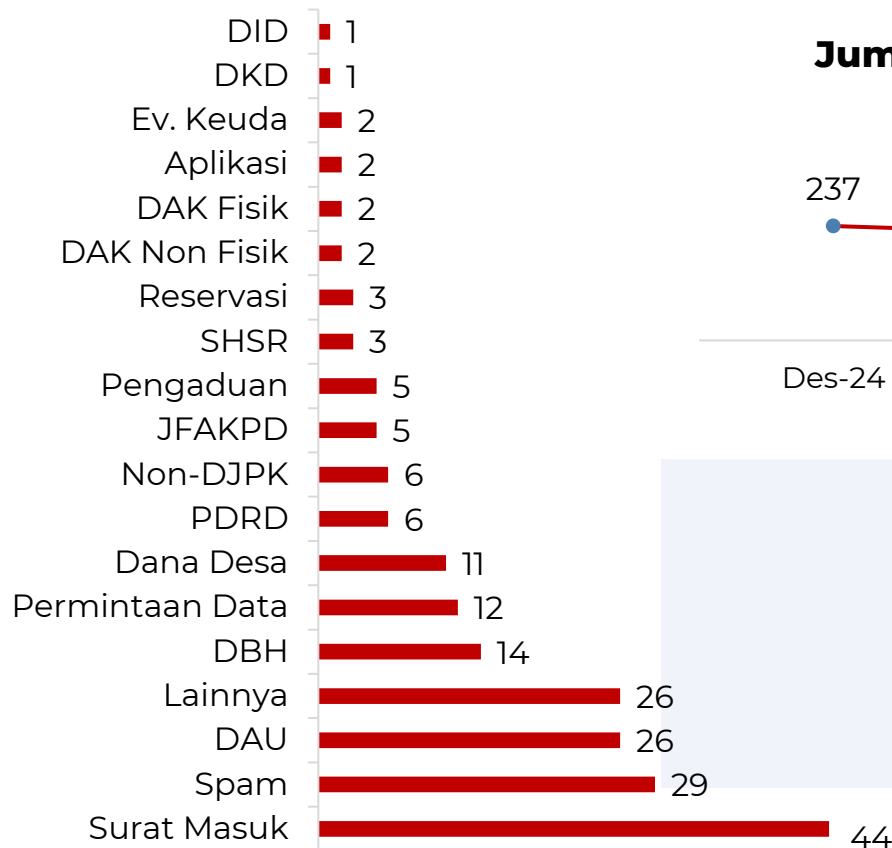
Bertujuan untuk menampung:

- ✓ **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)

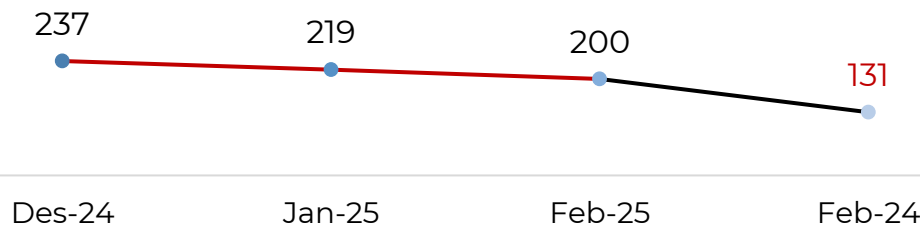
Dikelola oleh Agen menggunakan aplikasi Deskpro yang terintegrasi dengan Layanan **Hai Kemenkeu**



Layanan *Email Contact Center* DJPK



Jumlah Pengguna Layanan Email 2024



Sebanyak 22% atau **200 pengguna** layanan informasi DJPK menggunakan Layanan Email di bulan Februari 2025, jumlah ini **turun 9%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (219 pengguna). Jika dibandingkan dengan Februari 2024 (131 pengguna), jumlah ini **naik 53%**.

