



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

dering
djpk



Laporan Layanan Informasi DJPK

Januari 2025





Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

15

Publikasi Website

36

Publikasi Konten
Media Sosial*

*rata-rata publikasi media sosial

6

Email Blast

19

Layanan PPID

1.010

Tiket Konsultasi

2

Video Conference

24

Konsultasi Tatap Muka

3

Webinar/FGD



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



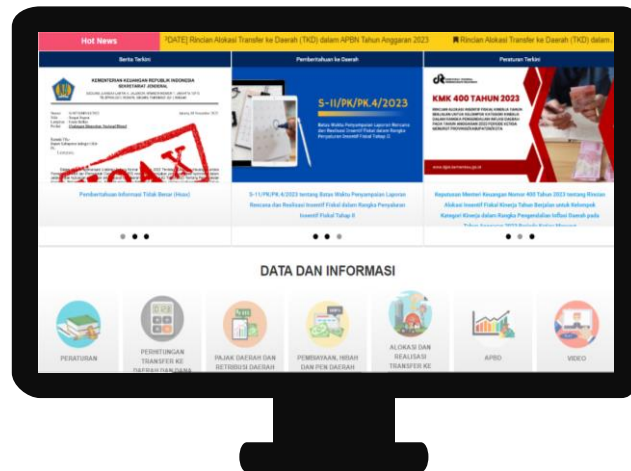
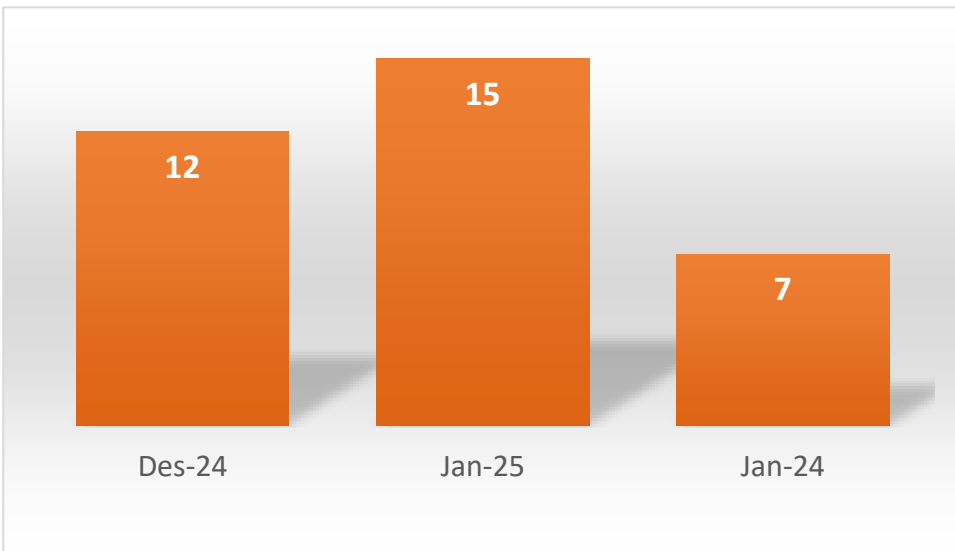
callcenter.djpk@kemenkeu.go.id
lapor.djpk@kemenkeu.go.id



Publikasi *Website* DJPK

Pada bulan Januari, terdapat 15 publikasi pada *Website* DJPK yang terdiri atas peraturan, pemberitahuan ke daerah, PPID, LPEFD, APBD, Jurnal, dan Majalah DEFIS

Jumlah publikasi website bulan Januari **naik 25%** dibandingkan bulan sebelumnya (12) dan **naik 71%** dibandingkan bulan Januari 2024 (7).





Rincian Publikasi *Website DJPK*

No	Tanggal	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	02/01/2025	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 43/KM.7/2024 tentang Penghentian Penyaluran Dana Bagi Hasil Perkebunan Sawit, Dana Bagi Hasil Sumber Daya Alam Kehutanan, dan Dana Bagi Hasil Cukai Hasil Tembakau Tahun Anggaran 2024	Peraturan
2	02/01/2025	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 44/KM.7/2024 tentang Penyaluran Kurang Bayar Dana Bagi Hasil dan Penyelesaian Lebih Bayar Dana Bagi Hasil pada Tahun 2024	Peraturan
3	02/01/2025	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 453 Tahun 2024 tentang Perubahan Rincian Alokasi Dana Alokasi Khusus Nonfisik Bantuan Operasional Kesehatan Subjenis Bantuan Operasional Kesehatan Pengawasan Obat dan Makanan dan Subjenis Bantuan Operasional Kesehatan Puskesmas dan Perubahan Rincian Alokasi Dana Alokasi Khusus Nonfisik Dana Ketahanan Pangan dan Pertanian Subjenis Bantuan Operasional Penyuluh Pertanian Tahun Anggaran 2025	Peraturan
4	06/01/2025	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2024 tentang Pengalokasian Dana Desa Setiap Desa, Penggunaan, dan Penyaluran Dana Desa Tahun Anggaran 2025	Peraturan
5	16/01/2025	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1/KM.7/2025 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 6/KM.7/2024 Tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Dan Persyaratan Penarikan Dana Treasury Deposit Facility	Peraturan
6	17/01/2025	S-4/PK.4/2025 perihal Permintaan Data Pegawai Pengelola Laporan Dana Insentif Fiskal (DIF) TA 2025	Pemberitahuan ke Daerah
7	20/01/2025	Buku Undang Undang APBN Tahun Anggaran 2025	Publikasi Lainnya



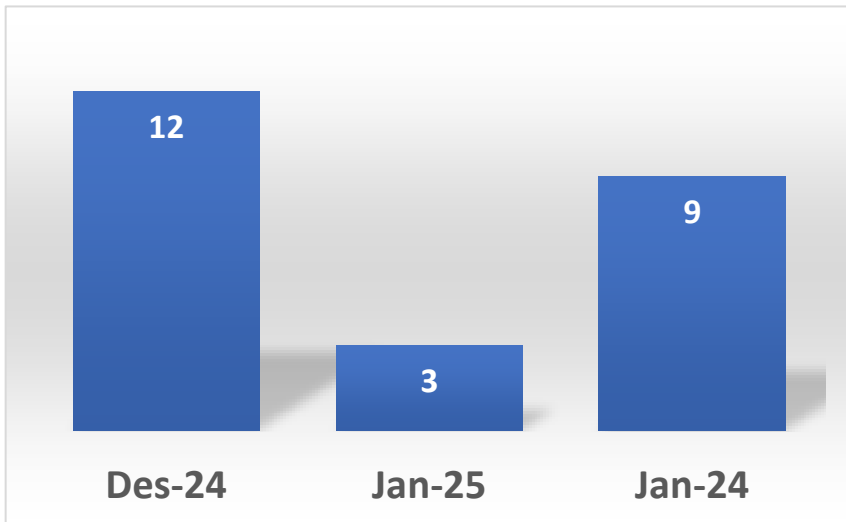
Rincian Publikasi *Website DJPK*

No	Tanggal	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
8	20/01/2025	Buku Nota Keuangan APBN Tahun Anggaran 2025	Publikasi Lainnya
9	20/01/2025	Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan Nomor KEP-1/PPID/2025 Tentang Daftar Informasi Publik Kementerian Keuangan Tahun 2025	PPID
10	09/01/2025	LPEFD Edisi XLVI	LPEFD
11	06/01/2025	Jurnal Defis Edisi XV	Jurnal Defis
12	08/01/2025	Majalah Media Defis XXXIX	Majalah
13	15/01/2025	Alokasi dan Realisasi APBD 2023	APBD
14	15/01/2025	Alokasi APBD 2024	APBD
15	15/01/2025	Alokasi APBD 2025	APBD



Publikasi Webinar DJPK

Perkembangan Publikasi Webinar DJPK



Publikasi Webinar DJPK Januari

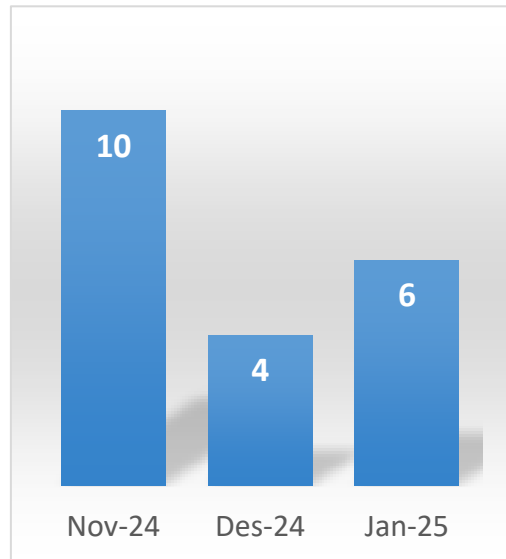
Tanggal	Nama Acara	Jenis Acara
10/01/2025	Townhall bersama Menteri Keuangan	Webinar
23/01/2025	Sosialisasi Layanan Kepegawaian Seri 1	Sosialisasi
31/01/2025	Penandatanganan Kontrak Kinerja DJPK	Webinar

Publikasi webinar bulan Januari 2025 **turun 75%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (12) dan **turun 67%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar Januari 2024 (9).



