

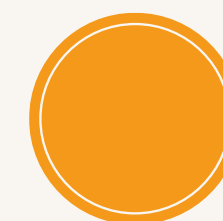


DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Laporan Layanan Informasi DJPK

Mei 2025





Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

9	Publikasi Website	746	Tiket Konsultasi
25	Publikasi Konten Media Sosial*	4	Video Conference
	*rata-rata publikasi media sosial		
9	Email Blast	27	Konsultasi Tatap Muka
32	Layanan PPID	2	Publikasi Webinar/FGD/Workshop



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Media Layanan Informasi DJPK

Telepon



Dering DJPK
150420

WhatsApp



0811-150420-7



contact-djpk.kemenkeu.go.id

Video Conference



Call Center DJPK



@ditjenpk



Direktorat Jenderal
Perimbangan Keuangan



DitjenPK Kemenkeu RI



@DitjenPK

Email



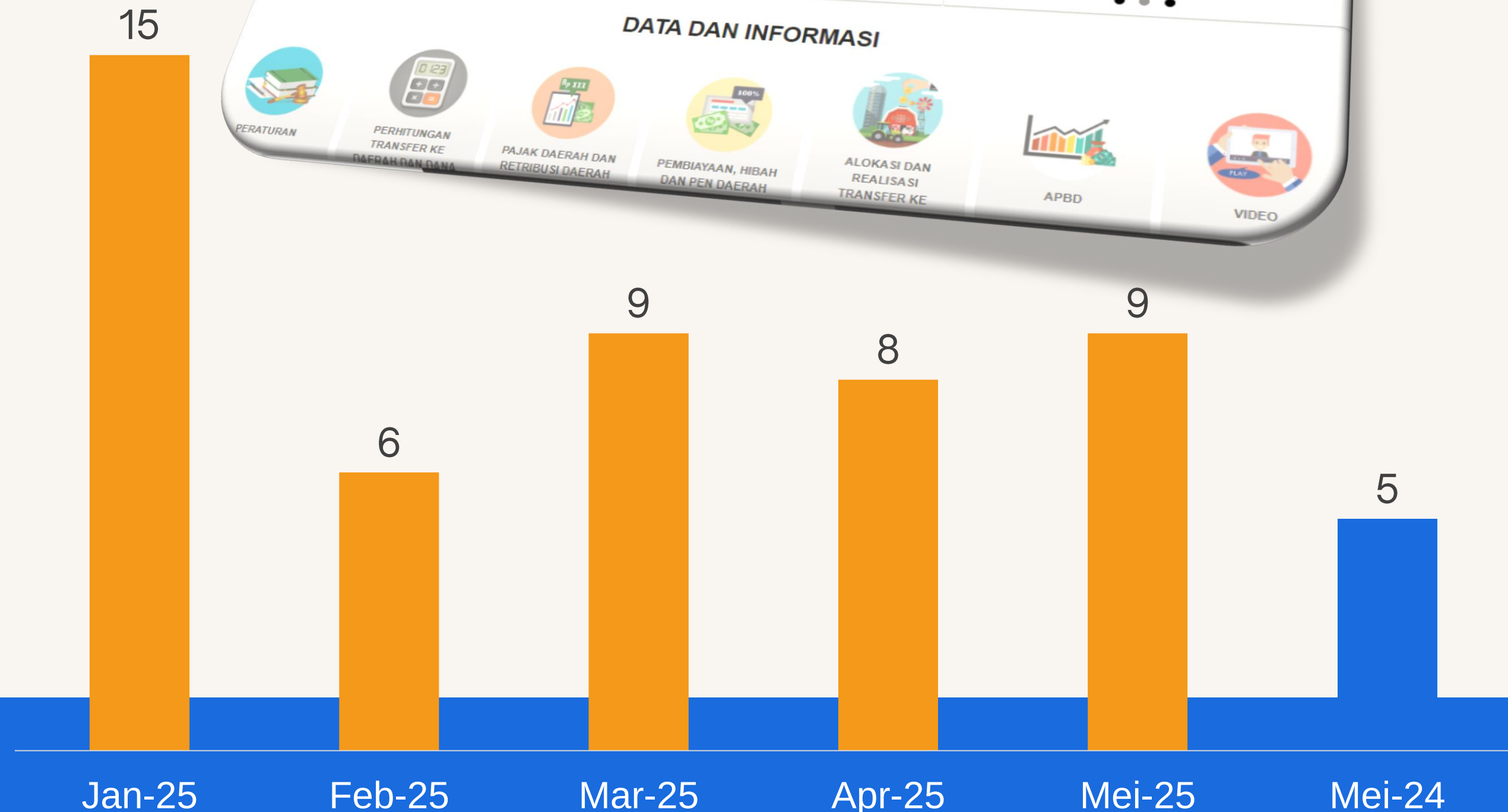
callcenter.djpk@kemenkeu.go.id
lapor.djpk@kemenkeu.go.id



Publikasi Website DJPK

Pada bulan Mei 2025, terdapat 9 publikasi pada Website DJPK yang terdiri dari antara lain majalah Defis DJPK, berita, dan pemberitahuan ke daerah.

Jumlah publikasi website bulan Mei 2025 naik 12,5% dibandingkan bulan sebelumnya (8) dan naik 80% dibandingkan bulan Mei 2024 (5).





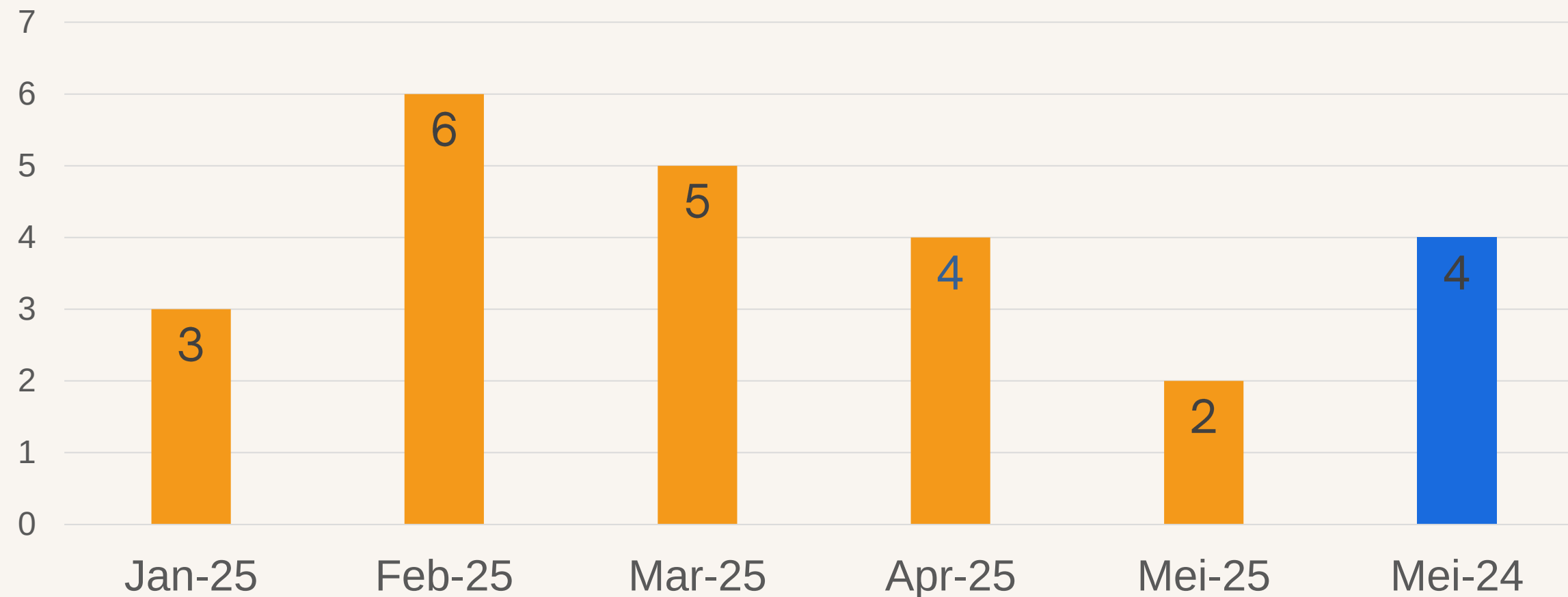
Rincian Publikasi Website DJPK

No	Tanggal	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	02/05/2025	DJPK Luncurkan Program SINERGI untuk Percepat Infrastruktur Daerah Lewat Skema Pembiayaan Kreatif	Berita
2	07/05/2025	Waspada! Pemberitahuan Informasi Tidak Benar (Hoax)	Berita
3	19/05/2025	S-9/MK/PK/2025 tentang Penyaluran Dana Desa Tahap II Tahun Anggaran 2025	Pemberitahuan ke Daerah
4	22/05/2025	Waspada! Pemberitahuan Informasi Tidak Benar (Hoax)	Berita
5	22/05/2025	S-32/PK/2025 tentang Penyampaian KEM PPKF Tahun 2026 sebagai Dasar Penyusunan Rancangan KUA PPAS Tahun 2026	Pemberitahuan ke Daerah
6	23/05/2025	ASKOLANI DILANTIK SELAKU DIRJEN PERIMBANGAN KEUANGAN YANG BARU	Berita
7	24/05/2025	Majalah Media Defis Raih Bronze Winner di Ajang Bergengsi SPS Awards 2025	Berita
8	26/05/2025	Konsultasi Publik Rancangan Peraturan Menteri Keuangan tentang Sinergi Bagan Akun Standar pada Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah	Peraturan
9	28/05/2025	DJPK Lanjutkan Program SINERGI dalam rangka Percepatan Penyediaan Infrastruktur di Daerah	Berita



Publikasi Webinar DJPK

Perkembangan Publikasi Webinar DJPK



No	Tanggal	Nama Publikasi
1	15/05/2025	DIRGA Episode 2
2	16/05/2025	Temu Pegawai CPNS, Re-Entry dan Tugas Belajar

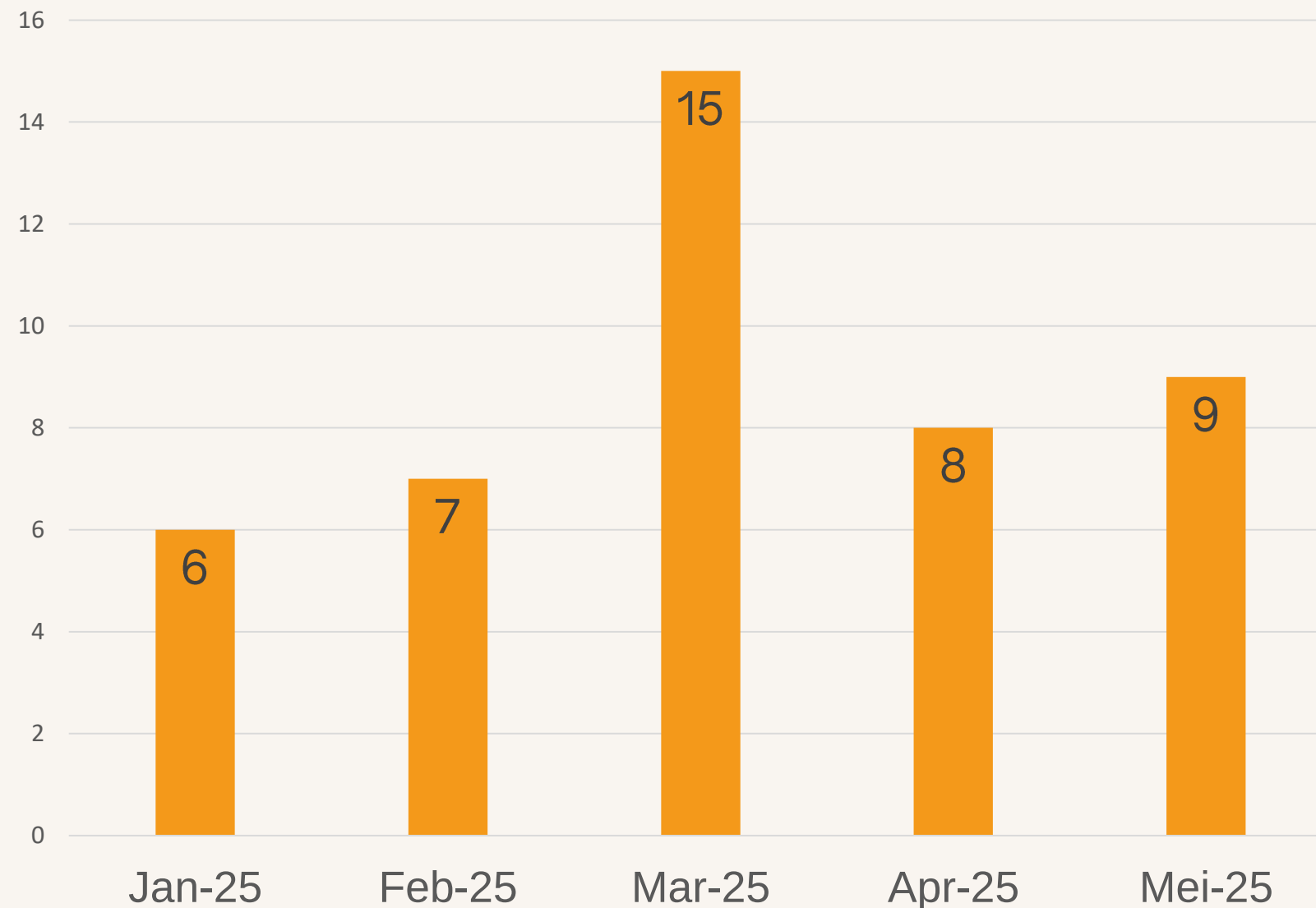
Publikasi webinar bulan Mei 2025 turun 50% jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (4) dan tahun sebelumnya (4).



Layanan Email Blast



Perkembangan Layanan *Email Blast*



3 Mei 2025	SERASI Episode 4
5 Mei 2025	Link Zoom SERASI Episode 4
8 Mei 2025	Penyampaian Informasi Surat Palsu
15 Mei 2025	✦✦ Pendaftaran SERASI Episode 5 ✦✦
16 Mei 2025	Penyampaian KMK Nomor 18/MK/PK/2025
20 Mei 2025	Link Zoom SERASI Episode 5
21 Mei 2025	✦ SINERGI 2025 Tahap I Bagian Kedua : Pinjaman Daerah dan KPBU: Menjawab Tantangan Pembiayaan Pembangunan Daerah ✦
22 Mei 2025	Penyampaian KEM PPKF Tahun 2026 sebagai Dasar Penyusunan Rancangan KUA PPAS Tahun 2026
26 Mei 2025	Link Zoom SINERGI Tahap 1 Bagian 2

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 Mei 2025 sekitar **69.000**, naik **27%** dibandingkan bulan sebelumnya (54.000).