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

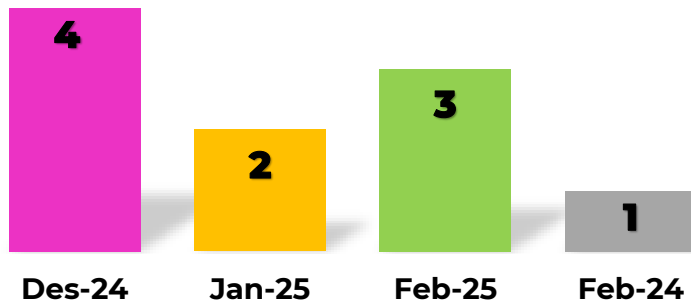


Layanan *Video Conference*

Pada bulan Februari 2025, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak 3 kali.

Daerah	Tanggal	Topik
Kab. Sekadau	7 Februari 2025	DAU
Prov. Bangka Belitung	20 Februari 2025	DAK Fisik
Kab. Timor Tengah Utara	20 Februari 2025	DAU

Perkembangan Video Conference

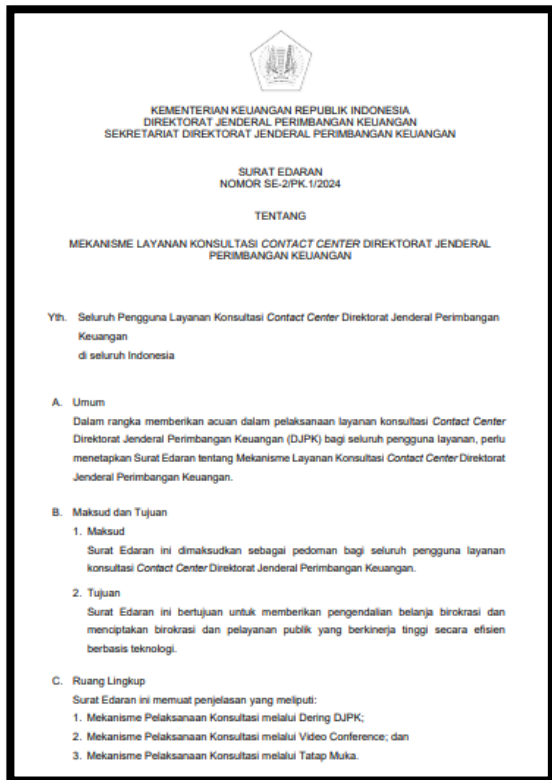


Jumlah video conference pada bulan Februari 2025 **naik 50%** dibandingkan bulan sebelumnya (2).

Jika dibandingkan dengan Februari 2024 (1), jumlah video conference yang dilaksanakan Februari 2025 naik 200%.



PEDOMAN KONSULTASI TATAP MUKA

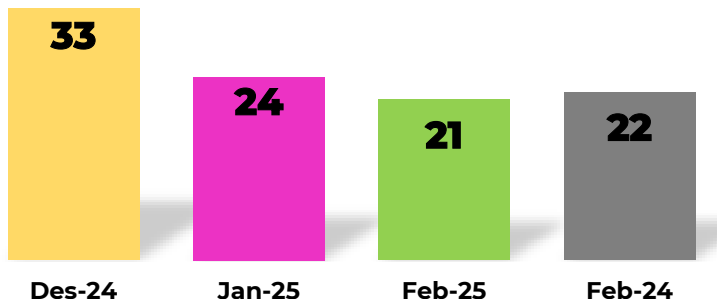


Dalam rangka memberikan petunjuk teknis pelaksanaan konsultasi dengan narasumber DJPK yang dilaksanakan baik secara daring melalui video conference maupun secara tatap muka di DJPK, pada bulan Maret 2024 telah disampaikan Surat Edaran nomor **SE-2/PK.1/2024** tentang Mekanisme Layanan Konsultasi Contact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



Layanan Konsultasi Tatap Muka

Pada bulan Februari 2025, telah dilaksanakan **21** kali konsultasi tatap muka. Jumlah ini **turun 13%** dibanding bulan sebelumnya (24), dan **turun 5%** dibandingkan Februari 2024 (22).