Layanan *Email Blast*

Perkembangan Layanan *Email Blast*



2 Januari	Penyampaian Majalah Media Defis Edisi XXXIX dengan tema “Transfer ke Daerah: 10 Tahun Refleksi dan Kebermanfaatan Bagi Negeri”
17 Januari	Penyampaian Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1/KM.7/2025 Tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 6/KM.7/2024 Tentang Petunjuk Teknis Tata Cara Dan Persyaratan Penarikan Dana Treasury Deposit Facility.
20 Januari	Penyampaian Surat Nomor S-4/PK.4/2025 hal Permintaan Data Pegawai Pengelola Laporan Dana Insentif Fiskal (DIF) TA 2025
20 Januari	Undangan Bimbingan Teknis Dana Transfer Umum Dalam Rangka Implementasi PMK Nomor 67 Tahun 2024 tentang Pengelolaan DBH dan DAU
24 Januari	Penyampaian S-15/PK/PK.2/2025 (Pemberitahuan Syarat Salur DBH Semester I Tahun 2025)
24 Januari	Pemberitahuan Kegiatan Bimtek PMK Nomor 67 Tahun 2024 secara Daring via Ms Teams

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

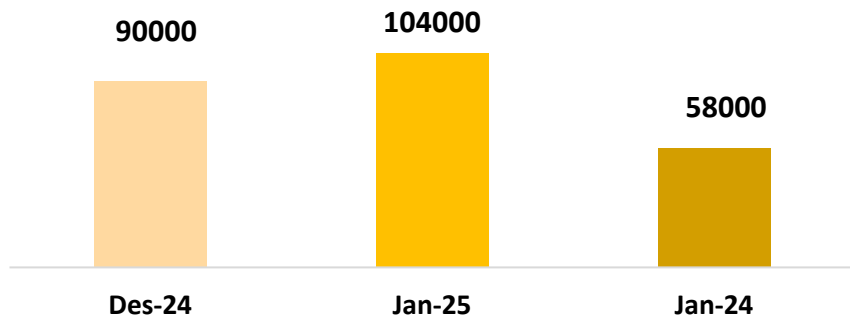


Kunjungan Website DJPK

Jumlah pengunjung Website DJPK selama bulan Januari 2025 sekitar **104.000**, **naik 16%** dibandingkan bulan sebelumnya (90.000).

Jika dibandingkan dengan Januari 2024 (58.000), pengunjung website pada bulan Januari 2025 **naik 79%**.

Perkembangan Kunjungan Website

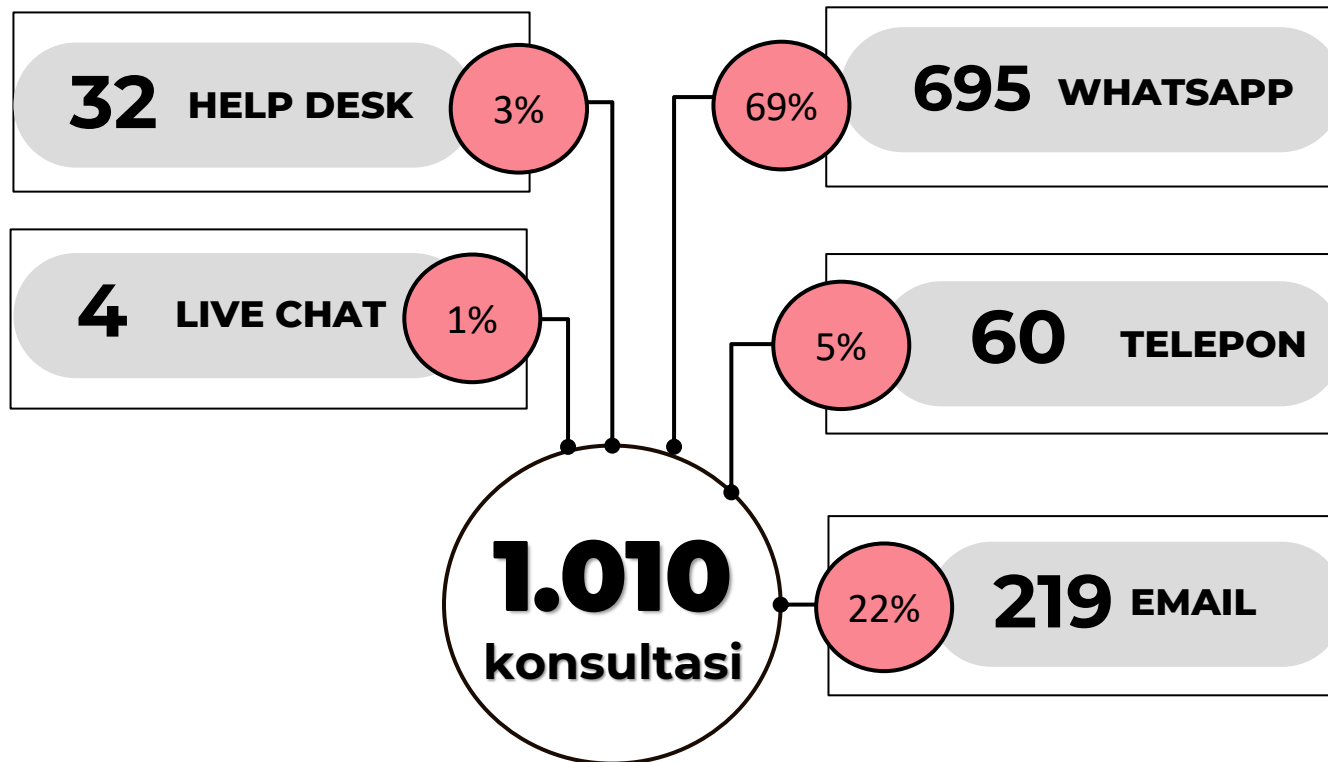


Halaman yang paling banyak diakses antara lain

- Portal Data SIKD
- Rincian Dana Desa per Desa TA 2025
- Rincian Alokasi Transfer ke Daerah (TKD) dalam APBN Tahun Anggaran 2025
- KMK Nomor 352 Tahun 2024 tentang Rincian Insentif Desa Setiap Desa Tahun Anggaran 2024
- PMK 145 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Dana Desa dan PMK 146 Tahun 2023 tentang Pengalokasian Dana Desa Setiap Desa, Penyaluran, dan Penggunaan Dana Desa Tahun Anggaran 2024



Tiket Konsultasi



Layanan Lainnya:

374

Chatbot

2

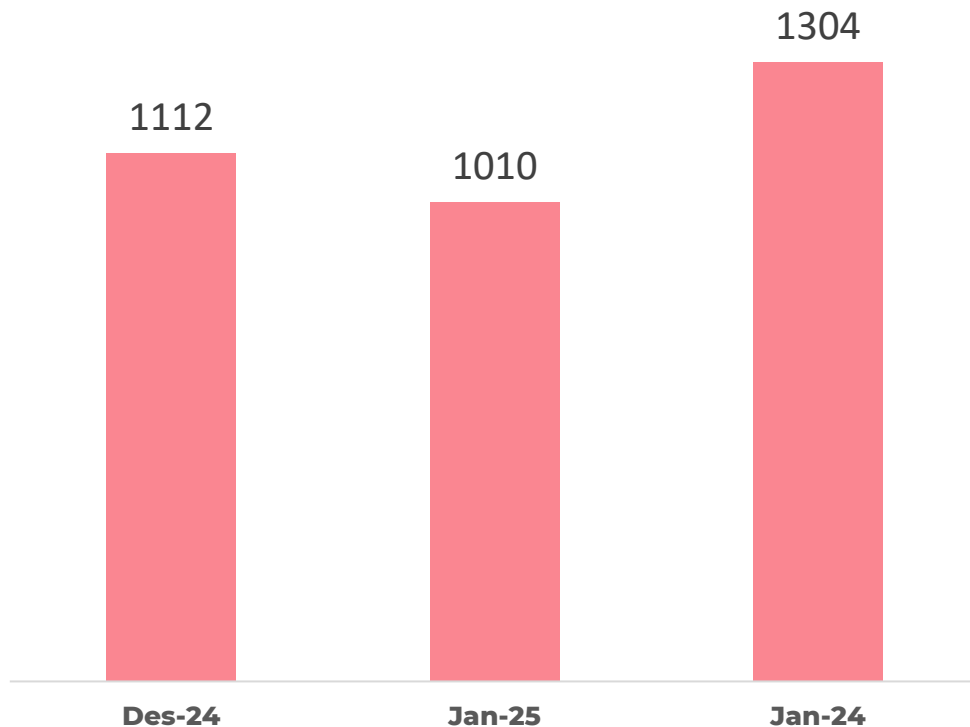
Video Conference

24

Tatap Muka



Perkembangan Jumlah Konsultasi

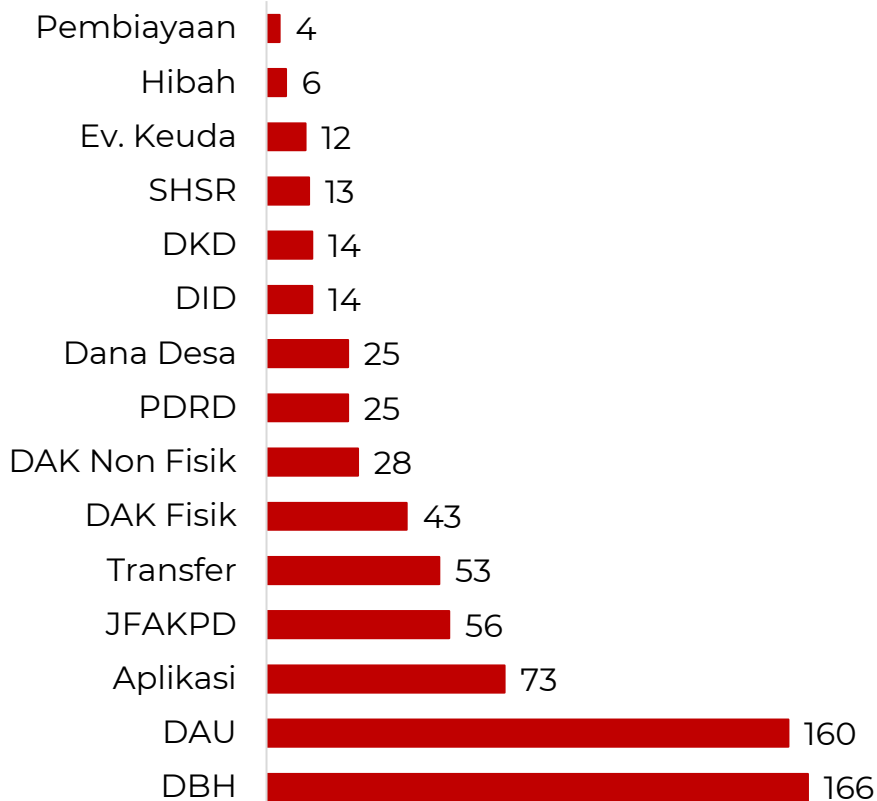


Jumlah konsultasi di bulan Januari 2025 **turun 23%** dibandingkan bulan Januari 2024 (1.304 konsultasi).

Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan sebelumnya (1.112 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan Januari 2025 **turun 9%**.



Topik Konsultasi Teknis



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

Topik DAU

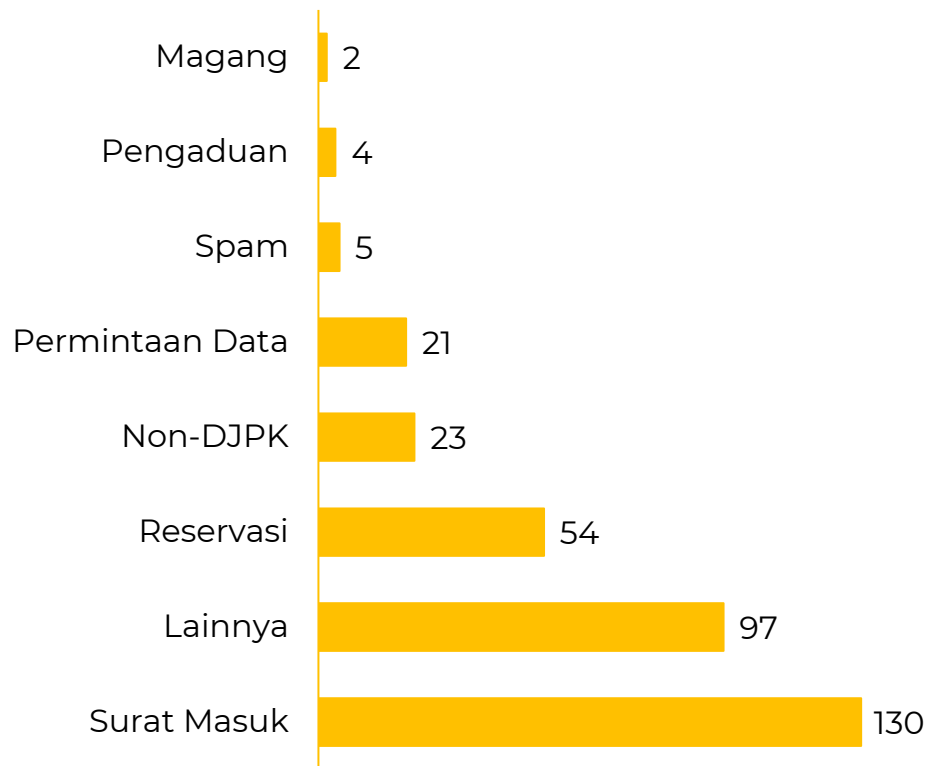
Informasi penyaluran THR dan Gaji ketiga belas bagi ASN guru yang gaji pokoknya bersumber dari APBD, tetapi tidak menerima TPP TA 2024

Topik Aplikasi

LKT triwulan IV pada aplikasi SIKD Next Generation



Topik Konsultasi Lainnya



Surat Masuk

Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi progres surat masuk.

Lainnya

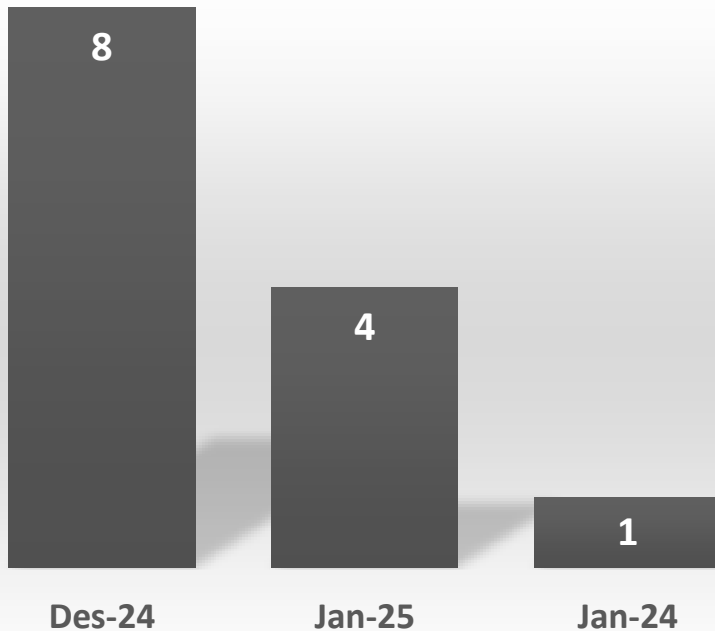
Mencakup tiket dengan pertanyaan yang tidak termasuk dalam tag/topik yang telah tersedia. Pada bulan Oktober antara lain terkait dengan Better w/ DJPK/SERASI.

Reservasi

Mencakup tiket yang terkait dengan rencana konsultasi tatap muka Pengguna Layanan ke DJPK.



PENGADUAN



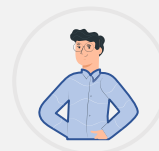
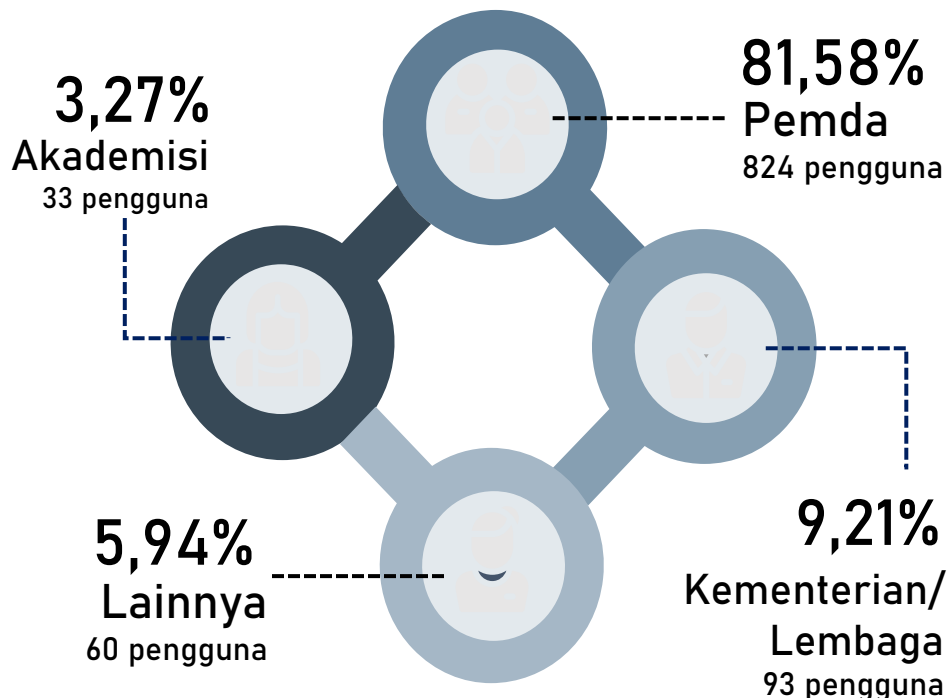
Jumlah pengaduan pada bulan Januari 2025 **turun 50%** dibandingkan pengaduan bulan sebelumnya (8) dan **naik 300%** jika dibandingkan dengan bulan Januari 2024 (1)