Jika dibandingkan dengan Mei 2024 (78.000), pengunjung website pada bulan Mei 2025 turun **12%**.



Perkembangan Kunjungan Website

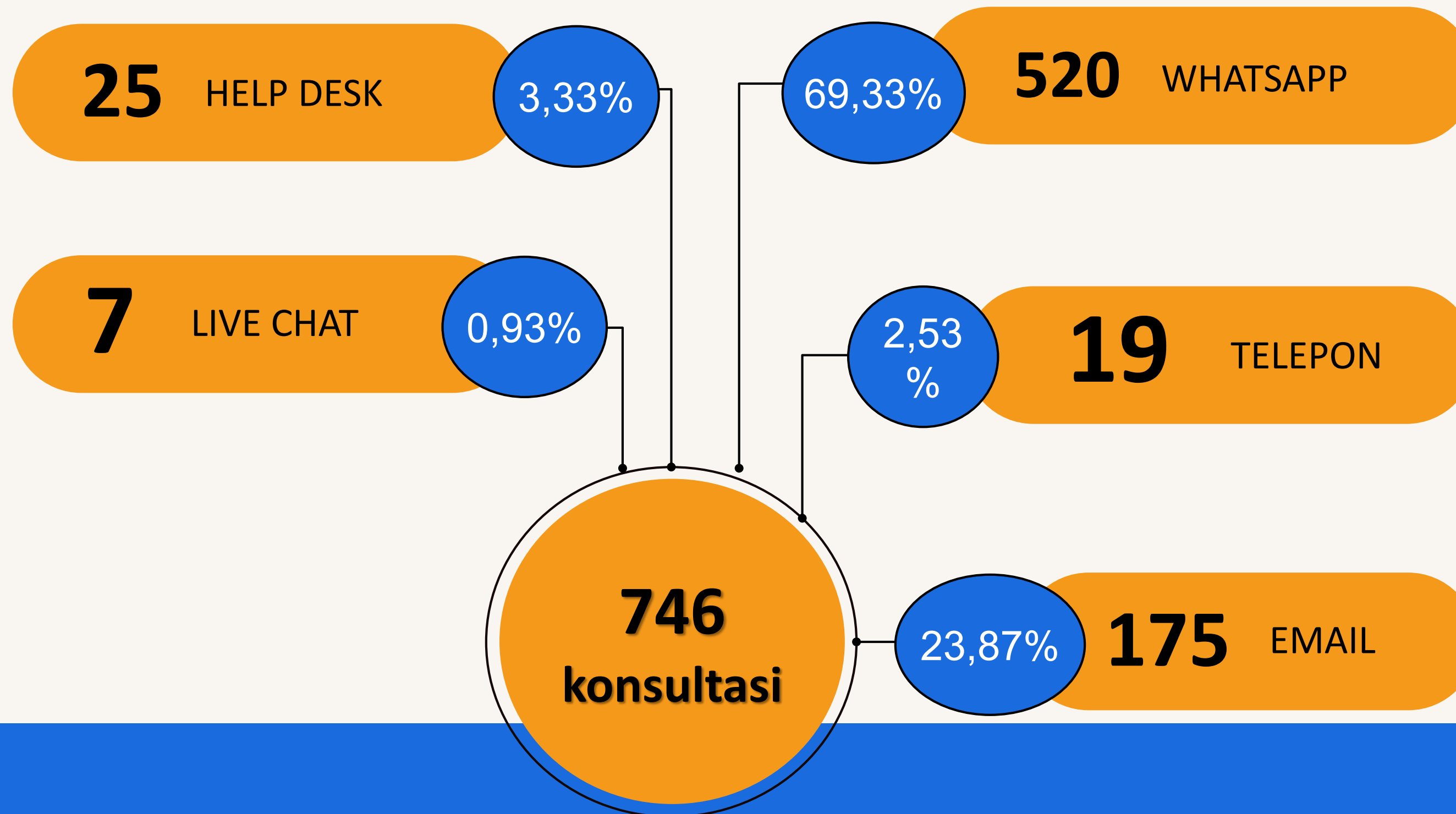


Halaman yang paling banyak diakses antara lain

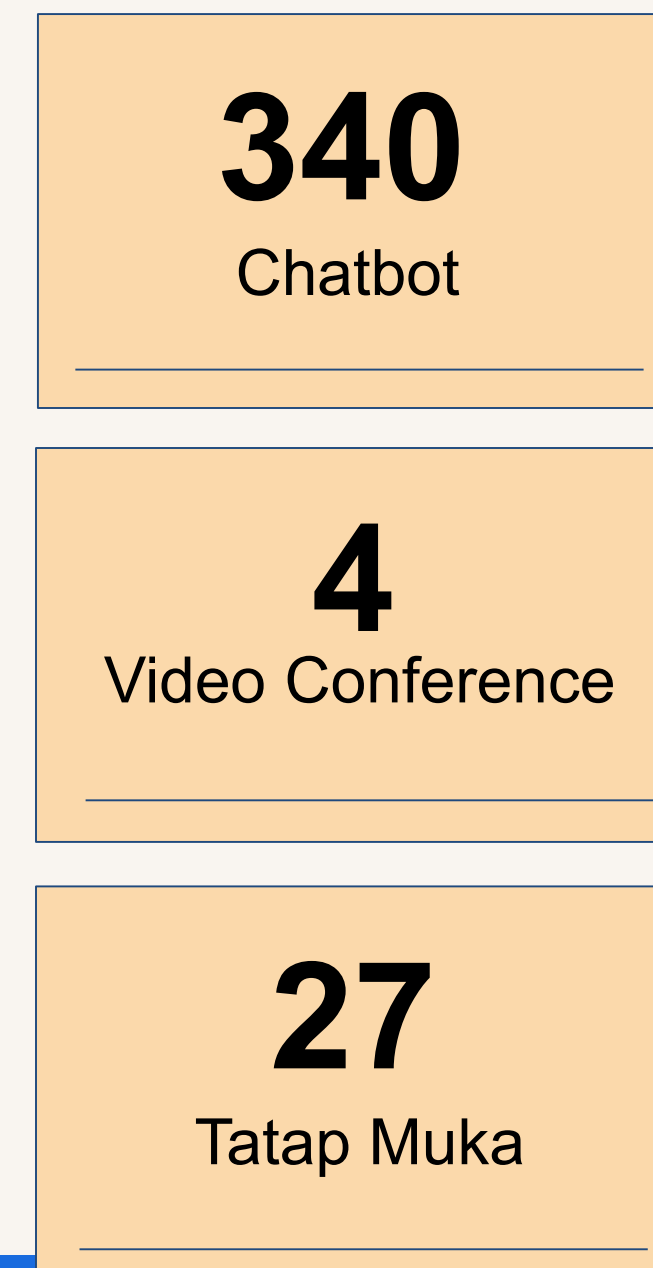
- Portal Data SIKD
- Rincian Dana Desa per Desa TA 2025
- Bedah Data APBD 2025
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2024 tentang Pengalokasian Dana Desa Setiap Desa, Penggunaan, dan Penyaluran Dana Desa Tahun Anggaran 2025
- Data DJPK Setelah TA 2006



Tiket Konsultasi

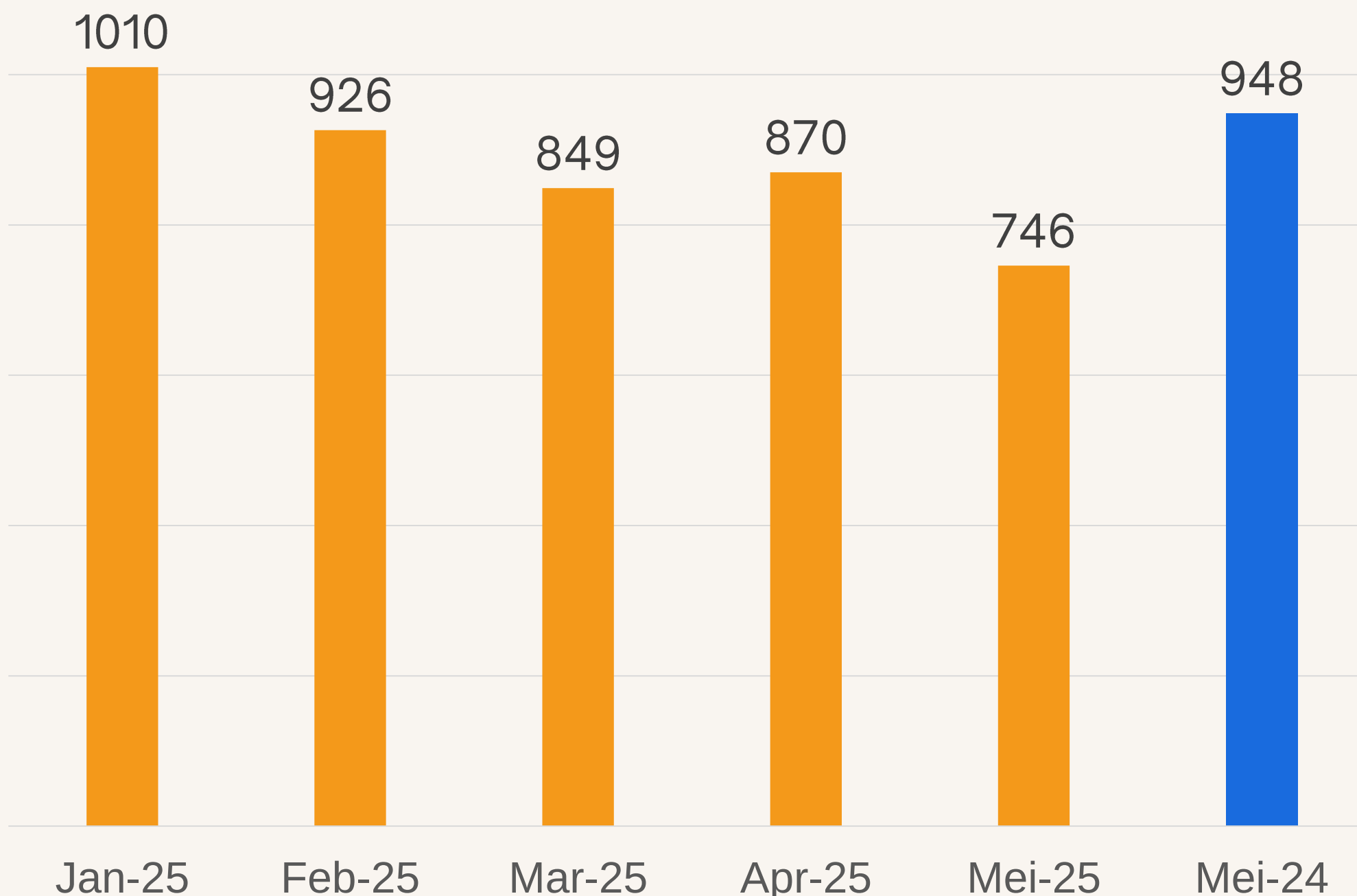


Layanan Lainnya:





Perkembangan Jumlah Konsultasi



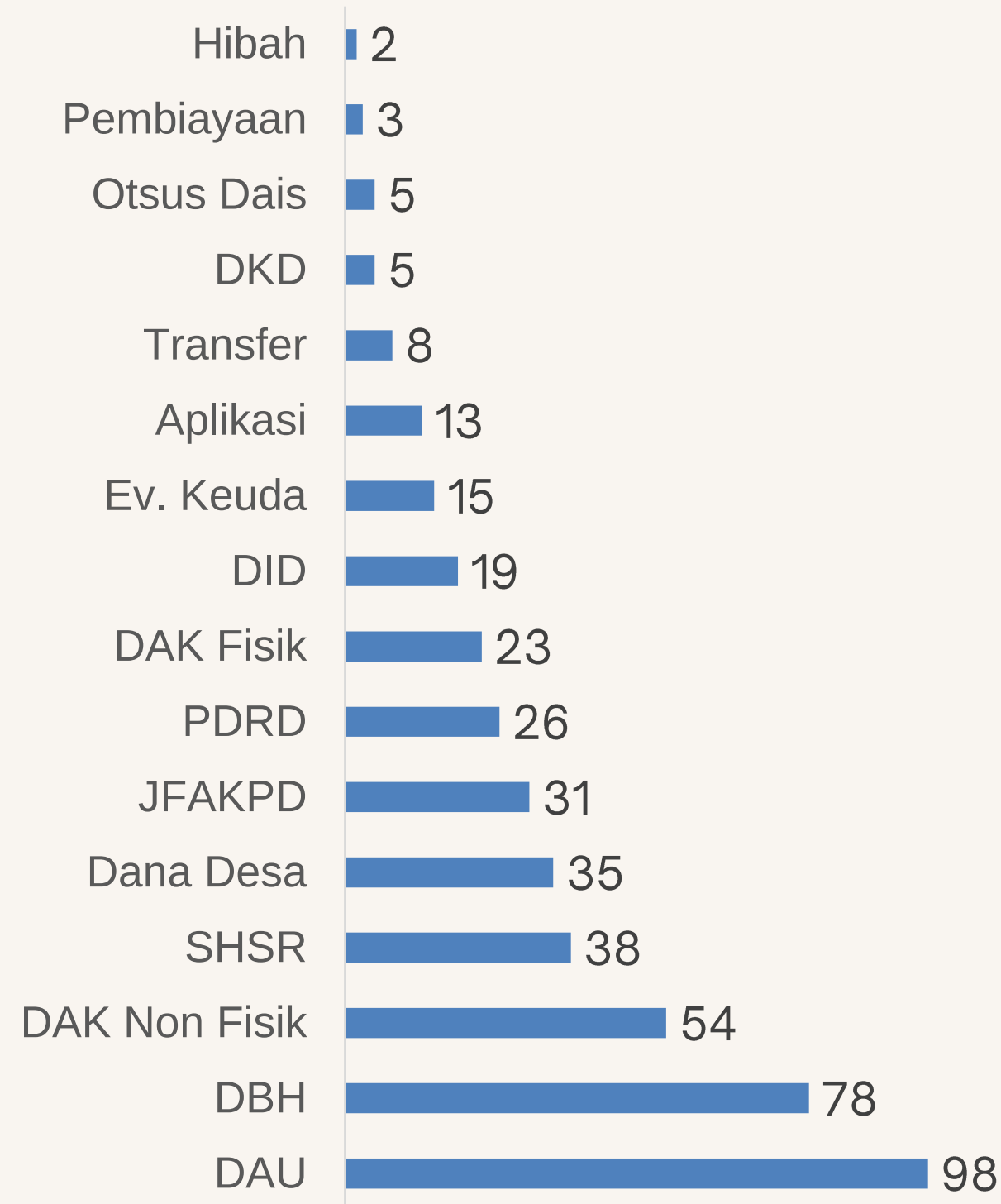
Jumlah konsultasi di bulan Mei 2025 turun 21% dibandingkan bulan Mei 2024.

Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan sebelumnya (870 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan Mei 2025 turun 14 %.

Penurunan tiket ini terjadi seiring dengan adanya persiapan konsolidasi layanan dari Contact Center Dering DJPK ke Kemenkeu PRIME.



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 2025
2. Informasi penundaan penyaluran DAU yang ditentukan penggunaanya dukungan Penggajian PPPK per Daerah dan DAU Yang Tidak Ditentukan Penggunaannya
3. Informasi peruntukan DAU (PPPK dan DAU SG Pendidikan)

Topik DBH

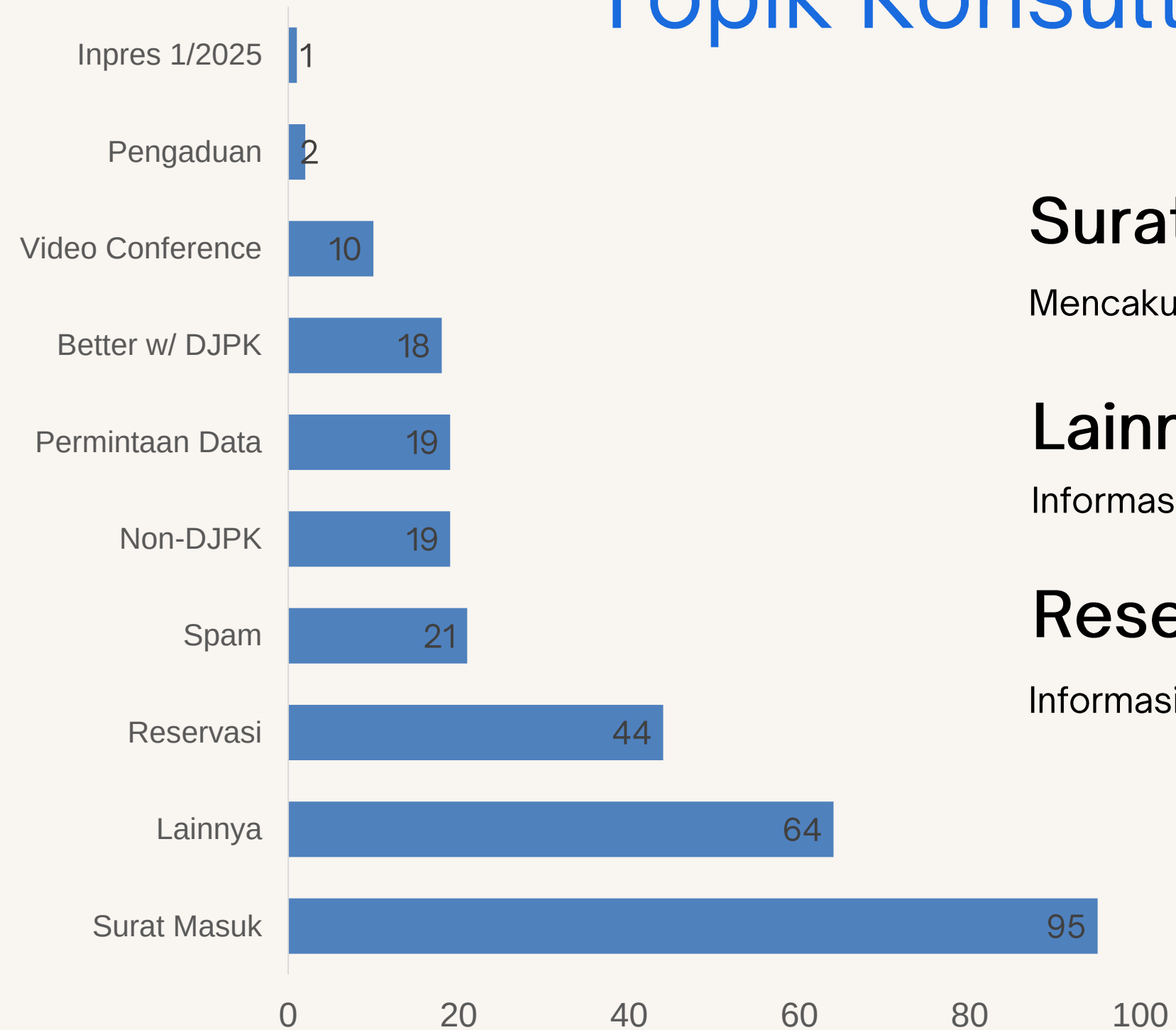
1. Informasi penyaluran TDF dan sisa dana TDF
2. Informasi penyaluran KBLB sesuai dengan KMK Nomor 44/KM.7/2025 tentang Penyaluran Kurang Bayar Dana Bagi Hasil dan Penyelesaian Lebih Bayar Dana Bagi Hasil pada Tahun 2024
3. Informasi penyaluran DBH

Topik DAK Non Fisik

1. Informasi penyaluran DAK Non Fisik
2. Informasi pengembalian DAK Non Fisik
3. Informasi penggunaan sisa DAK Non Fisik



Topik Konsultasi Lainnya



Surat Masuk

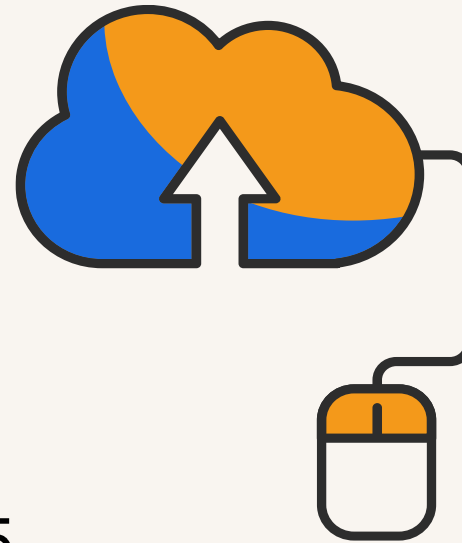
Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi progres surat masuk.

Lainnya

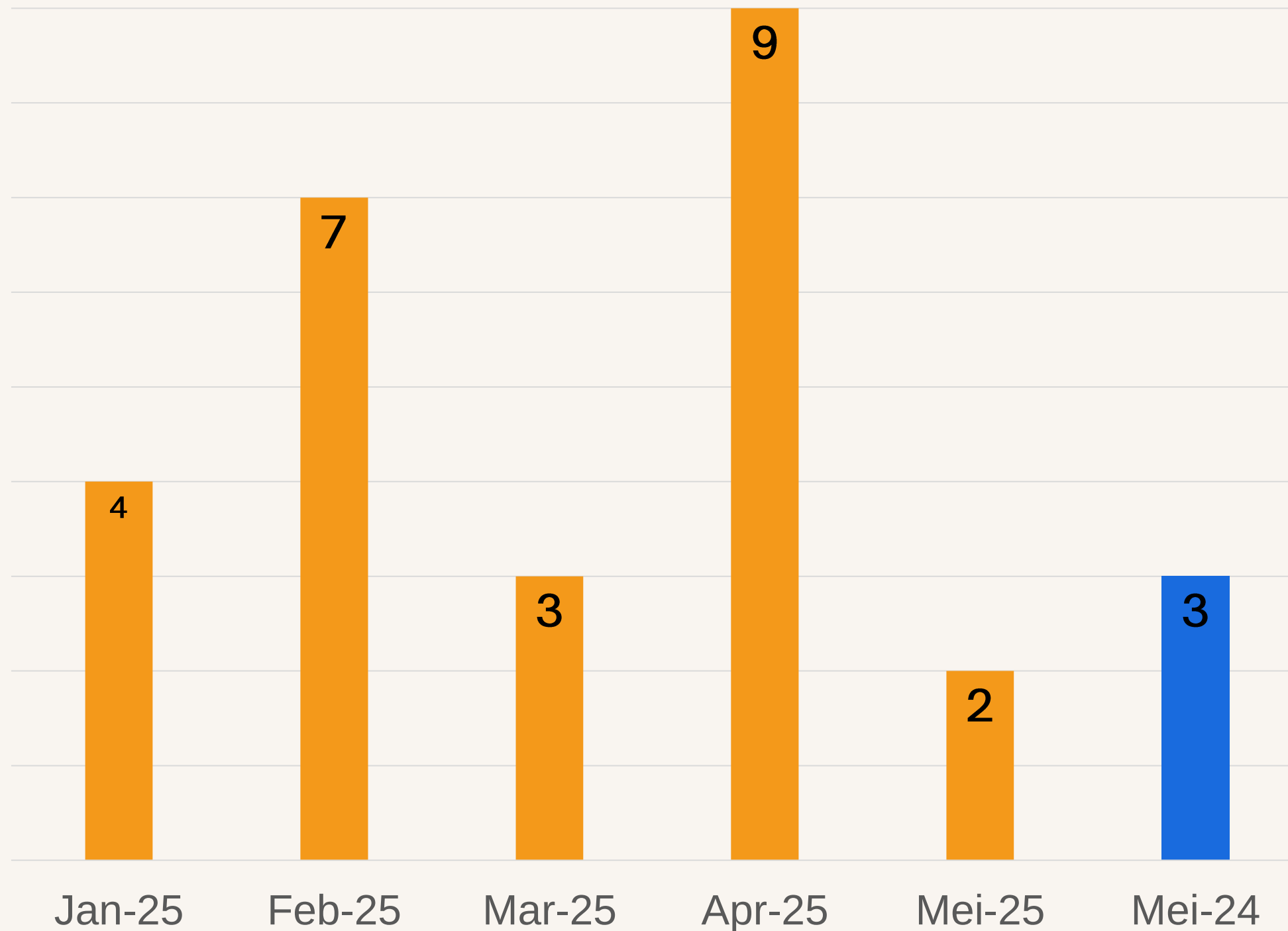
Informasi berkaitan dengan DJPK di luar topik yang ada

Reservasi

Informasi mengenai penjadwalan konsultasi tatap muka



Pengaduan

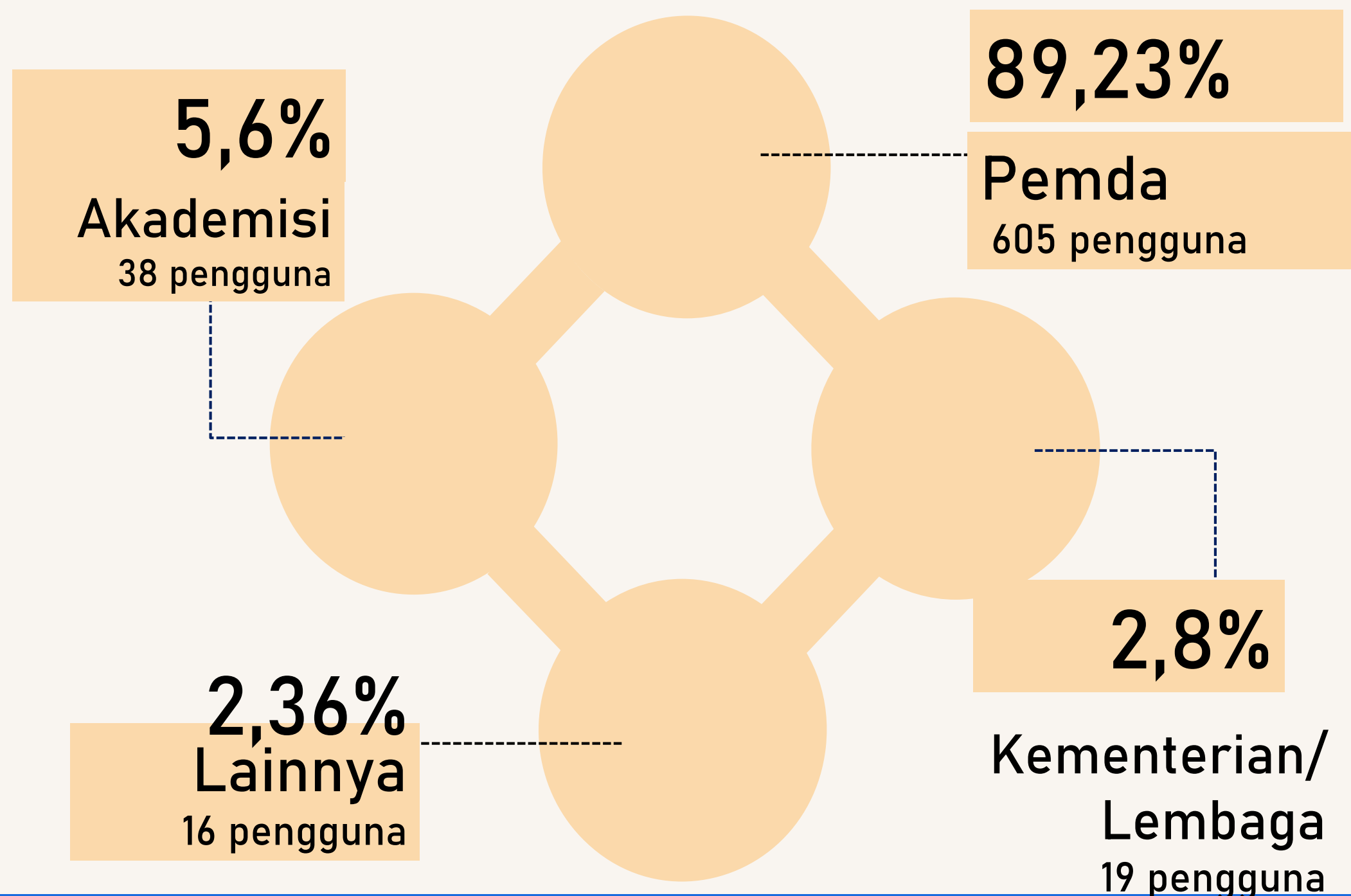


Jumlah pengaduan pada bulan Mei 2025 turun 77% dibandingkan pengaduan bulan sebelumnya (9) dan turun 33% jika dibandingkan dengan bulan Mei 2024 (3).