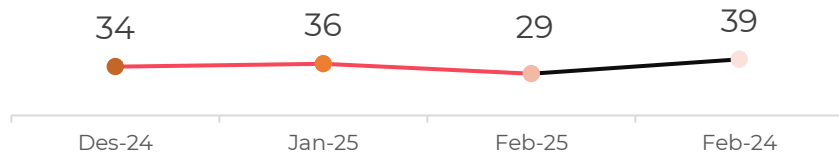
Namun, dalam pelaksanaannya beberapa Pemerintah Daerah belum mematuhi ketentuan pelaksanaan konsultasi tatap muka, seperti **jumlah tamu yang hadir melebihi ketentuan.**

No	Daerah	Tanggal	Topik	Jumlah Tamu
1	Kab. Langkat	5 Februari 2025	PDRD	1
2	Kab. Bengkulu Tengah	5 Februari 2025	DAU DBH	6
3	Kota Samarinda	6 Februari 2025	PDRD dan	3
4	Prov. Jambi	6 Februari 2025	PDRD,DBH, IF	4
5	Kab. Banyuwangi	11 Februari 2025	INPRES 1	7
6	DPRD Kota Pekanbaru	12 Februari 2025	INPRES 1	20
7	BPKAD Prov. Papua	12 Februari 2025	Otsus	5
8	Kab. Dompu	13 Februari 2025	DAU	3
9	Kab. Bengkulu Selatan	13 Februari 2025	DAK, DAU, DBH	3
10	Kab. Halmahera Utara	14 Februari 2025	DBH	3
11	Kab. Bengkulu	14 Februari 2025	DBH dan Inpres 1	3
12	Prov. Sulawesi Selatan	18 Februari 2025	DAU	4
13	Kota Kendari	19 Februari 2025	DAU	5
14	Kota Sungai Penuh	19 Februari 2025	DAK Fisik	1
15	Kab. Banggai Laut	19 Februari 2025	DBH	10
16	Kab. Purworejo	20 Februari 2025	SHSR	3
17	Kota Samarinda	20 Februari 2025	DBH	3
18	Kota Ternate	21 Februari 2025	DAK Nonfisik	5
19	Kab. Ende	21 Februari 2025	DAK, DAU SG bidang PU, ADD	3
20	Kab. Konawe Selatan	24 Februari 2025	INPRES 1	7
21	Kab. Belitung	27 Februari 2025	PDRD	4



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 2025 **turun 19%** dibandingkan bulan sebelumnya (36). Jika dibandingkan dengan Februari 2024 (39), rata-rata publikasi konten **turun 26%**.