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

- Surat Palsu Undangan Pendidikan/Pelatihan Tugas dan Tanggung Jawab Bagi Staff/ Bidang Keuangan dan Bendahara Penerimaan/Bendahara Pengeluaran dalam Pengelolaan Keuangan Serta Strategi Dalam Menghadapi Audit (Kab. Bogor, Kab. Cirebon, Kota Samarinda, 1 daerah tidak teridentifikasi)

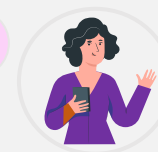


Pengguna Layanan



Pemerintah Daerah

Termasuk Anggota/ Pimpinan DPRD dan Perangkat Daerah/Desa



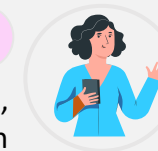
Kementerian/Lembaga

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

**Kab. Bangka
Selatan (11)**

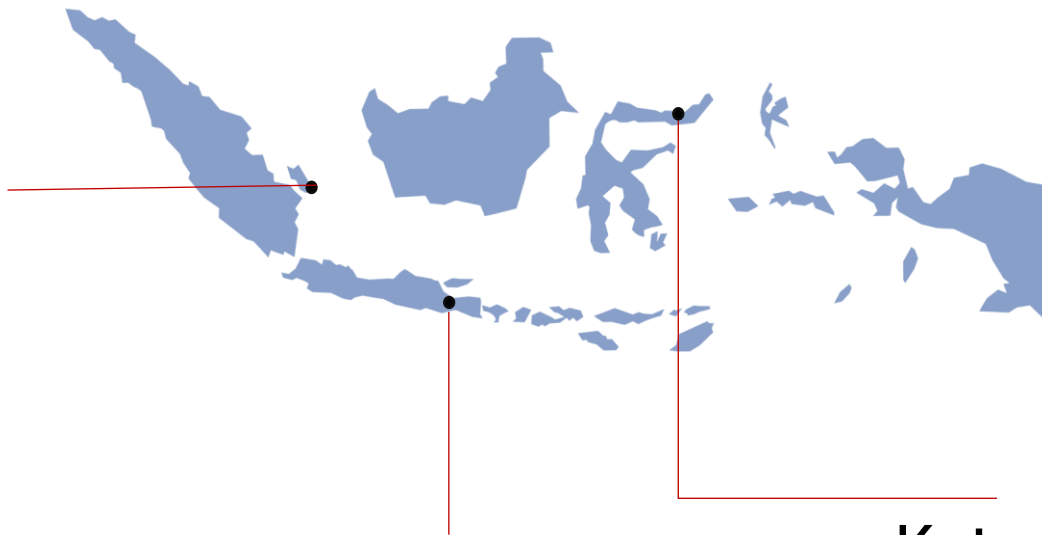
DAU, Aplikasi, Surat
Masuk

Kab. Probolinggo (11)

SHSR, DBH, Surat Masuk

Kota Manado (11)

DKD dan Surat Masuk





Rincian Tiket Konsultasi

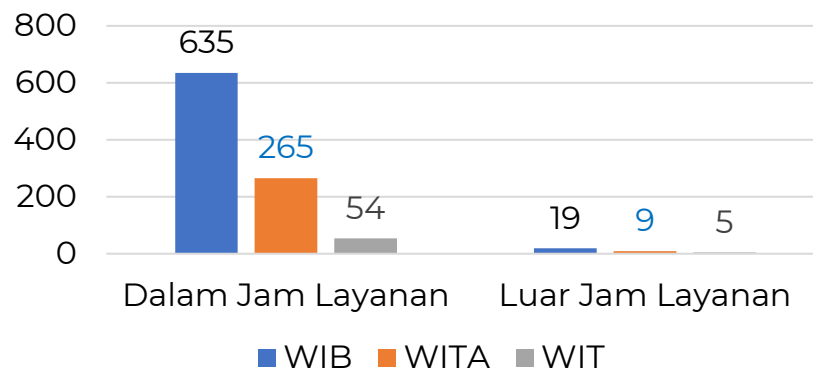
Selama bulan Januari, dari total 1.010 tiket konsultasi, sebanyak 987 tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 23 tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari **987** tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **954** pengguna layanan menghubungi DJPK di **dalam jam layanan**, sedangkan **33** sisanya menghubungi DJPK **di luar jam layanan** yang terdiri dari

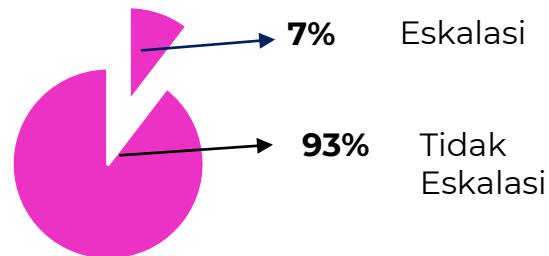
- 19 (57,6%) dari bagian barat (WIB),
- 9 (27,3%) dari bagian tengah (WITA), dan
- 5 (15,1%) dari bagian timur (WIT).

Dari **1.010** tiket, terdapat **42** tiket yang masuk di luar jam layanan, **3** diantaranya atau **7%** memerlukan eskalasi lebih lanjut, dengan topik terkait DBH dan Insentif Fiskal.

Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Persentase Eskalasi Tiket di Luar Jam Layanan

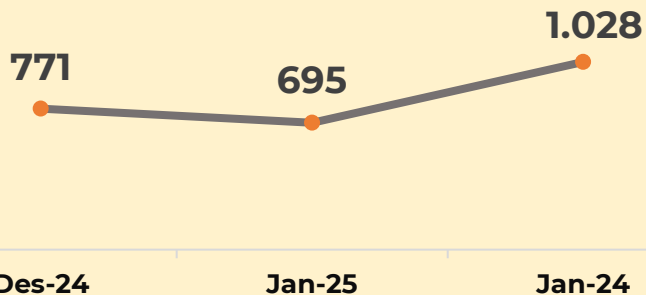




Konsultasi WhatsApp DJPK

0811-150420-7

Jumlah Pengguna WhatsApp



Jumlah konsultasi pada bulan Januari 2025 melalui WhatsApp DJPK sebesar 695 layanan atau **turun 10%** dibandingkan bulan sebelumnya (771 layanan).

Jika dibandingkan dengan Januari 2024 (1.028 layanan), jumlah konsultasi melalui Whatsapp **turun sebesar 32%**.

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		128
DAU		120
JF AKPD		65



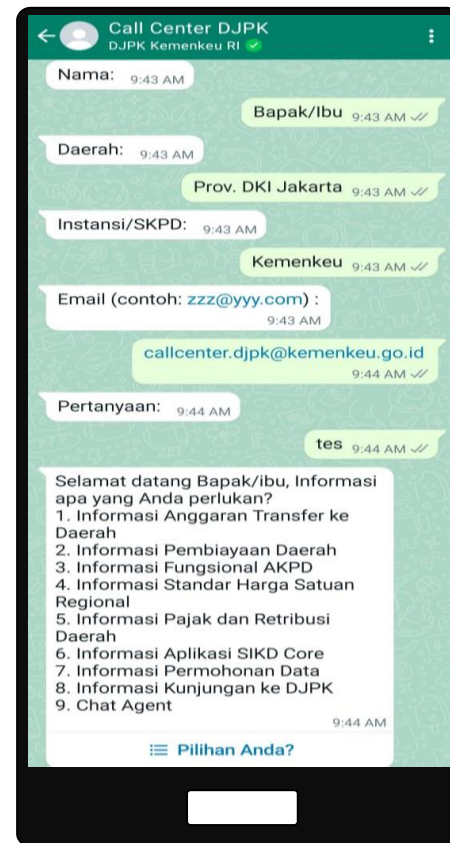
Implementasi ChatBOT pada Layanan Whatsapp DJPK

**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".





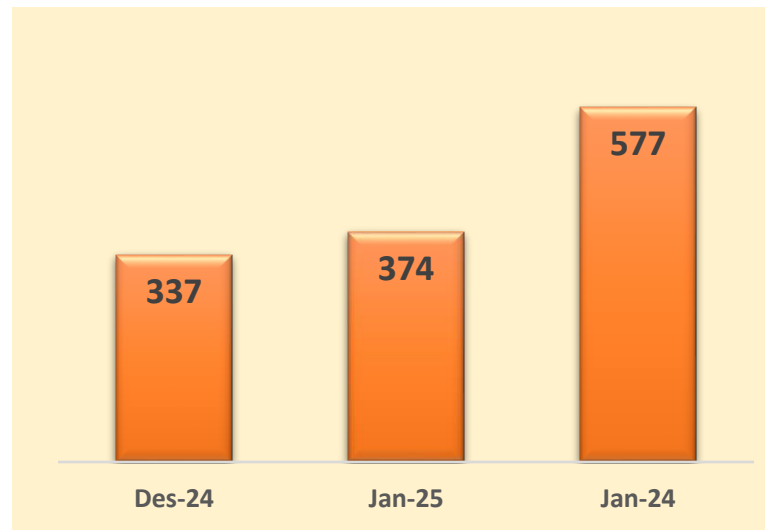
Layanan Chatbot DJPK

Pada bulan Januari 2025, jumlah pengguna layanan Chatbot (tanpa Chat Agent) adalah sebanyak **374** pengguna. Jumlah ini **naik 11%** dibandingkan dengan pengguna pada bulan sebelumnya (337 pengguna) dan **turun 35%** dibandingkan Januari 2024 (577).