Pengaduan pada bulan Mei 2025 terdiri dari:
-Pengaduan surat palsu Undangan Pendidikan/Pelatihan Tugas dan Tanggung Jawab Bagi Staff yang diterima oleh Kab. Probolinggo dan Kab. Tulungagung



Pengguna Layanan

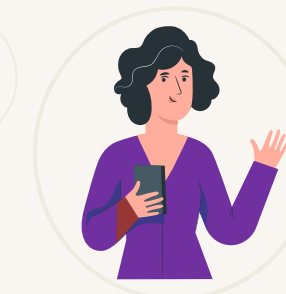


Pemerintah Daerah

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. Kepulauan Mentawai (10)

SHSR, Surat Masuk, Lainnya



Prov. Jambi (10)

Aplikasi, Transfer, DBH

Kota Pasuruan (19)

SHSR dan Lainnya



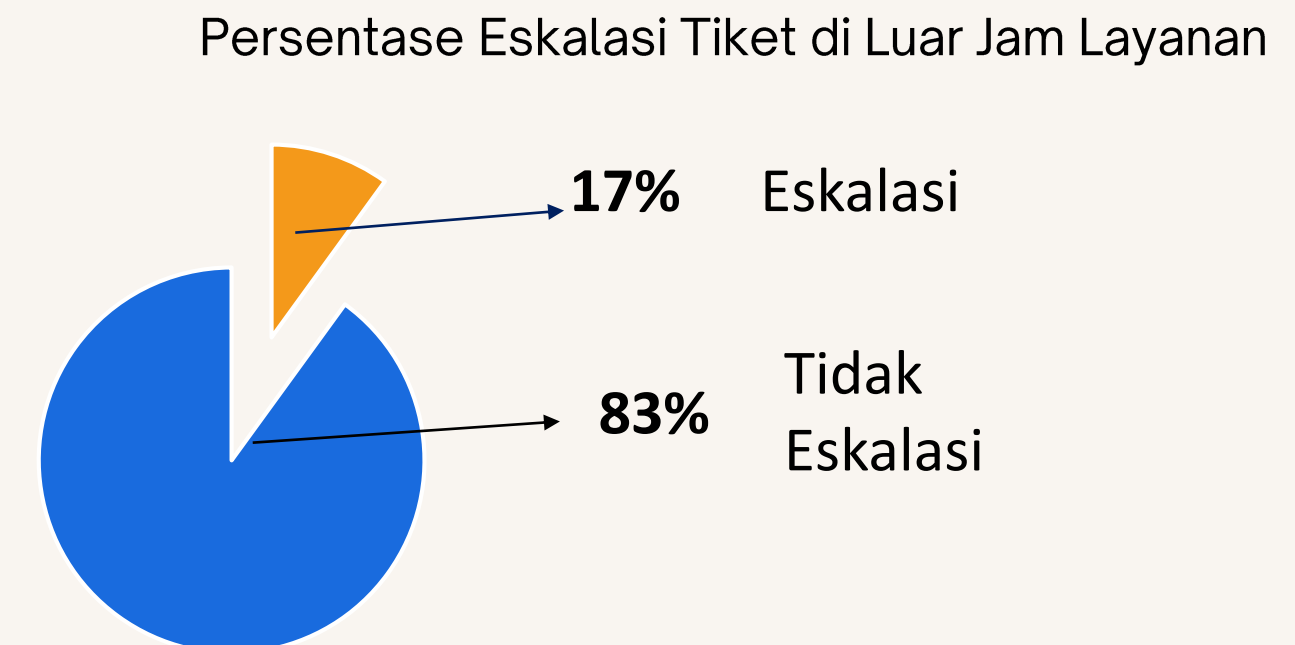
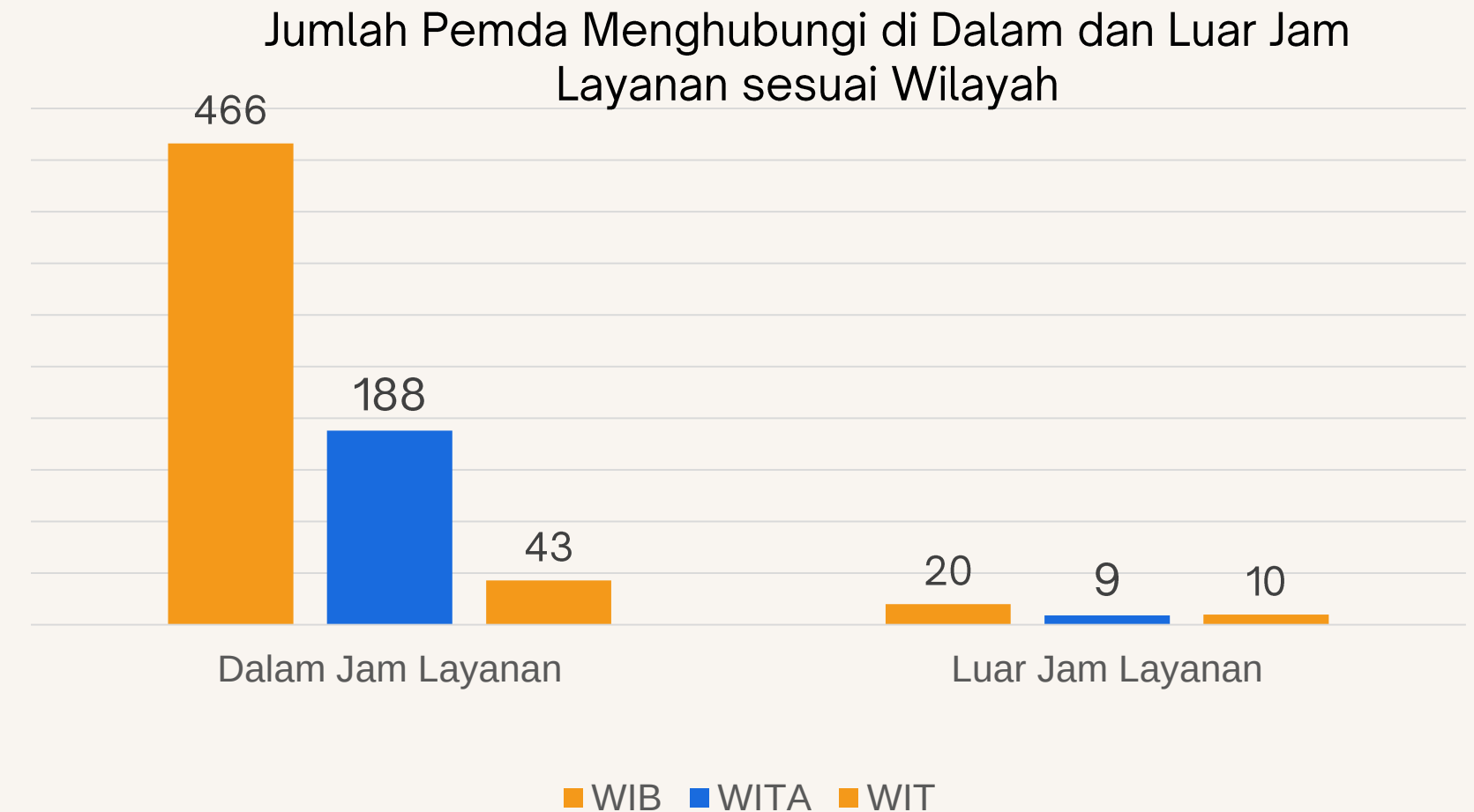
Rincian Tiket Konsultasi

Selama bulan Mei, dari total 746 tiket konsultasi, sebanyak 716 tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 30 tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari 716 tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, 677 pengguna layanan menghubungi DJPK di dalam jam layanan, sedangkan 39 sisanya menghubungi DJPK di luar jam layanan yang terdiri dari

- 20 (51 %) dari bagian barat (WIB),
- 9 (23 %) dari bagian tengah (WITA), dan
- 10 (25 %) dari bagian timur (WIT).

Dari 746 tiket, terdapat 39 tiket yang masuk di luar jam layanan, 8 diantaranya atau 17% memerlukan eskalasi lebih lanjut, dengan topik terbanyak terkait Surat Masuk, Permintaan Data, PDRD, dan Aplikasi.

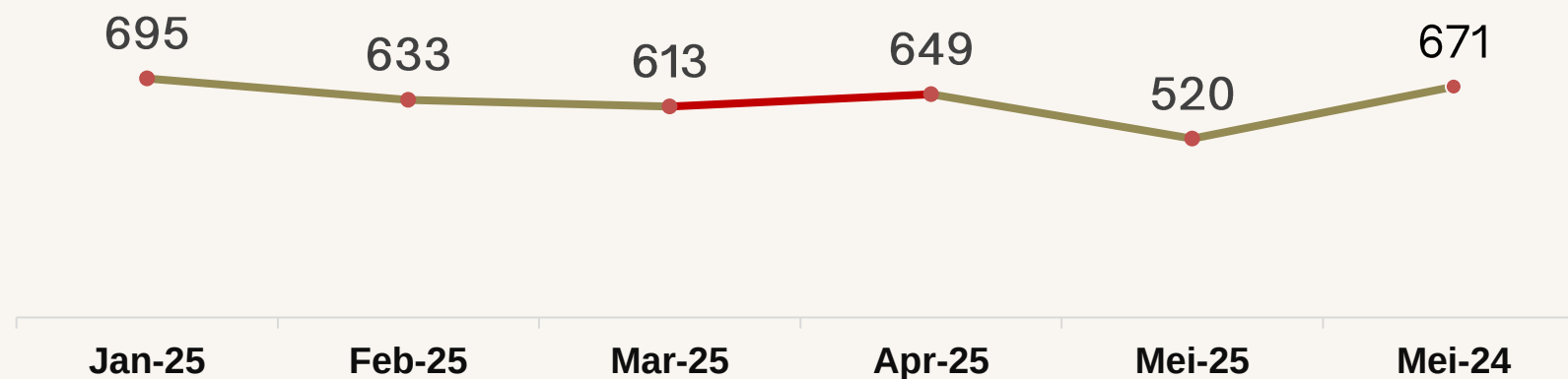




Konsultasi WhatsApp DJPK



Jumlah Pengguna WhatsApp



Jumlah konsultasi pada bulan Mei 2025 melalui WhatsApp DJPK sebesar 520 layanan atau turun 19% dibandingkan bulan sebelumnya (649 layanan).

Jika dibandingkan dengan Mei 2024 (671 layanan), jumlah konsultasi melalui Whatsapp turun sebesar 22% pada Mei 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

DAU	80
DBH	67
DAK	48
Non Fisik	



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**”.





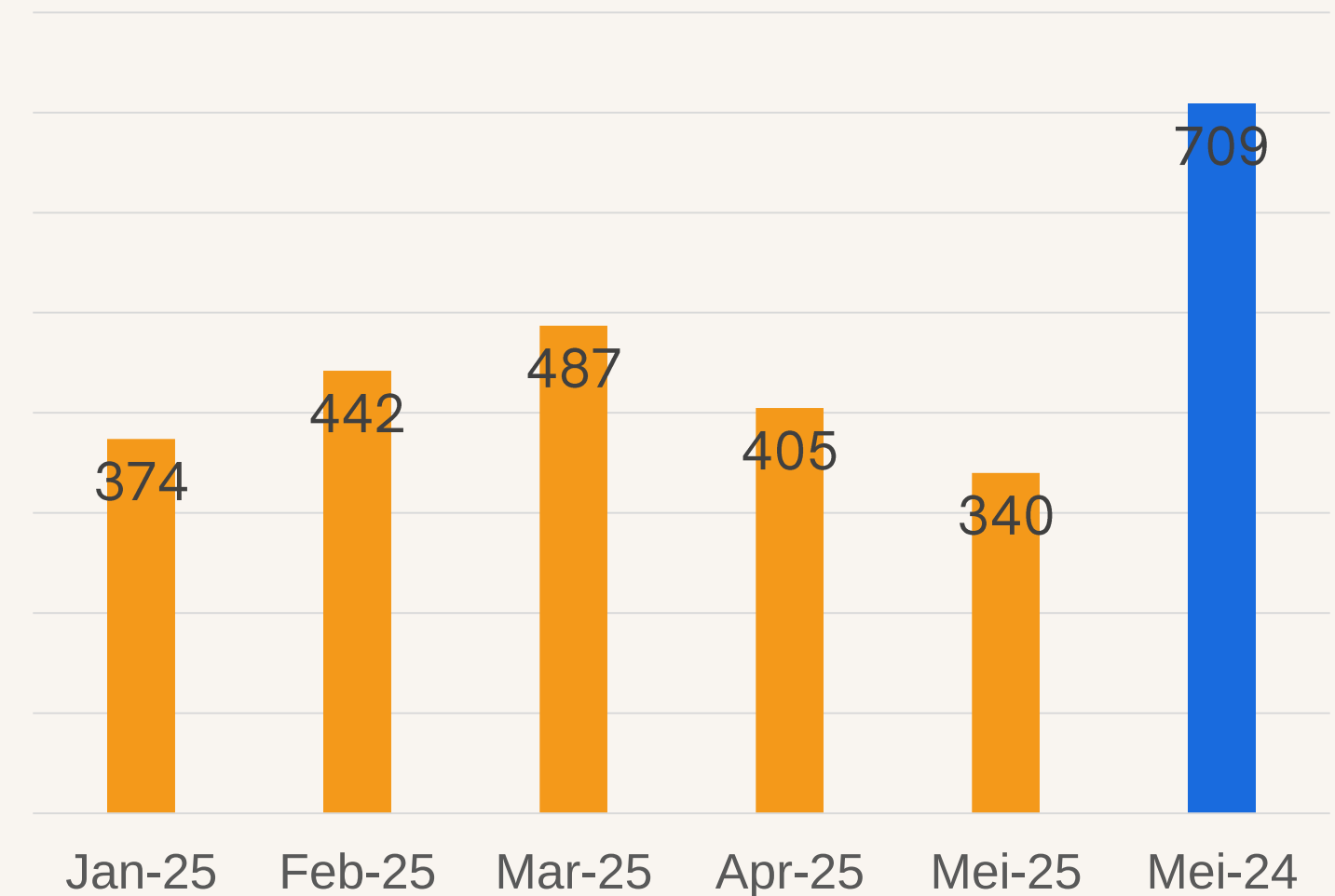
Layanan Chatbot DJPK

Pada bulan **Mei 2025**, jumlah pengguna layanan Chatbot (tanpa Chat Agent) adalah sebanyak 340 pengguna. Jumlah ini turun 16% dibandingkan dengan pengguna pada bulan sebelumnya (405 pengguna) dan turun signifikan 52% dibandingkan **Mei 2024** (709)

Menu yang diakses adalah sebagai berikut:

Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	184
Informasi Kunjungan ke DJPK	16
Informasi Permohonan Data	21
Informasi Fungsional AKPD	11
Informasi Pajak dan Retribusi Daerah	18
Informasi Pembiayaan Daerah	7
Informasi Aplikasi SIKD-Core	6
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SHSR)	8
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	184
Grand Total	271