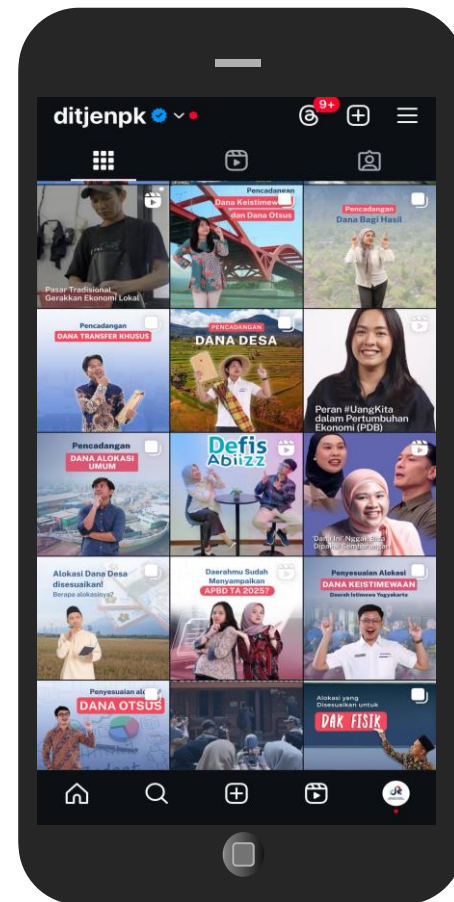
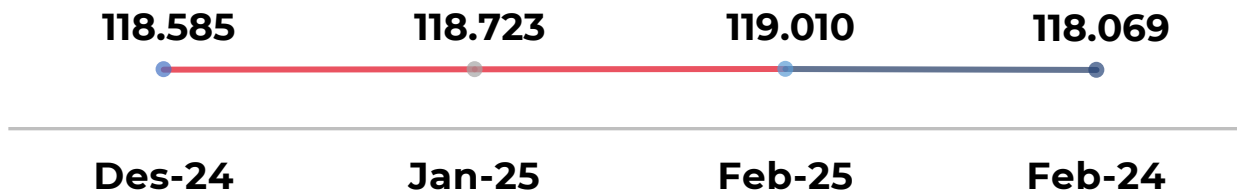
Performa Instagram

Followers (per 28 Februari)	119.010
Reach (total)	257.586
Reach (rata-rata)	11.199

Jumlah Unggahan



Grafik perkembangan pengikut Instagram 2024





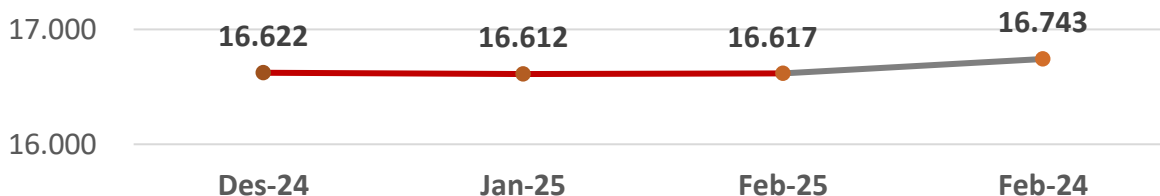
Performa X (Twitter)

Jumlah Konten

26 konten

Followers (per 28 Februari)	16.617
Reach (total)	6.024
Reach (rata-rata)	251

Grafik perkembangan pengikut X (Twitter) 2024





Performa Facebook

Jumlah Konten

26

konten

Followers (per 28 Februari)

14.342

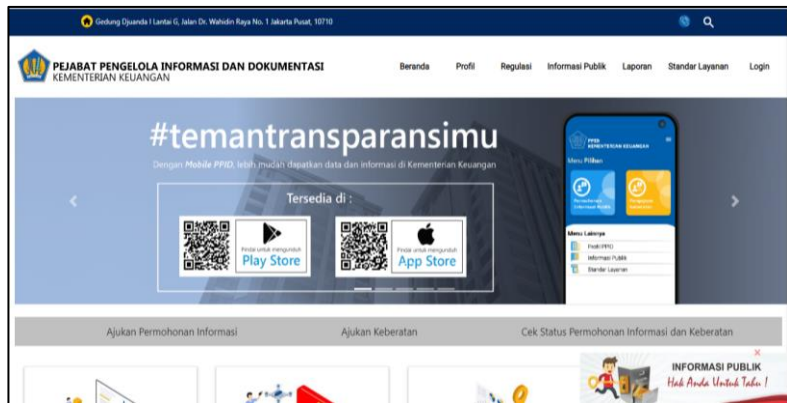
Reach (rata-rata)