Menu yang diakses adalah sebagai berikut:

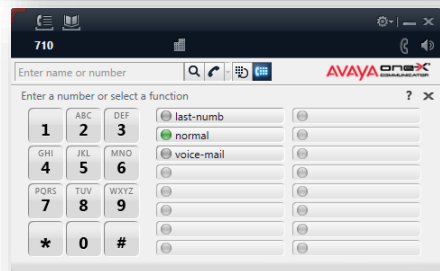
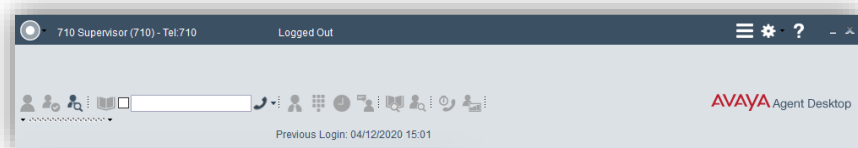
Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	210
Informasi Kunjungan ke DJPK	24
Informasi Permohonan Data	17
Informasi Fungsional AKPD	8
Informasi Pajak dan Retribusi Daerah	10
Informasi Pembiayaan Daerah	5
Informasi Aplikasi SIKD-Core	21
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SHSR)	6
Tidak Dilanjutkan	73
Grand Total	374

Perkembangan Pengguna Layanan Chatbot (Tanpa Chat Agent)



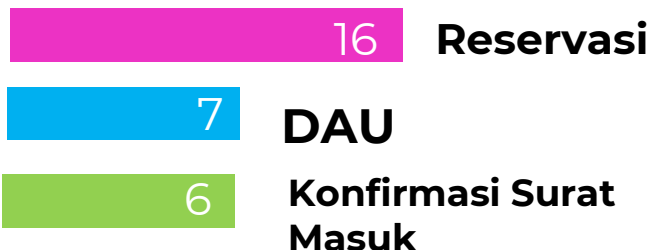


Layanan Telepon Dering DJPK

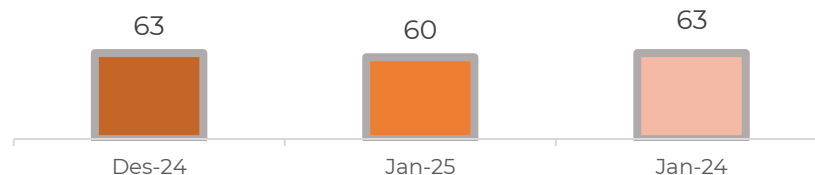


Agen Contact Center menggunakan aplikasi **Avaya Agent Desktop** dan **Avaya One-X Communicator**.

Top 3 Topik Konsultasi



Jumlah Pengguna Dering DJPK

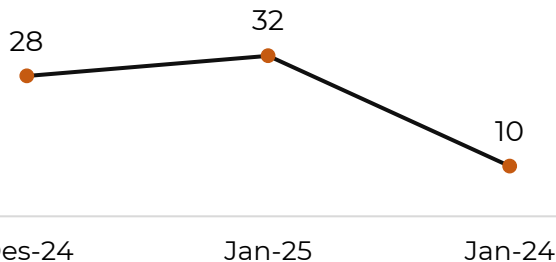


Pada bulan Januari 2025, sebanyak **5%** atau **60 pengguna** menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi. Jumlah ini **turun 5%** dibandingkan layanan telepon pada bulan sebelumnya (63 layanan).

Jika dibandingkan dengan Januari 2024 (63 layanan), jumlah ini juga **turun 5%**.

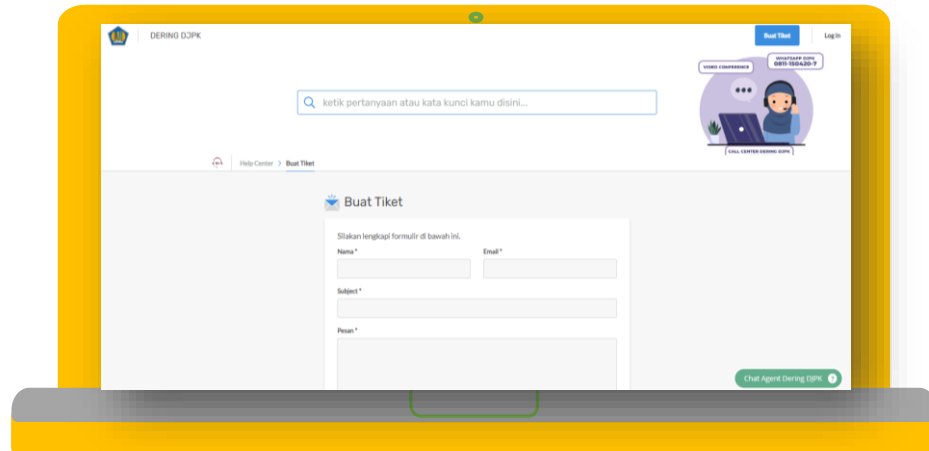


Jumlah Pengguna Help Desk (Hai Kemenkeu)



Pada bulan Januari 2025, sebanyak **3%** (32 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 Januari 2025 **naik 14%** dibandingkan bulan sebelumnya (28 layanan), jika dibandingkan dengan Januari 2024 (10 layanan), **naik 220%**.



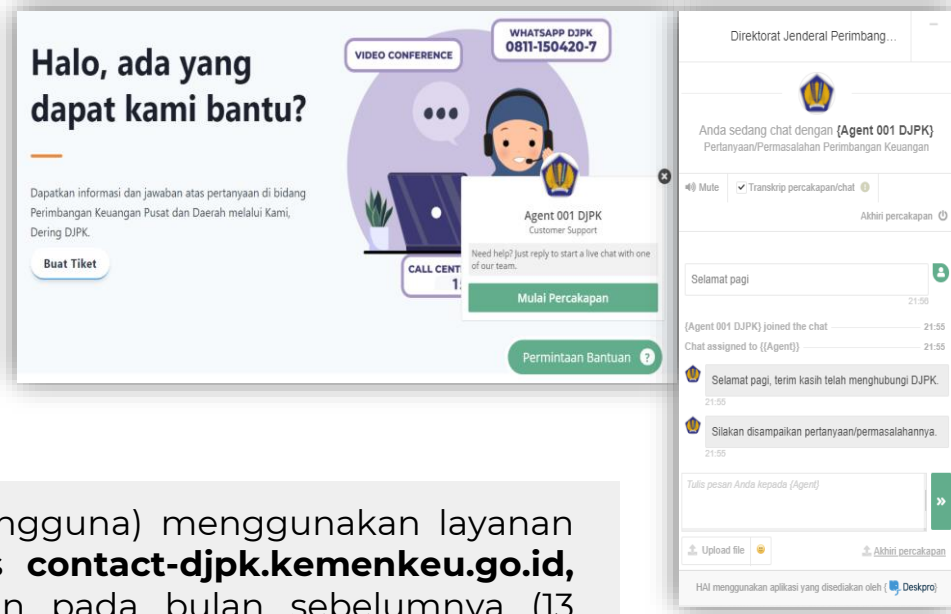
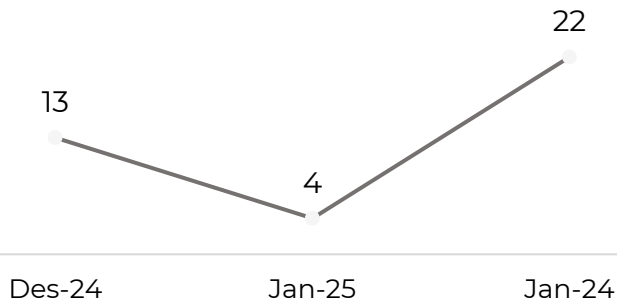
Top 3 Topik Konsultasi

DAU		9
Dana Desa		5
Surat Masuk		3



Layanan *Live Chat*

Jumlah Pengguna Live Chat



Pada bulan Januari 2025, sebanyak **1%** (4 pengguna) menggunakan layanan **Live Chat** yang dapat diakses melalui situs **contact-djpk.kemenkeu.go.id**, jumlah ini **turun 69%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (13 layanan). Jika dibandingkan dengan Januari 2024, jumlah ini juga **turun 82%** (22 layanan).

Topik Konsultasi Live Chat adalah **DAU, DBH, dan Permintaan Data**.