Perkembangan Pengguna Layanan Chatbot
(Tanpa Chat Agent)

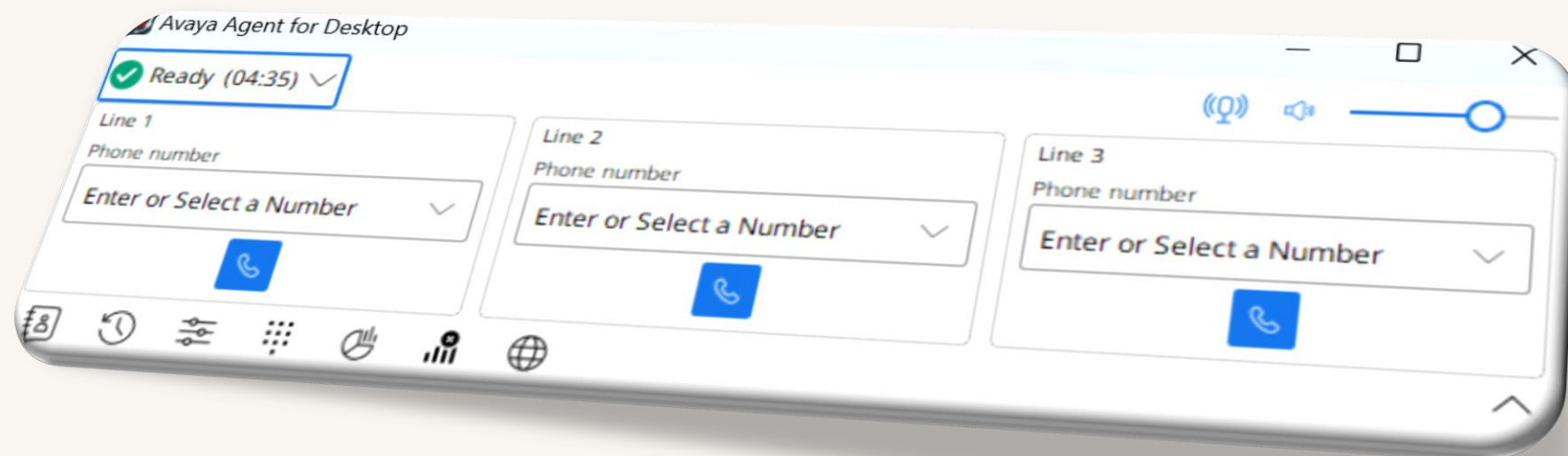




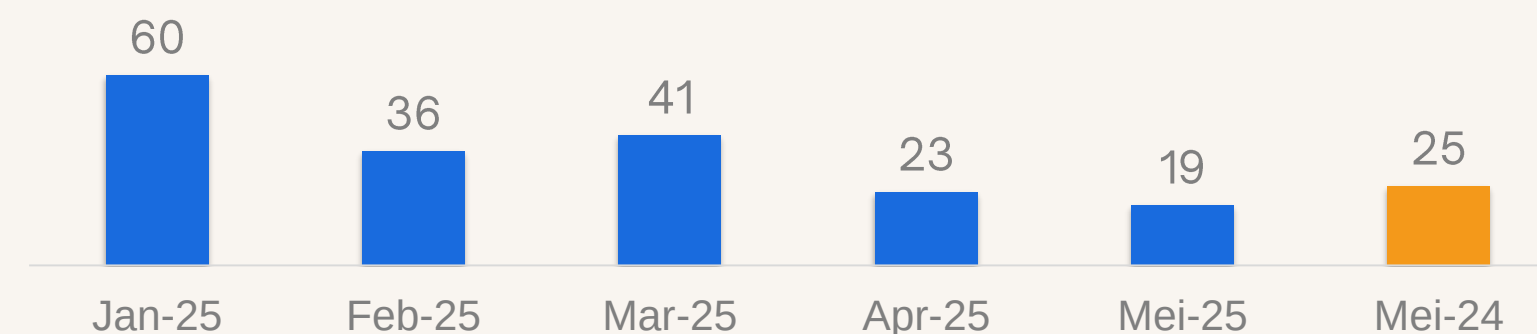
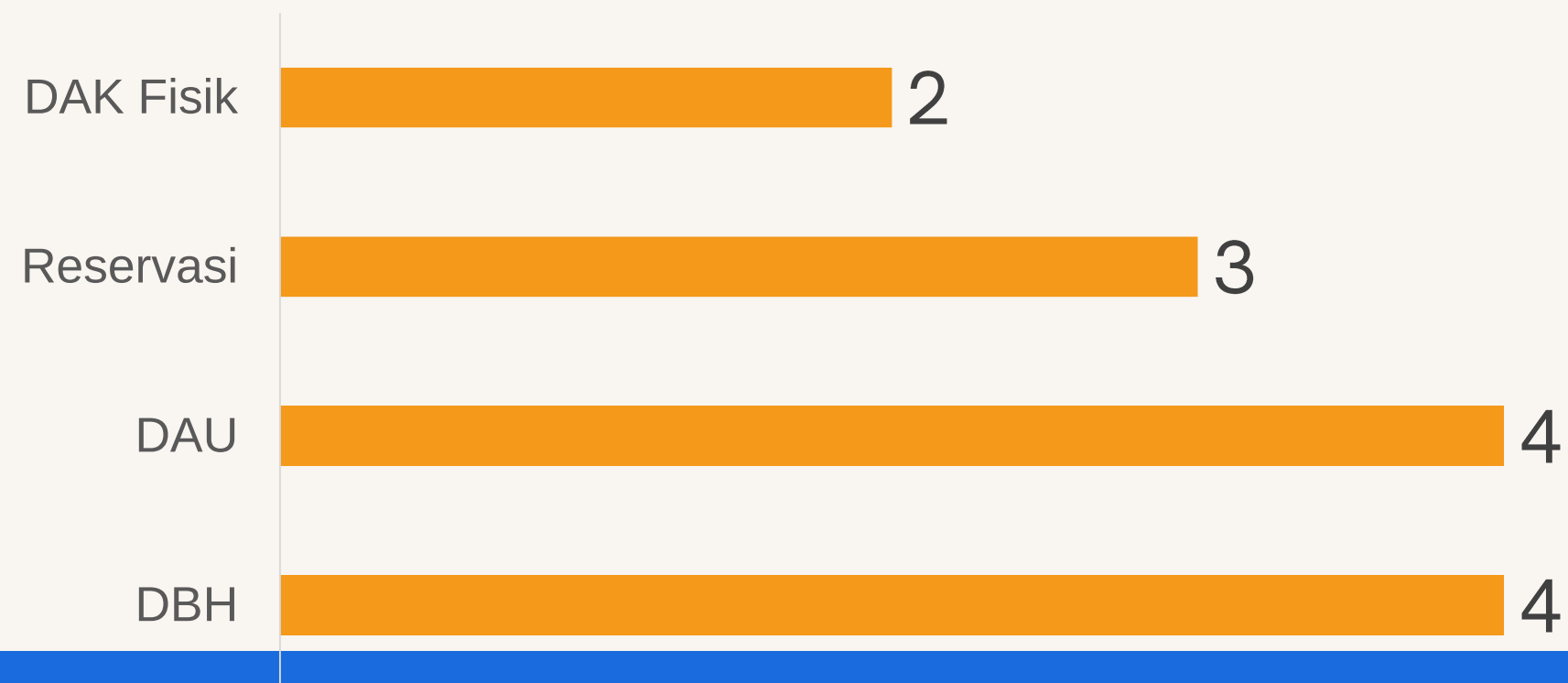
Layanan Telepon Dering DJPK

Jan-25 Feb-25 Mar-25 Apr-25 Mei-25 Mei-24

Agen Contact Center menggunakan aplikasi Avaya Agent for Desktop.



Top 5 Topik Konsultasi

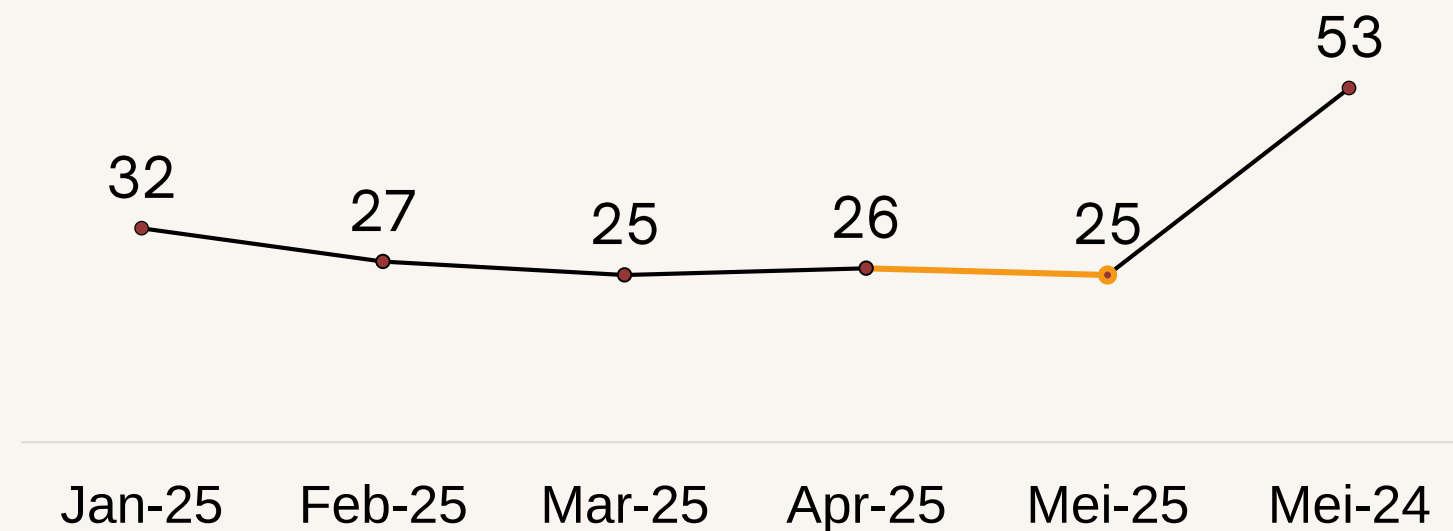


Pada bulan Mei 2025, sebanyak 2,55% atau 19 pengguna menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi. Jumlah ini turun 17% dibandingkan layanan telepon pada bulan sebelumnya (23 layanan). Jika dibandingkan dengan Mei 2024 (25 layanan), jumlah ini turun 24%.



Layanan Help Desk

Jumlah Pengguna Help Desk (Hai Kemenkeu)

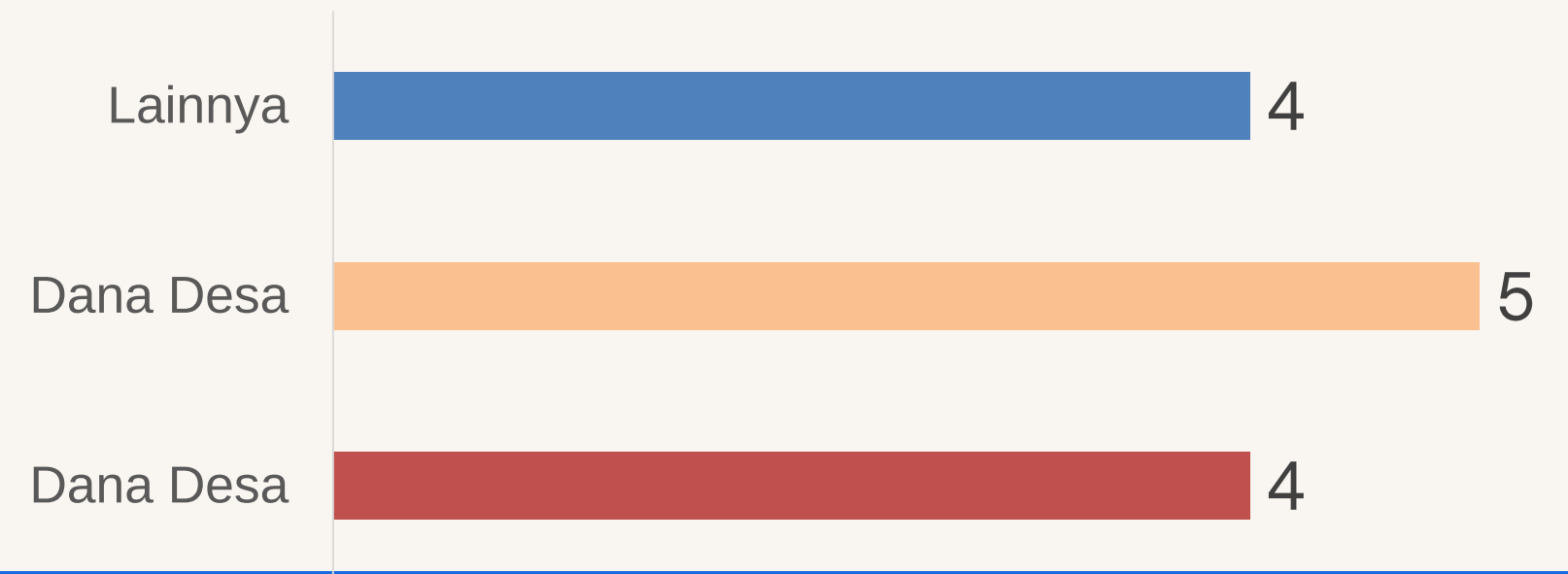


Pada bulan Mei 2025, sebanyak 3% (25 pengguna) menggunakan layanan Help Desk-HAI Kemenkeu sebagai layanan terintegrasi Contact Center Kemenkeu yang dapat diakses melalui situs contact-djpk.kemenkeu.go.id.

Jumlah layanan pada bulan Mei 2025 turun 3% dibandingkan bulan sebelumnya (26 layanan), dan jika dibandingkan dengan Mei 2024 (53 layanan), juga mengalami penurunan 52%.