4.734

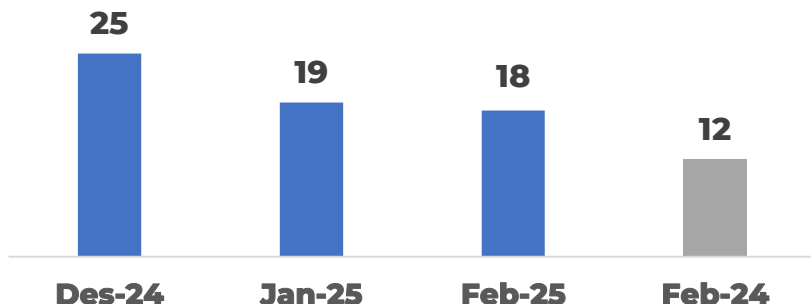


Grafik perkembangan pengikut Facebook 2024





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 Februari 2025 terdapat **18 permohonan**.

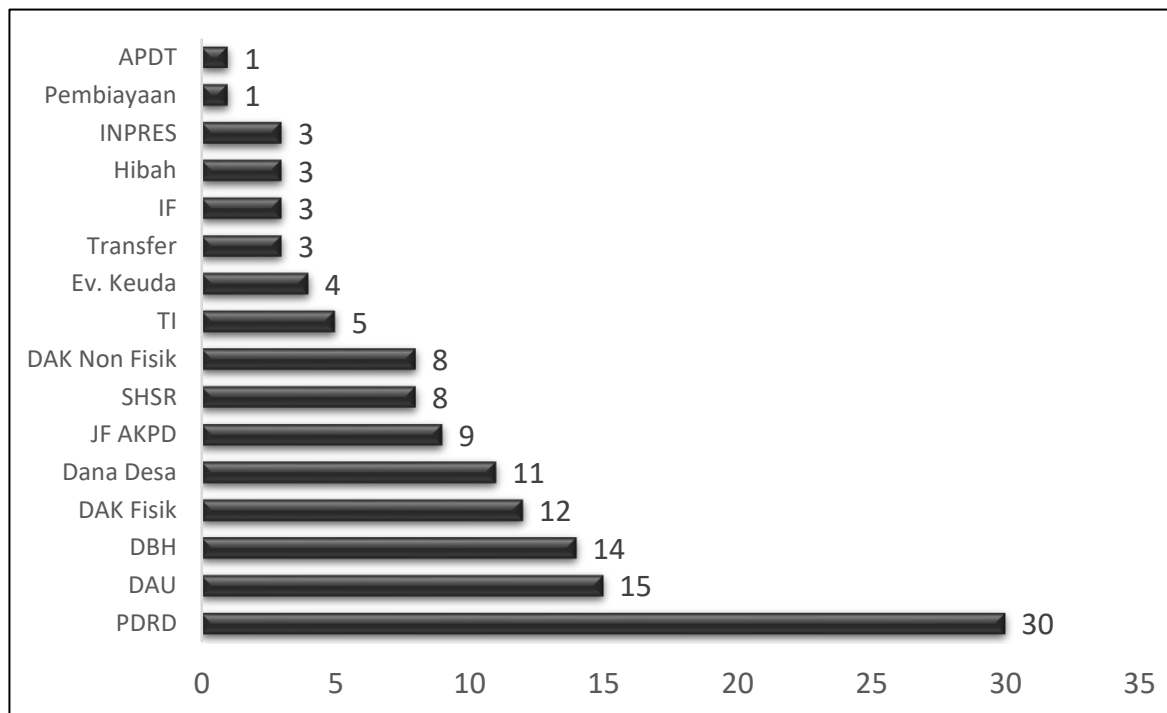
Sebagian besar permintaan data dalam rangka **keperluan penelitian**. Data yang diminta mencakup:

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

Permohonan pada bulan Februari 2025 **turun 5%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya (19) dan **naik 50%** dibandingkan Februari 2024 (12).