Layanan *Email* DJPK



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

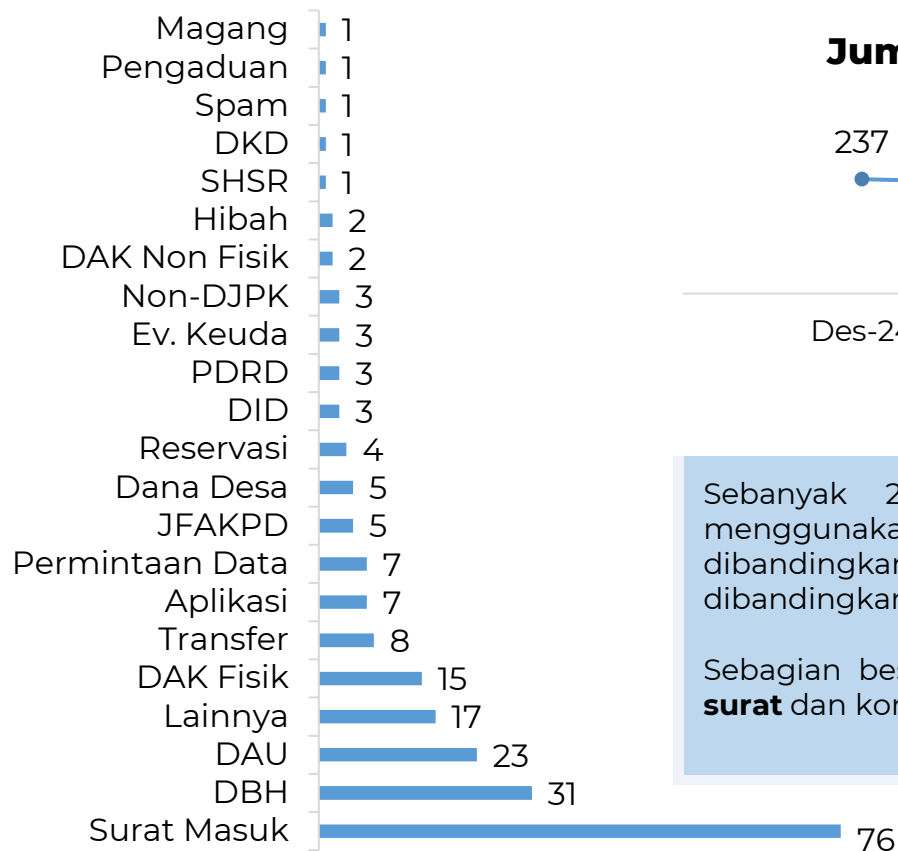
Bertujuan untuk menampung:

- ✓ **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)

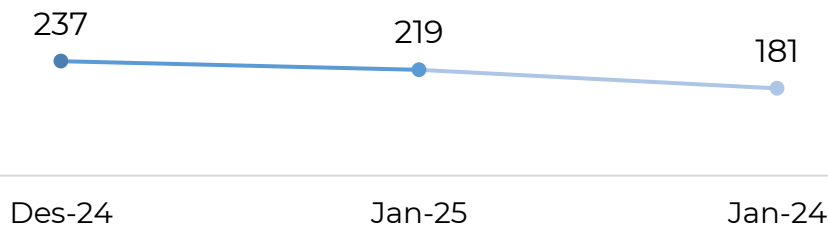
Dikelola oleh Agen menggunakan aplikasi Deskpro yang terintegrasi dengan Layanan **Hai Kemenkeu**



Layanan *Email Contact Center* DJPK



Jumlah Pengguna Layanan Email 2024



Sebanyak 22% atau **219 pengguna** layanan informasi DJPK menggunakan Layanan Email di bulan Januari 2025, jumlah ini **turun 8%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (237 pengguna). Jika dibandingkan dengan Januari 2024 (181 pengguna), jumlah ini **naik 21%**.

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

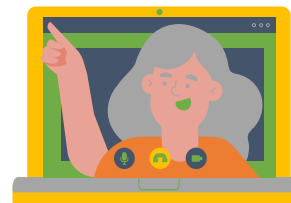
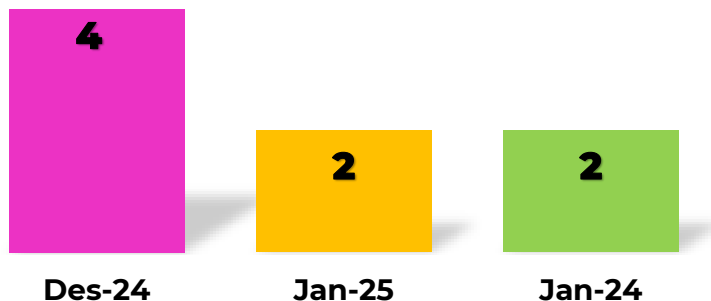


Layanan *Video Conference*

Pada bulan Januari 2025, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak 2 kali.

Tanggal	Daerah	Topik
7 Januari 2025	Kab. Banjarnegara	IF
31 Januari 2025	Kab. Kolaka	JF AKPD

Perkembangan Video Conference

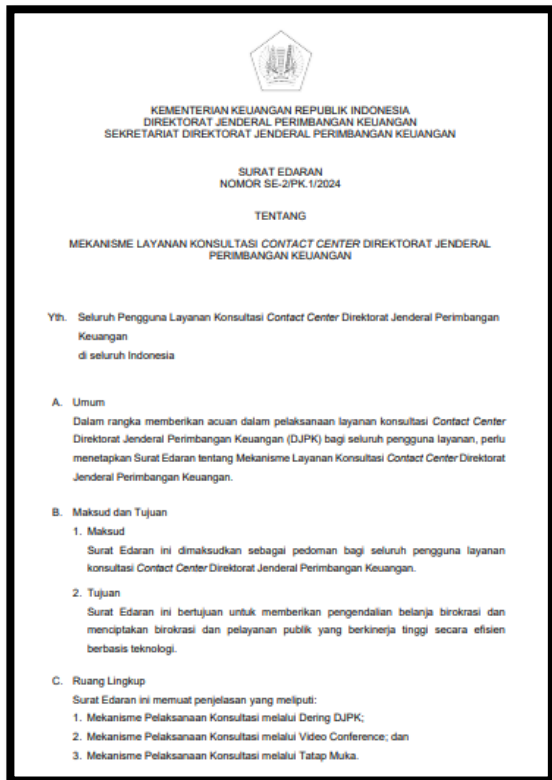


Jumlah video conference pada bulan Januari 2025 **turun 50%** dibandingkan bulan sebelumnya (4).

Jika dibandingkan dengan Januari 2024 (2), jumlah video conference yang dilaksanakan Januari 2025 **sama**.



PEDOMAN KONSULTASI TATAP MUKA

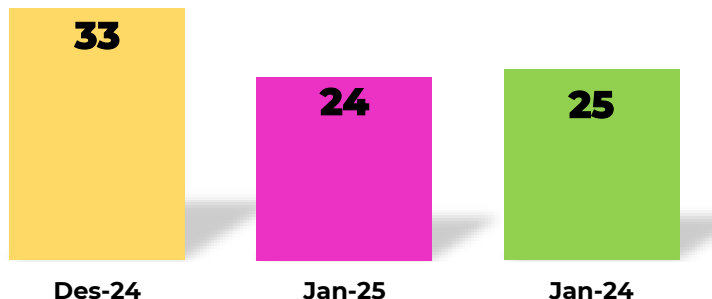


Dalam rangka memberikan petunjuk teknis pelaksanaan konsultasi dengan narasumber DJPK yang dilaksanakan baik secara daring melalui video conference maupun secara tatap muka di DJPK, pada bulan Maret 2024 telah disampaikan Surat Edaran nomor **SE-2/PK.1/2024** tentang Mekanisme Layanan Konsultasi Contact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



Layanan Konsultasi Tatap Muka

Pada bulan Januari 2025, telah dilaksanakan **24** kali konsultasi tatap muka. Jumlah ini **turun 27%** dibanding bulan sebelumnya (33), dan **turun 1%** dibandingkan Januari 2024 (25).



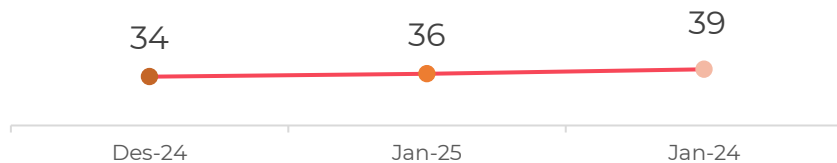
Namun, dalam pelaksanaannya beberapa Pemerintah Daerah belum mematuhi ketentuan pelaksanaan konsultasi tatap muka, seperti **jumlah tamu yang hadir melebihi ketentuan.**

No	Tanggal	Nama Pengguna Layanan	Topik	Jumlah Tamu
1	7 Januari 2025	Bank BJB	Pinjaman	6
2	8 Januari 2025	Bank Sulselbar	Pinjaman	2
3	8 Januari 2025	Kab. Bogor	DAK NF	5
4	13 Januari 2025	Kab. Leborg	DAU	7
5	13 Januari 2025	Kab. Yalimo	DAU	4
6	14 Januari 2025	Kab. Fak Fak	DAK Fisik	1
7	15 Januari 2025	Kab. Padang Lawas	IF	8
8	15 Januari 2025	Prov. DKI Jakarta	DBH	5
9	15 Januari 2025	Kab. Pasuruan	DAU, DBH, DAK Fisik	15
10	15 Januari 2025	Kab. Bojonegoro	PDRD	4
11	16 Januari 2025	Kab. Bolaang Mongondow	DAU	26
12	17 Januari 2025	Kab. Siak	DBH	16
13	17 Januari 2025	Kota Pasuruan	DBH	4
14	17 Januari 2025	Kab. Banggai Kepulauan	SHSR, DAU, DAK FISIK	2
15	21 Januari 2025	Kab. Bangka Barat	DBH	6
16	22 Januari 2025	Kota Probolinggo	PDRD	8
17	22 Januari 2025	Kota Kendari	DAU PPPK	4
18	22 Januari 2025	Kab. Bandung	P2D	6
19	22 Januari 2025	Kota Bima	DAU	6
20	23 Januari 2025	Kab. Kediri	IF	7
21	23 Januari 2025	Kab. Kupang	DAU	2
22	23 Januari 2025	Kab. Ketapang	Dana Desa, IF, DAU	12
23	30 Januari 2025	Kab. Pulau Pisang	SEB Tindak Lanjut	5
24	31 Januari 2025	Kota Lubuklinggau	DTU	7



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 Januari 2025 **naik 6%** dibandingkan bulan sebelumnya (34). Jika dibandingkan dengan Januari 2024 (39), rata-rata publikasi konten **turun 8%**.