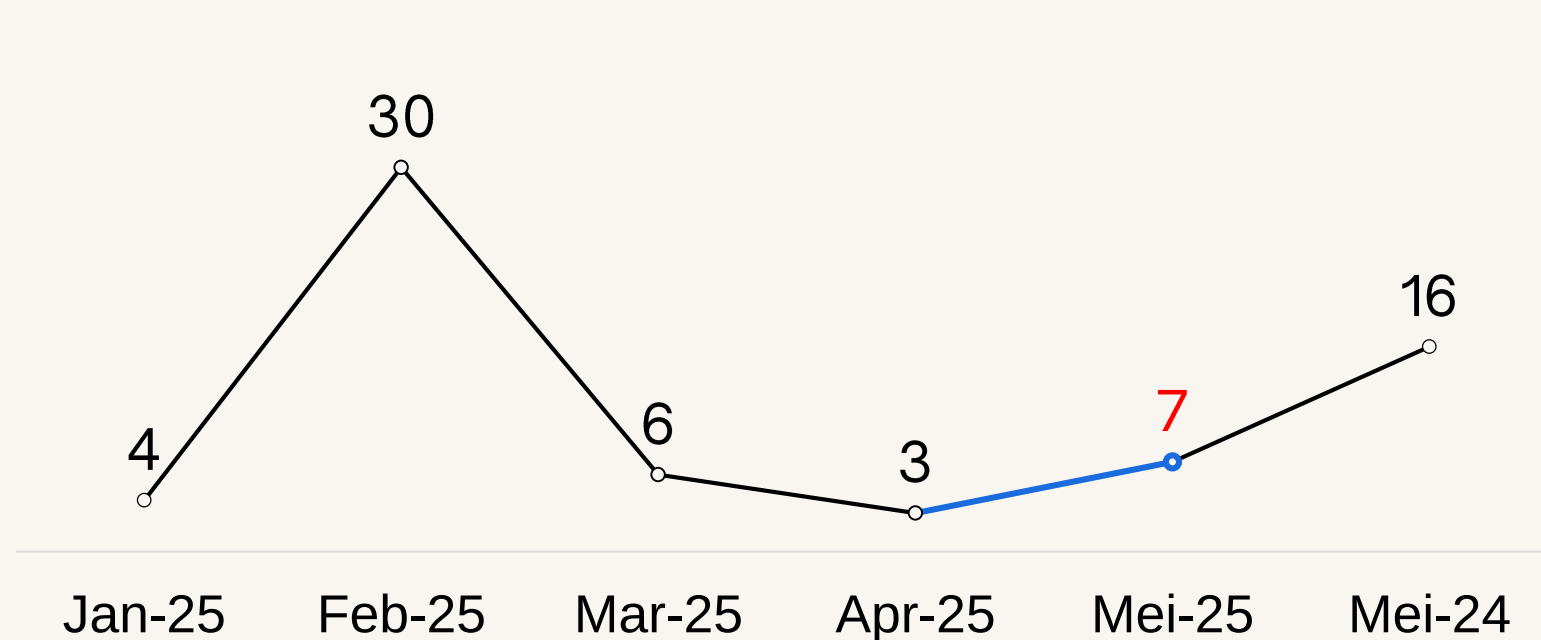
Top 3 Topik Konsultasi





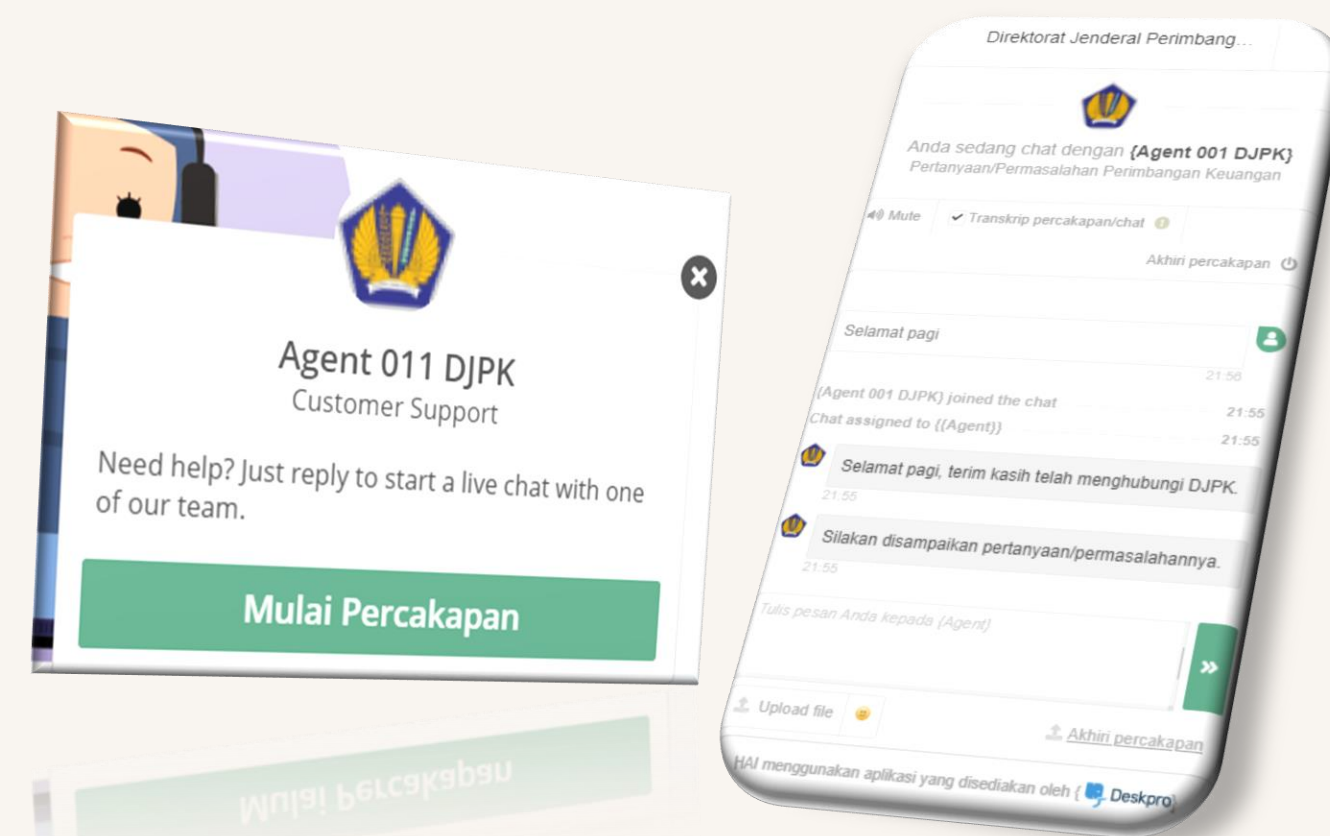
Layanan Live Chat

Jumlah Pengguna Live Chat



Pada bulan Mei 2025, sebanyak 0,94% (7 pengguna) menggunakan layanan Live Chat yang dapat diakses melalui situs contact-djpk.kemenkeu.go.id. Jumlah ini **naik 133%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (3 layanan). Jika dibandingkan dengan Mei 2024, jumlah ini juga **turun 56%** (16 layanan).

Topik Konsultasi Live Chat adalah Surat Masuk, Dana Desa, dan Aplikasi.





Layanan Email DJPK



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

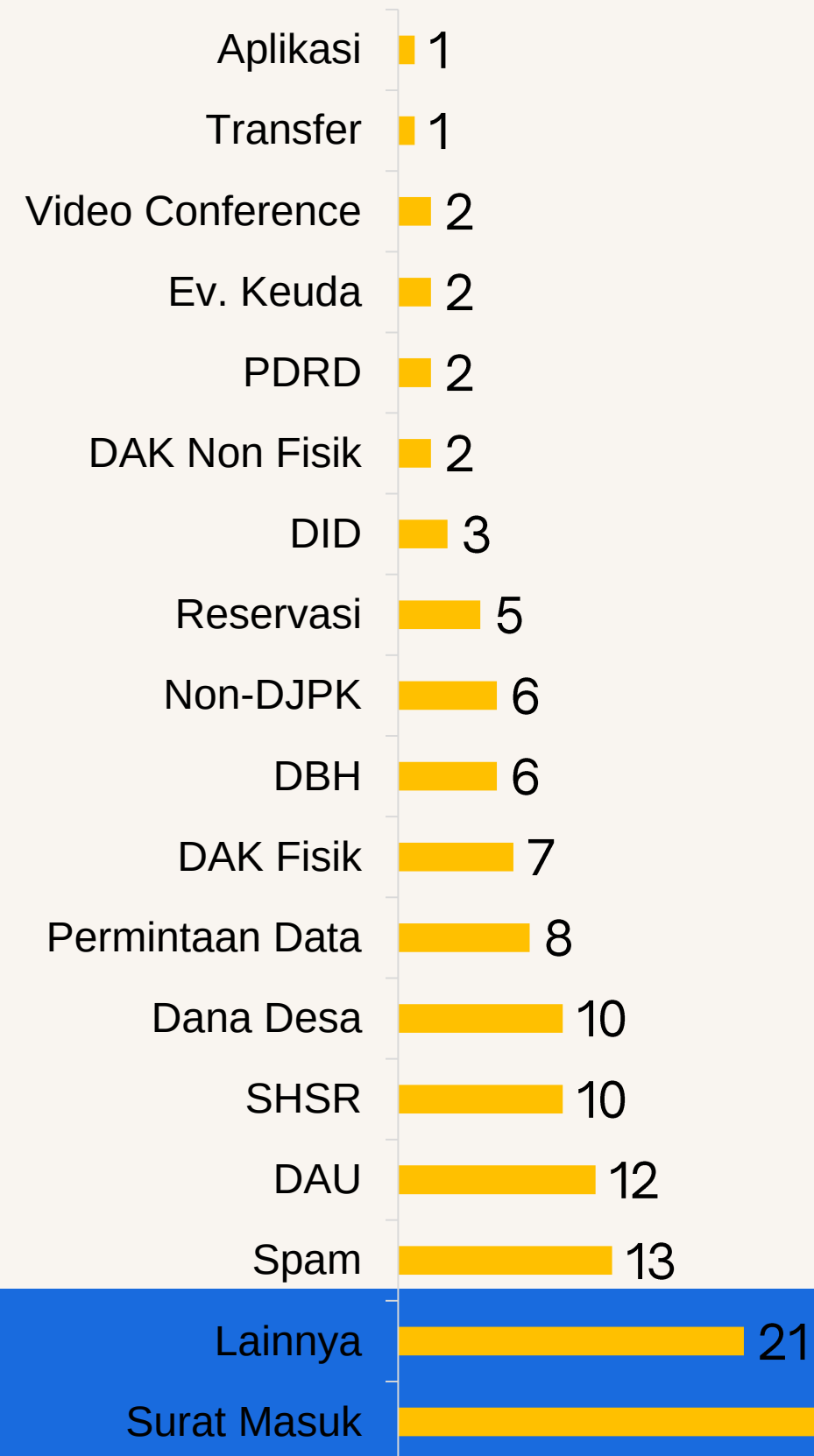
Bertujuan untuk menampung:

- ✓ **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)

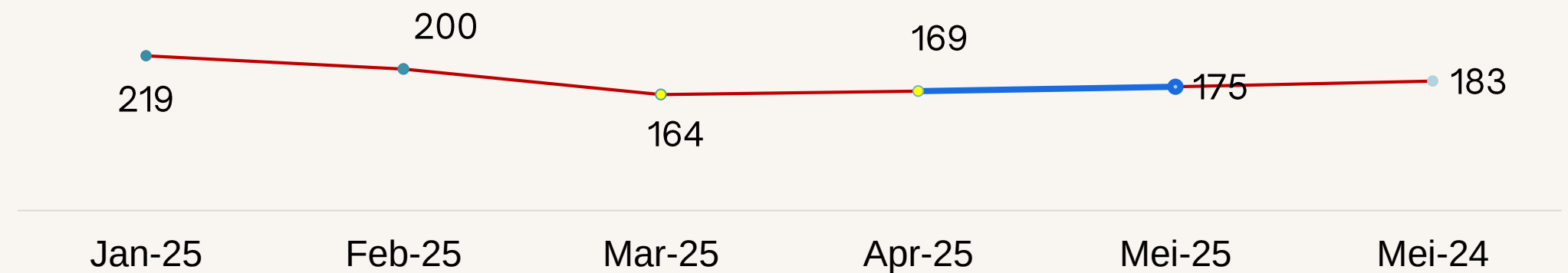
Dikelola oleh Agen menggunakan aplikasi Deskpro yang terintegrasi dengan Layanan
Hai Kemenkeu



Perkembangan Layanan Email DJPK



Jumlah Pengguna Layanan Email



Sebanyak 23,46% atau **175 pengguna** layanan informasi DJPK menggunakan Layanan Email di bulan Mei 2025. Jumlah ini **naik 3,5%** dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (169 pengguna). Jika dibandingkan dengan Mei 2024 (183 pengguna), jumlah ini **turun 4%**.

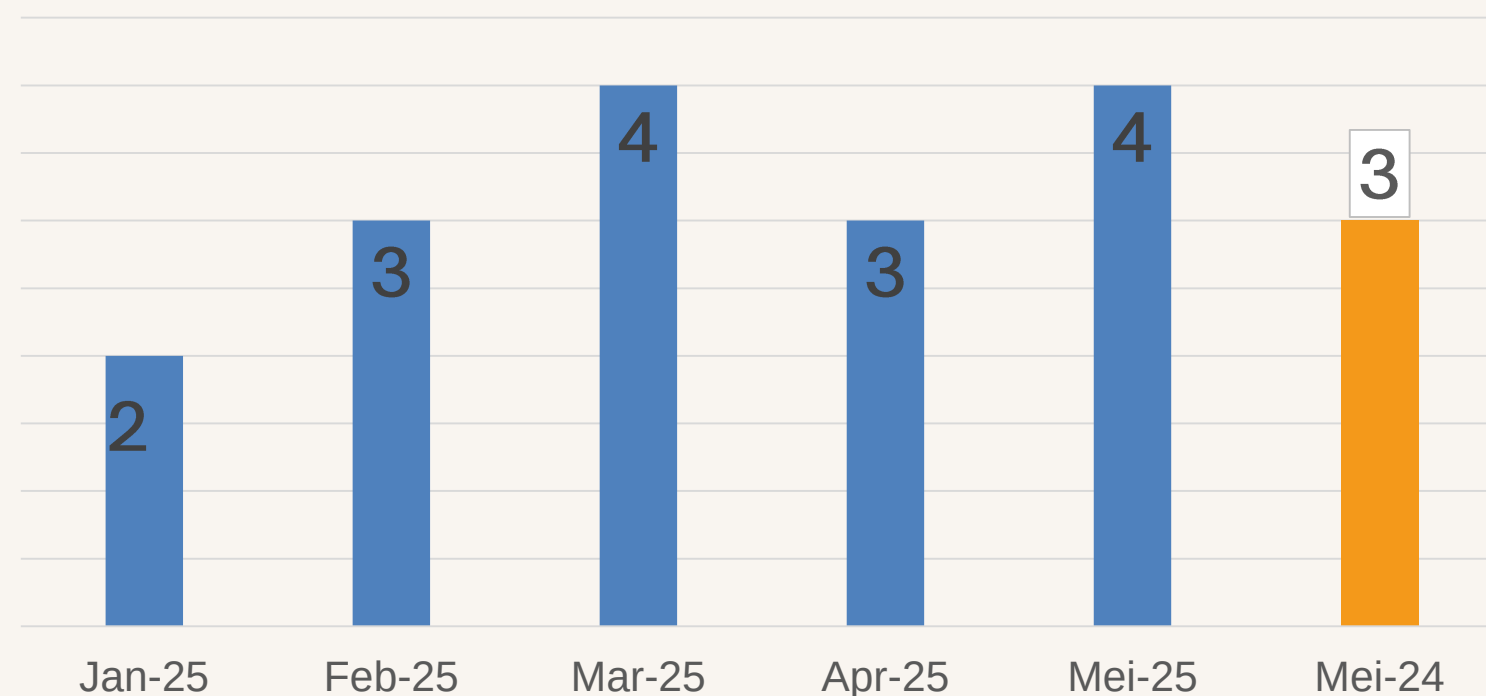
Sebanyak 64 email yang masuk merupakan **penyampaian surat** dan konfirmasi tindak lanjut surat tersebut.