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
Februari

5.0



Linna



Hanna



Dian



Horas



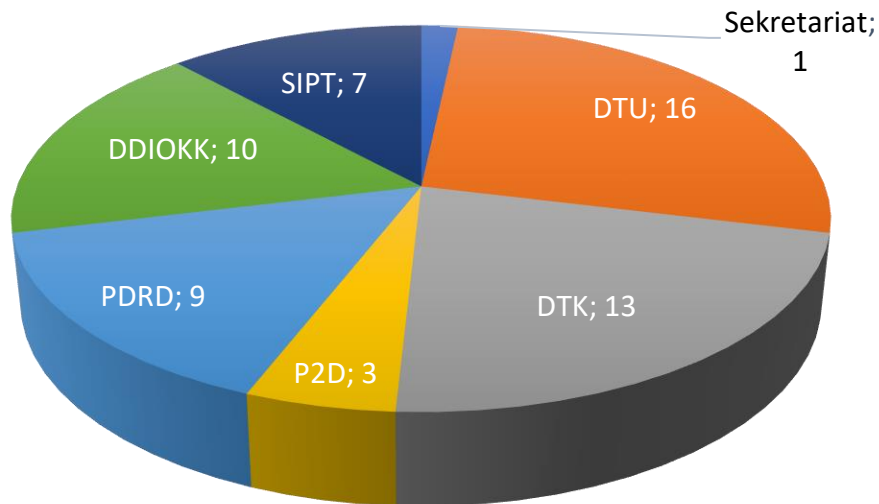
Ronald



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).

59 Tiket Dieskalasi via Aplikasi CRM Deskpro ke *Layer 2* pada Bulan Februari 2025



Agen Layer 2	Capaian Rata-rata
Sekretariat	120,0
DTU	113,8
DTK	120,0
DDIOKK	118,0
PDRD	120,0
P2D	120,0
SIPT	120,0

Berdasarkan kecepatan memberikan tanggapan sejak pertanyaan dieskalasi, nilai capaian rata-rata **Sekretariat, Direktorat DTK, Direktorat PDRD, Direktorat P2D, dan Direktorat SIPT** mendapatkan nilai 120.



Layer 2 CC

Berdasarkan jumlah tiket yang dieskalasi dan rata-rata waktu pemberian tanggapan tercepat,

Tim Subdirektorat Program dan Manajemen Pengetahuan, Direktorat Dana Transfer

Umum menduduki **peringkat pertama** dengan jumlah tiket **8** atau **14%** dari total seluruh tiket yang dieskalasi pada bulan Februari 2025 (59 tiket) dengan rata-rata waktu pemberian tanggapan **115**.

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.



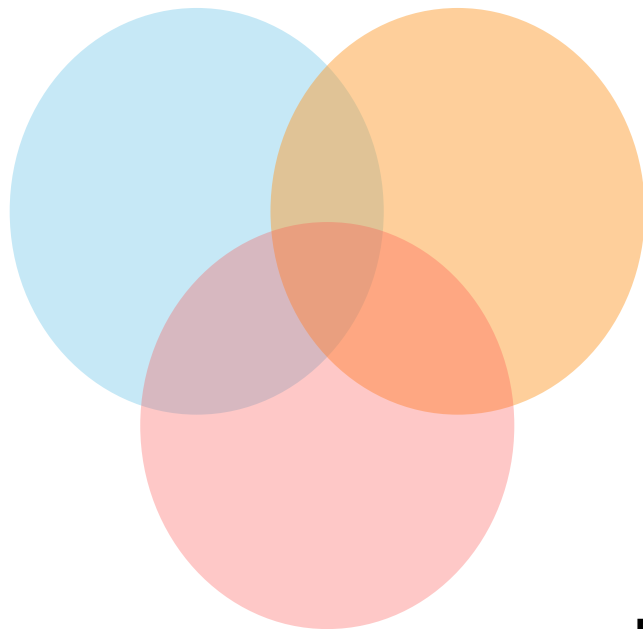
Rencana Persiapan Konsolidasi - Contact Center Dering DJPK

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