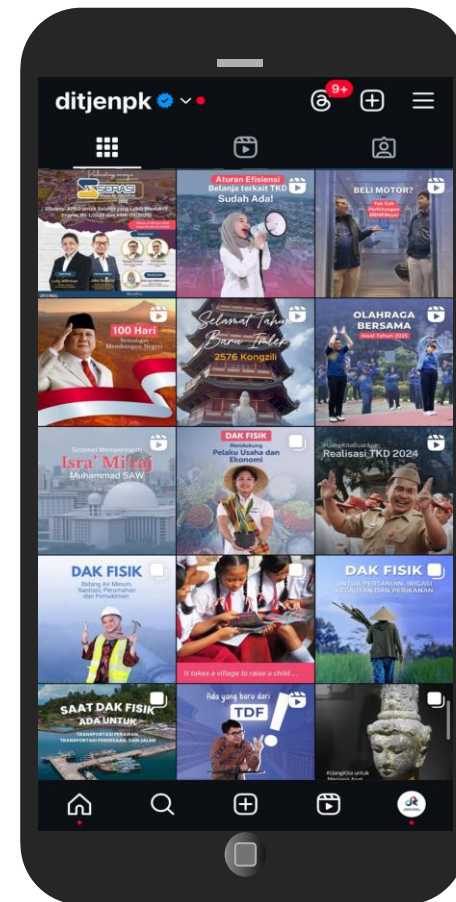
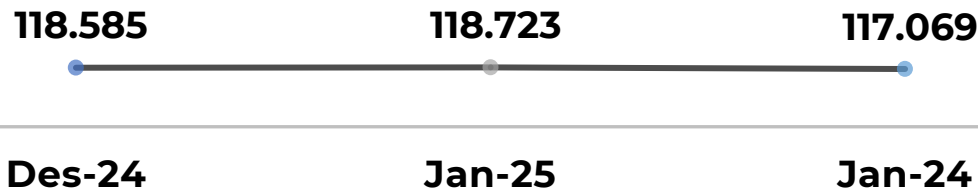
Performa Instagram

Followers (per 31 Januari)	118.723
Reach (total)	269.527
Reach (rata-rata)	12.835

Jumlah Unggahan

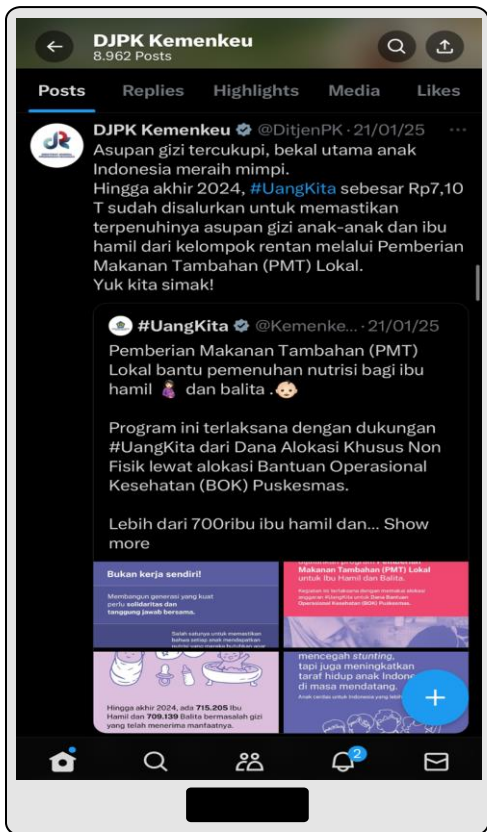


Grafik perkembangan pengikut Instagram 2024





Performa X (Twitter)

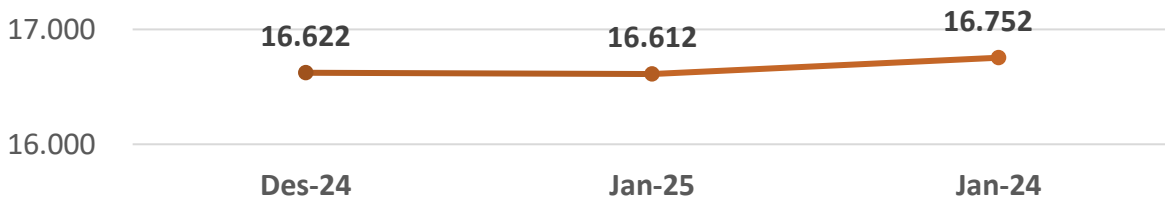


Jumlah Konten

32 konten

Followers (per 31 Januari)	16.612
Reach (total)	6.157
Reach (rata-rata)	171

Grafik perkembangan pengikut X (Twitter) 2024





Performa Facebook

Jumlah Konten

32

konten

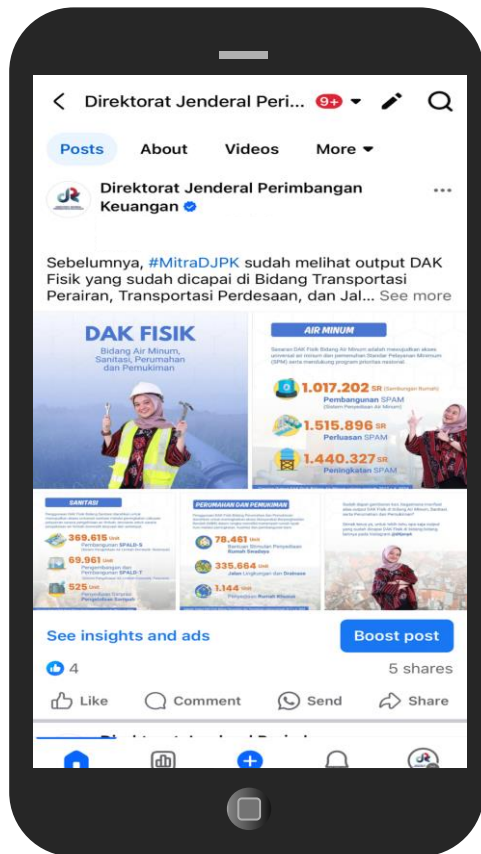
Followers (per 31 Januari)

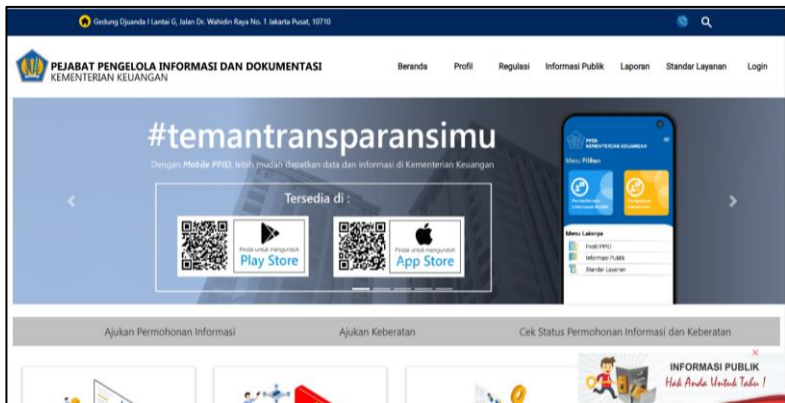
14.278

Reach (rata-rata)

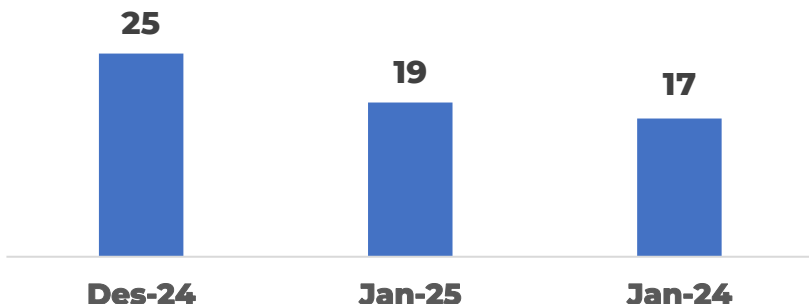
1.803

Grafik perkembangan pengikut Facebook 2024





Jumlah Permohonan Data melalui PPID Tahun 2024



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 Oktober 2024 terdapat **19 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 Januari 2025 **turun 24%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya (25) dan **naik 12%** dibandingkan Januari 2024 (17).