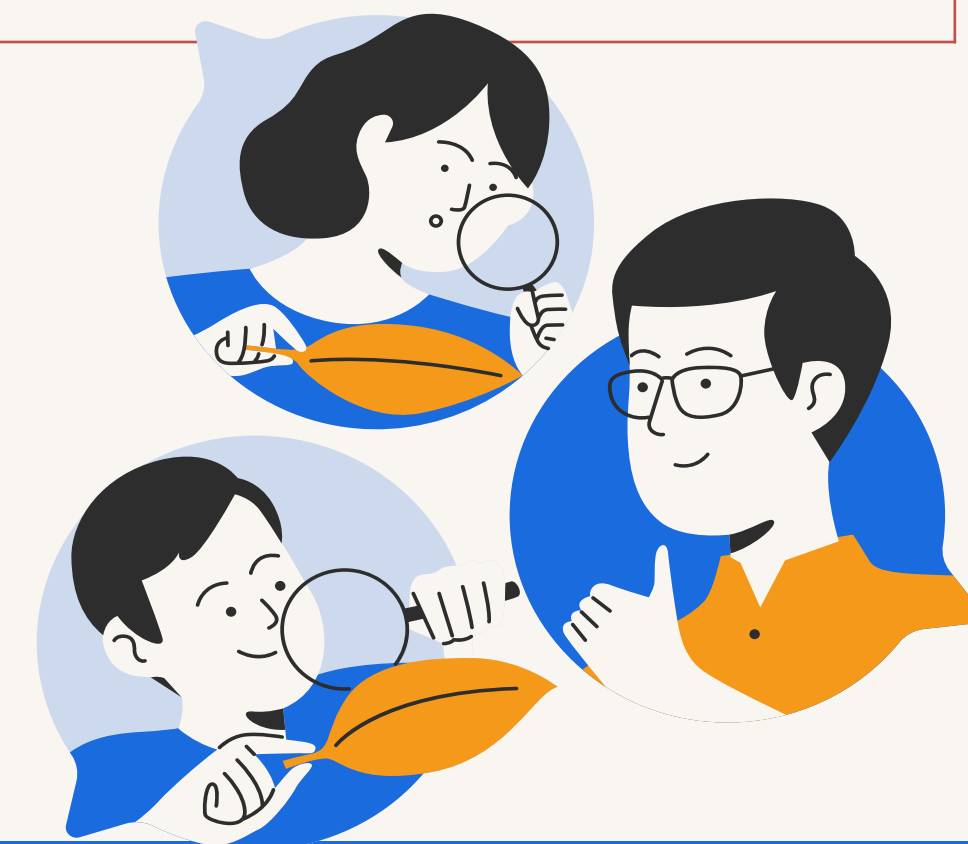
Layanan Video Conference

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

Perkembangan Video Conference



Daerah	Tanggal	Topik
Kab. Kolaka Timur	19 Mei 2025	DBH
Kab. Kuningan	20 Mei 2025	Pembiayaan
Kab. Purworejo	23 Mei 2025	SHSR
Kab. Penukal Abab Lematang Ilir	26 Mei 2025	PDRD



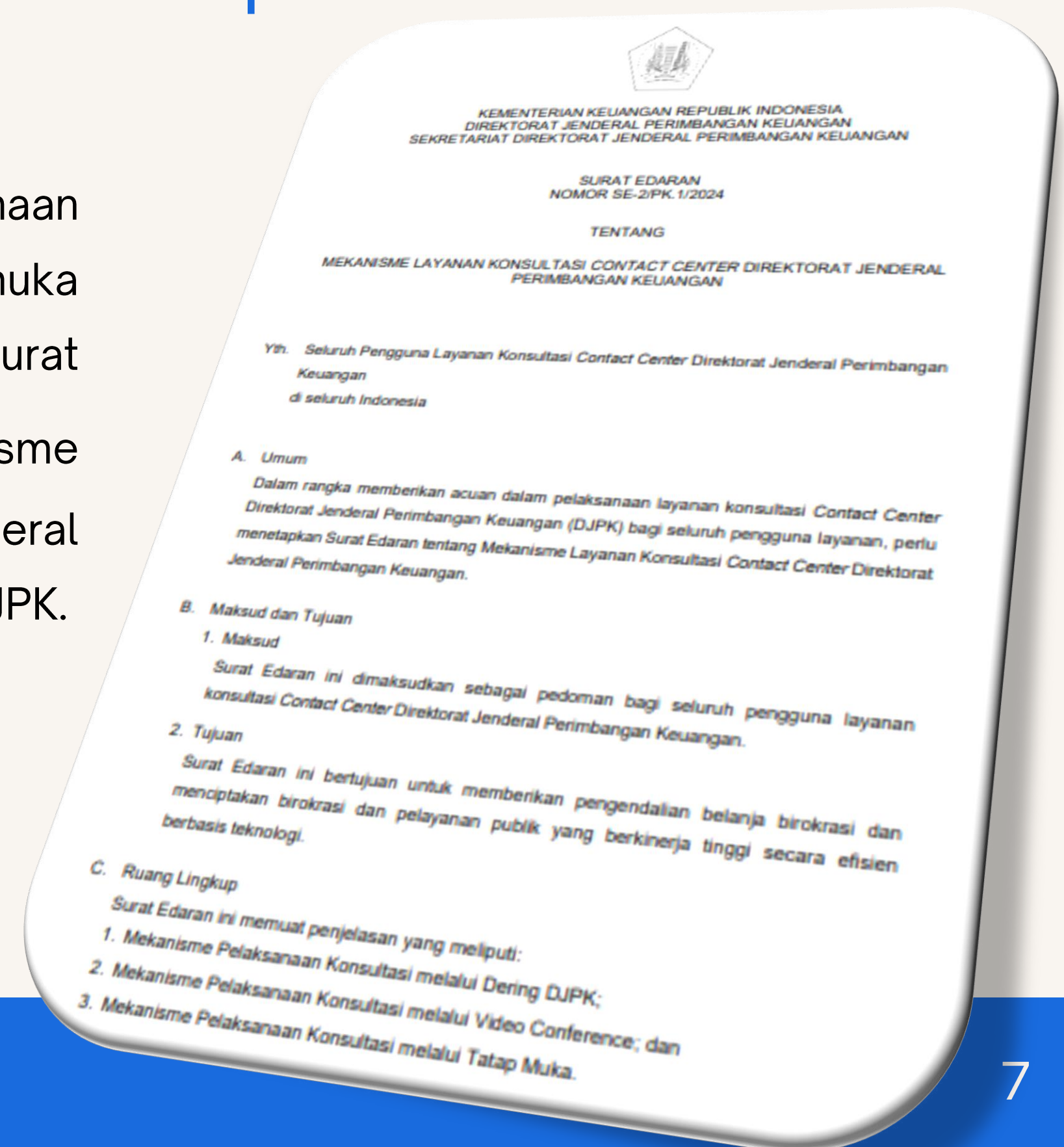
Jumlah video conference pada bulan Mei 2025 naik 33% dibandingkan bulan sebelumnya (3).

Jika dibandingkan dengan Mei 2024 (3), jumlah video conference yang dilaksanakan Mei 2025 naik 33%



Pedoman Konsultasi Tatap Muka

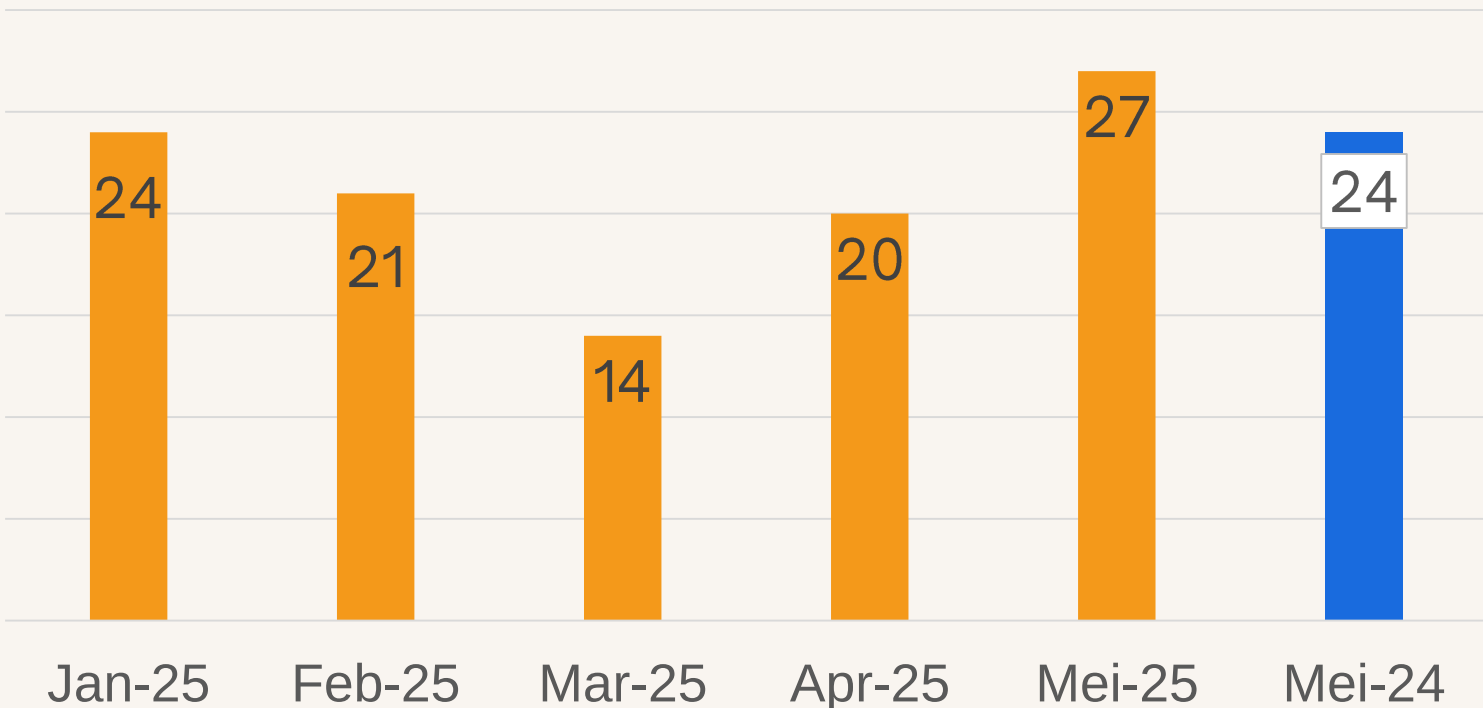
Dalam rangka memberikan petunjuk teknis pelaksanaan konsultasi daring melalui *video conference* maupun tatap muka di DJPK, maka pada bulan April 2024 telah disampaikan Surat Edaran nomor **SE-2/PK.1/2024** tentang Mekanisme Layanan Konsultasi Contact Center Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan kepada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





Layanan Konsultasi Tatap Muka

Pada bulan **Mei 2025**, telah dilaksanakan **27** kali konsultasi tatap muka. Jumlah ini **naik 35%** dibanding bulan sebelumnya (20), dan **naik 12,5%** dibandingkan April 2024 (24).



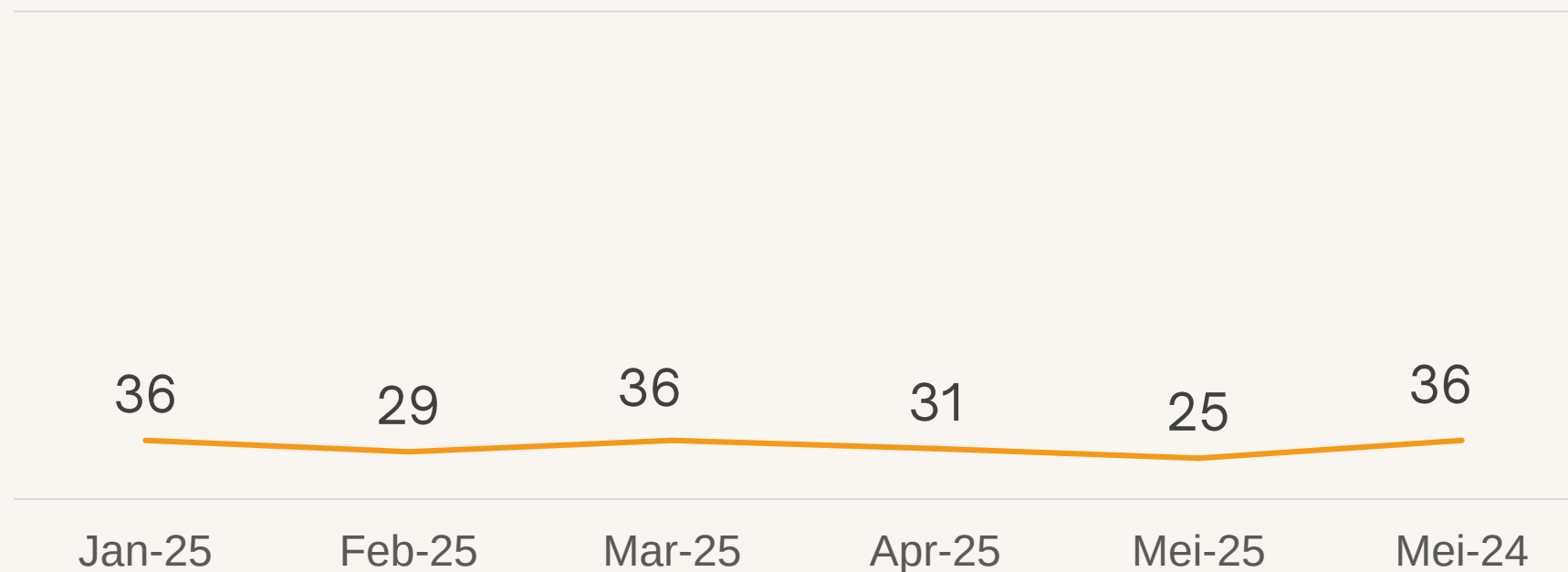
Namun, dalam pelaksanaanya beberapa Pemerintah Daerah belum mematuhi ketentuan pelaksanaan konsultasi tatap muka, seperti jumlah tamu yang hadir melebihi ketentuan.