Periode: 7 Jan 2025 - 21 Jan 2025, Judul: APBN 2024: Kerja Keras untuk Kemajuan Bangsa

Capaian Target

305.58%

Target 100%

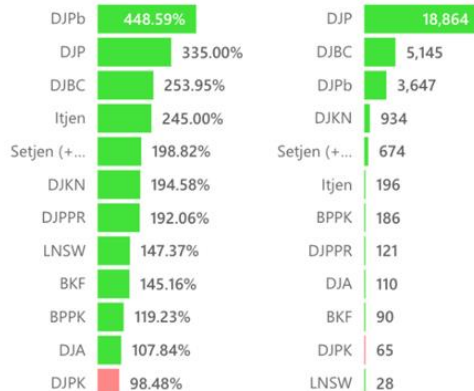
Selisih **+205.58%**

Jumlah Pegawai

30,060

Target **9,837**

Selisih **+20,223**



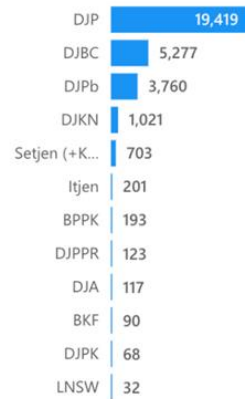
Jumlah Aktivasi

31,004

Like/komen/share 27,600 **89.02%**

Konten Tersedia 3,204 **10.33%**

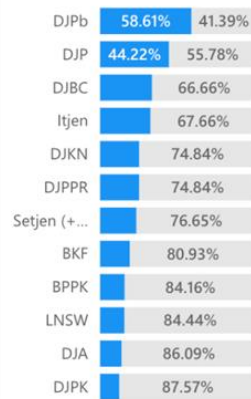
Konten Mandiri 200 **0.65%**



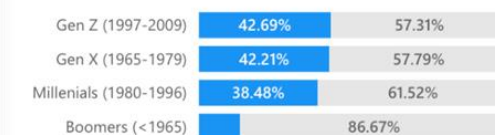
Persentase Pegawai

40.00%

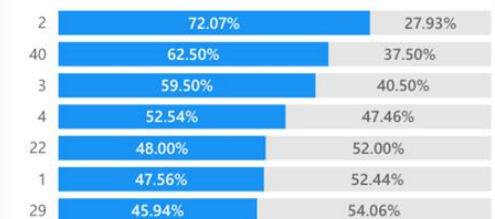
Seluruh Pegawai **75,141**



Generasi



Lama Kerja (tahun)



Sebaran Pegawai

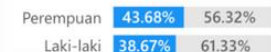


Jumlah Medsos

32,082



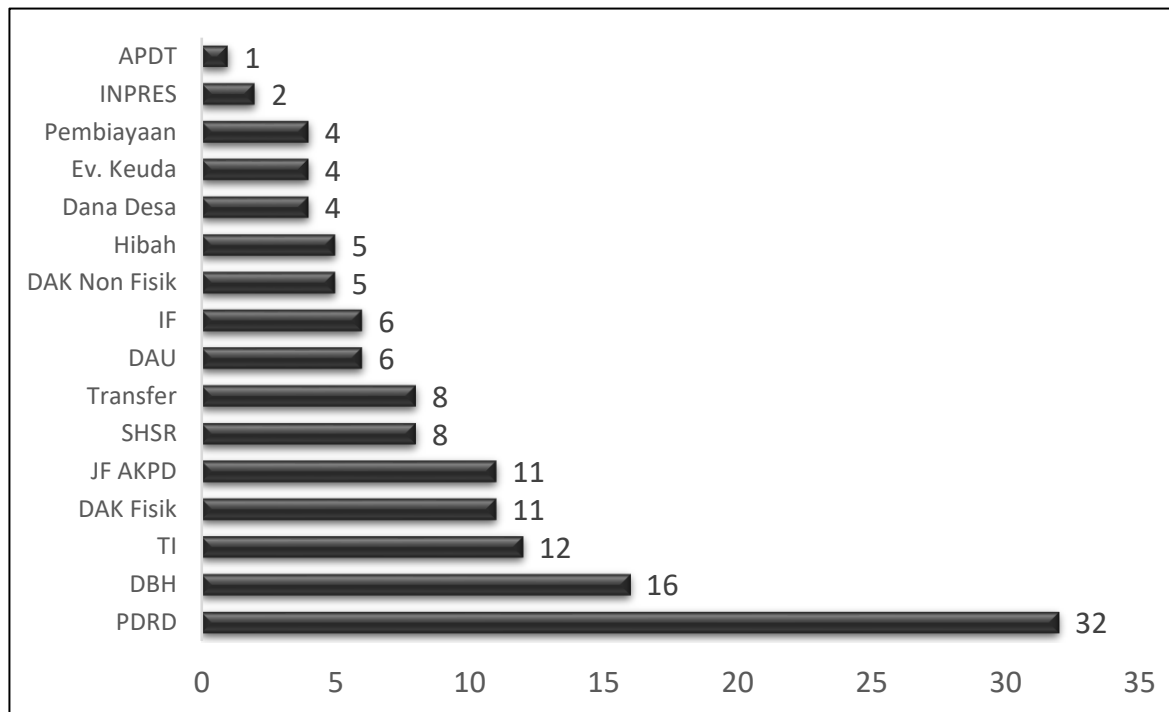
Jenis Kelamin



Target DJPK 25% dari total pegawai DJPK= 540 X 25% = 135



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
Oktober

5.0



Linna



Hanna



Dian



Horas



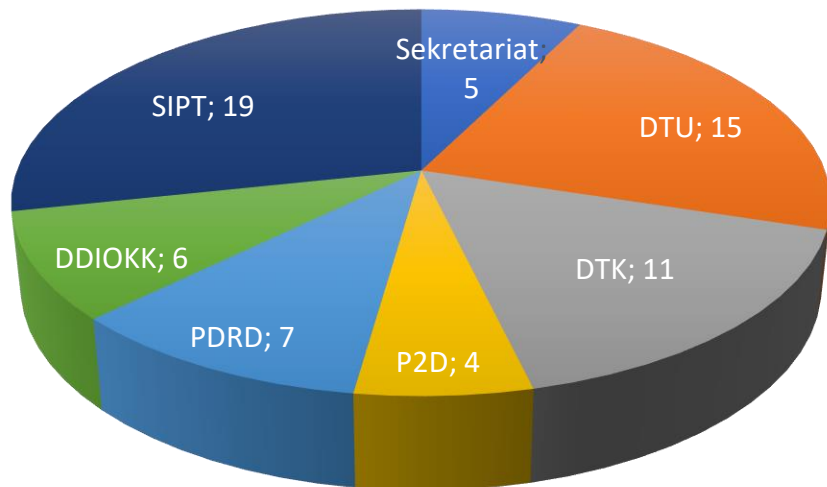
Ronald



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).

67 Tiket Dieskalasi via Aplikasi CRM Deskpro ke *Layer 2* pada Bulan Januari 2025



Agen Layer 2	Capaian Rata-rata
Sekretariat	120,0
DTU	118,7
DTK	118,2
DDIOKK	120,0
PDRD	117,1
P2D	120,0
SIPT	114,7

Berdasarkan kecepatan memberikan tanggapan sejak pertanyaan dieskalasi, nilai capaian rata-rata **Sekretariat, Direktorat DDIOKK, dan Direktorat P2D** menempati peringkat pertama (120).



Layer 2 CC

Berdasarkan jumlah tiket yang dieskalasi dan rata-rata waktu pemberian tanggapan tercepat, **Tim Reguler Penyaluran Dana Transfer, Direktorat SIPT** menduduki **peringkat pertama** dengan jumlah tiket **11** atau **16%** dari total seluruh tiket yang dieskalasi pada bulan Januari 2025 (67 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.

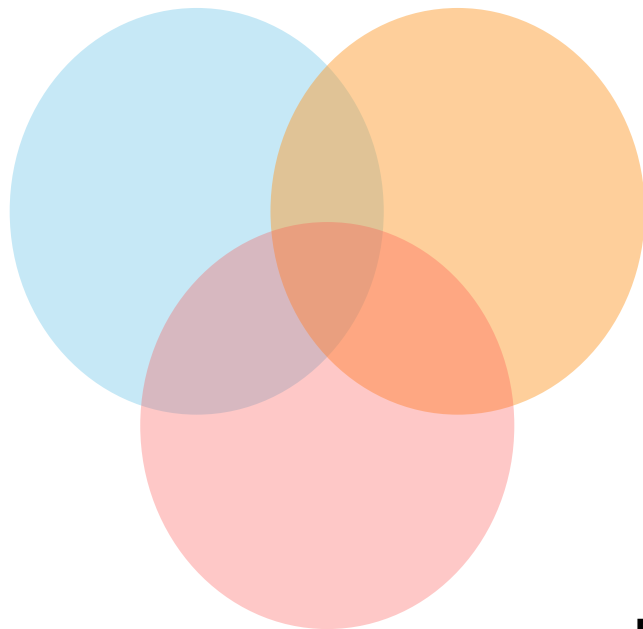
Tim Contact Center

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.



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