No	Daerah	Tanggal	Topik	Jumlah Tamu
1	Kab. Morowali Utara	5 Mei 2025	DBH	2
2	Kab. Pesisir Barat	5 Mei 2025	DAU	4
3	Kab. Dharmasraya	6 Mei 2025	DBH	7
4	Kab. Bandung Barat	8 Mei 2025	PDRD	4
5	DPRD Prov. Bangka Belitung	8 Mei 2025	DBH SDA	7
6	Prov. Kalimantan Tengah	8 Mei 2025	DBH	4
7	Kab. Tuban	8 Mei 2025	PDRD	4
8	Prov. Kalimantan Timur	8 Mei 2025	DAU DBH	5
9	DPRD Kab. Banggai	8 Mei 2025	DAU	14
10	Kota Balikpapan	15 Mei 2025	DBH	10
11	Kab. Penajam Paser Utara	15 Mei 2025	DBH	4
12	Kota Sungai Penuh	15 Mei 2025	DBH dan DAU	5
13	Kota Singkawang	16 Mei 2025	PDRD	2
14	Kab. Pringsewu	20 Mei 2025	DAK Fisik	4
15	Kab. Deli Serdang	20 Mei 2025	DAK Fisik	1
16	Kab. Yapen	20 Mei 2025	DAU	8
17	Kab. Polewali Mandar	21 Mei 2025	DAK Fisik	6
18	Kab. Manokwari Selatan	21 Mei 2025	Otsus	5
19	Kab. Banggai Kepulauan	21 Mei 2025	Inpres	6
20	Kab. Bima	21 Mei 2025	DAU	5
21	Kab. Bangka Selatan	21 Mei 2025	DAU	5
22	Kab. Nagekeo	22 Mei 2025	DBH	2
23	Kab. Lombok Tengah	22 Mei 2025	Advokasi	3
24	Kab. Enrekang	26 Mei 2025	DBH	5
25	Kab. Nunukan	27 Mei 2025	DBH (TDF)	4
26	Kab. Bandung	27 Mei 2025	DBH (KB)	5
27	Kab. Kolaka Utara	28 Mei 2025	DBH	2



Publikasi Konten Media Sosial DJPK

Rata-rata Publikasi Konten Medsos Bulanan



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

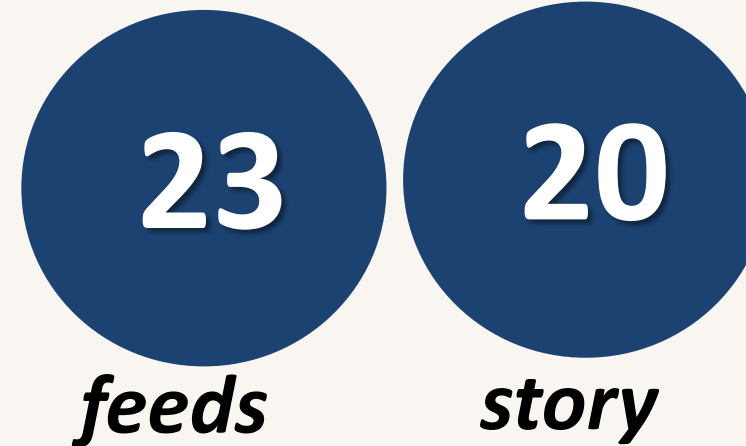
Rata-rata publikasi konten media sosial DJPK pada bulan Mei 2025 turun 19% dibandingkan bulan sebelumnya (31). Jika dibandingkan dengan Mei 2024 (36), rata-rata publikasi konten turun 30%.



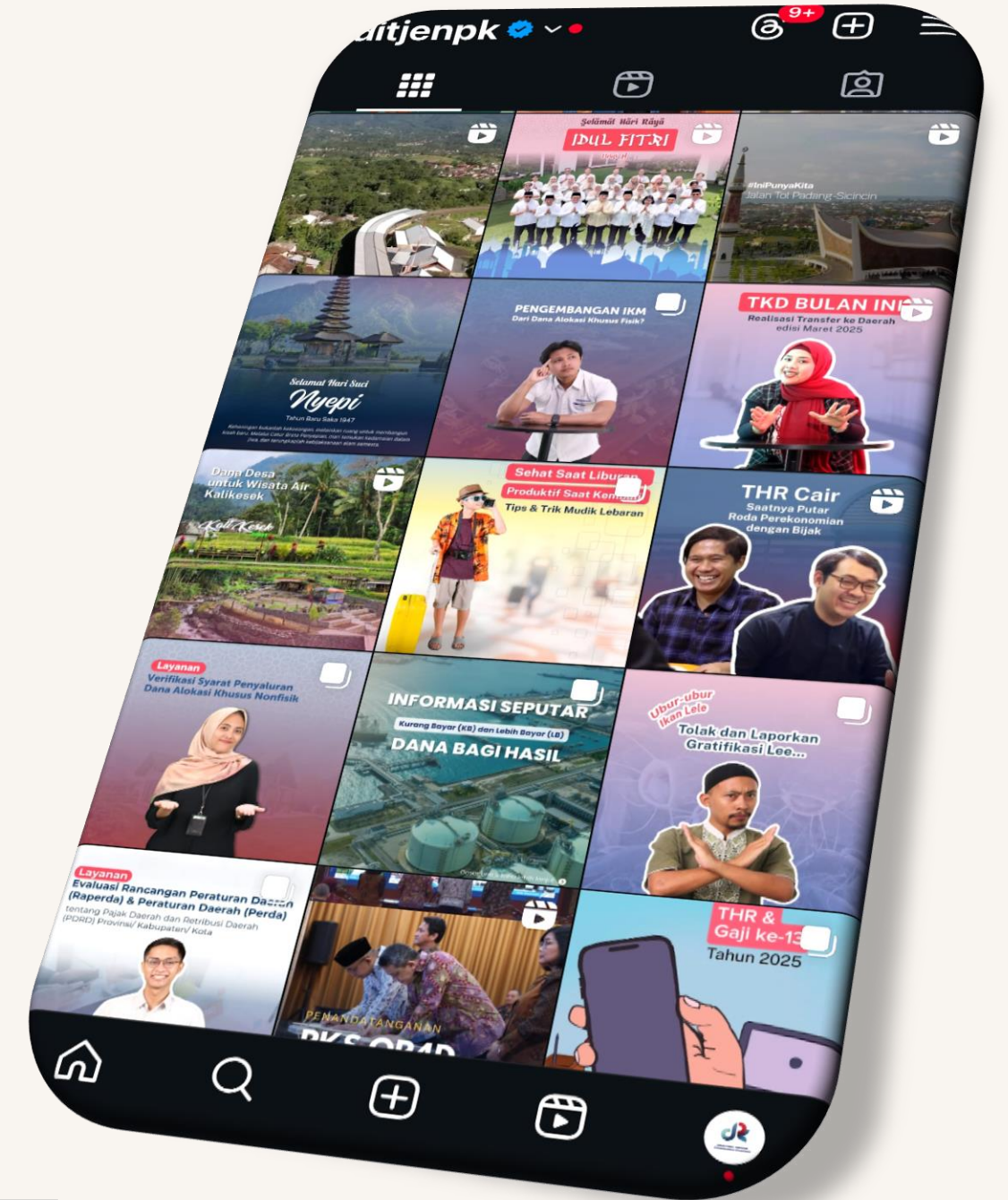
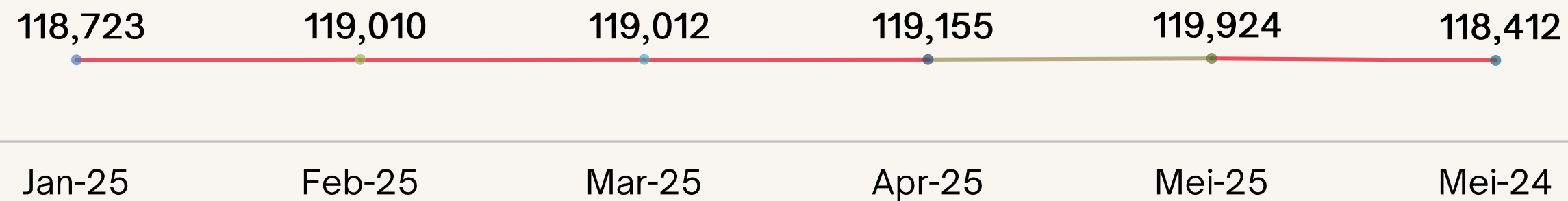
Performa Instagram

Followers (per 31 Mei)	119.924
Reach (total)	380.720
Reach (rata-rata)	16.553

Jumlah Unggahan



Grafik perkembangan pengikut Instagram 2025





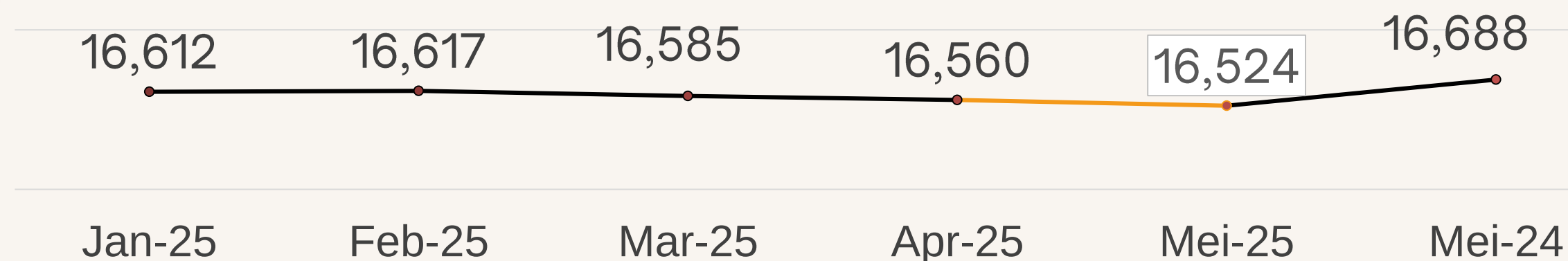
Performa X

Jumlah Konten

26 konten

Followers (per 31 Mei)	16.524
Reach (total)	8.984
Reach (rata-rata)	345

Grafik perkembangan pengikut X (Twitter)





Performa Facebook



Jumlah Konten

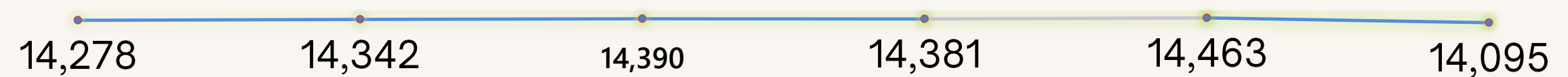
26 konten



Followers (per 31 Mei)	14.463
Reach (rata-rata)	15007

Jangkauan Postingan	15.007
Interaksi Postingan	1.741

Grafik perkembangan pengikut Facebook 2025



Jan-25

Feb-25

Mar-25

Apr-25

Mei-25

Mei-24



Employee Advocacy





Layanan PPID



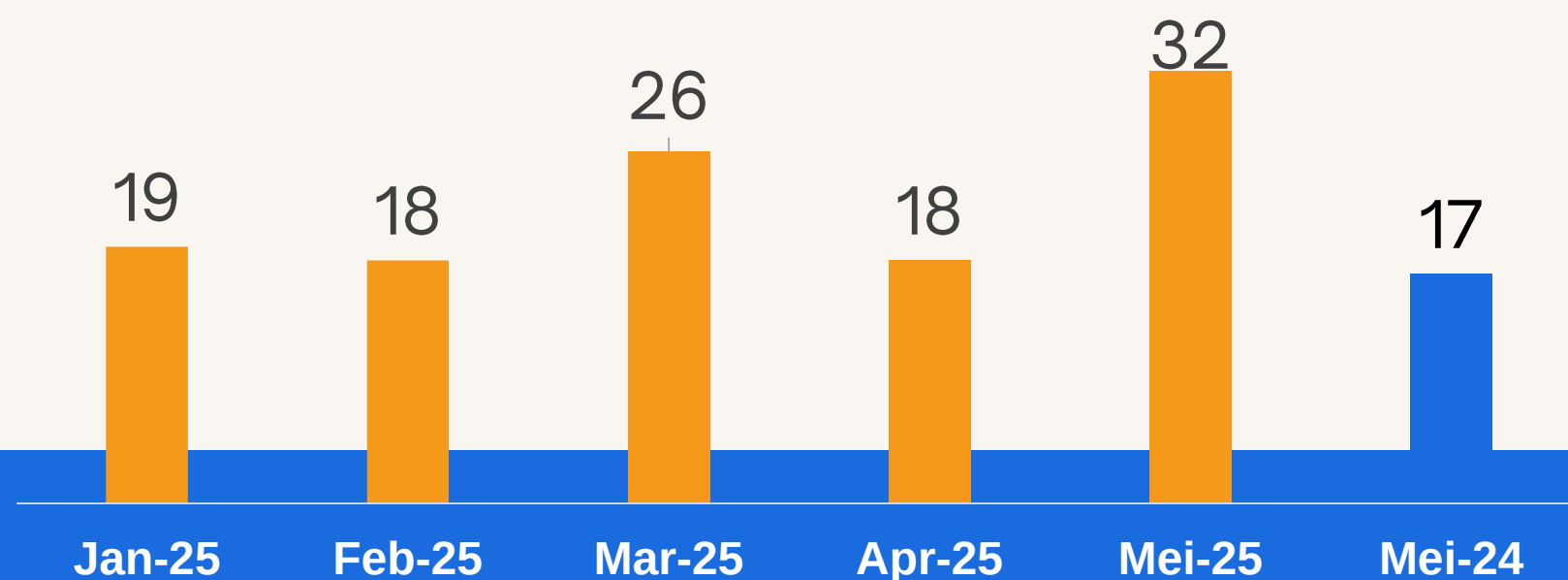
Selain mempublikasikan data dan informasi melalui website dan media lainnya, DJPK juga melayani permohonan informasi/data melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DJPK.

Pada bulan Mei 2025 terdapat **32** permohonan.

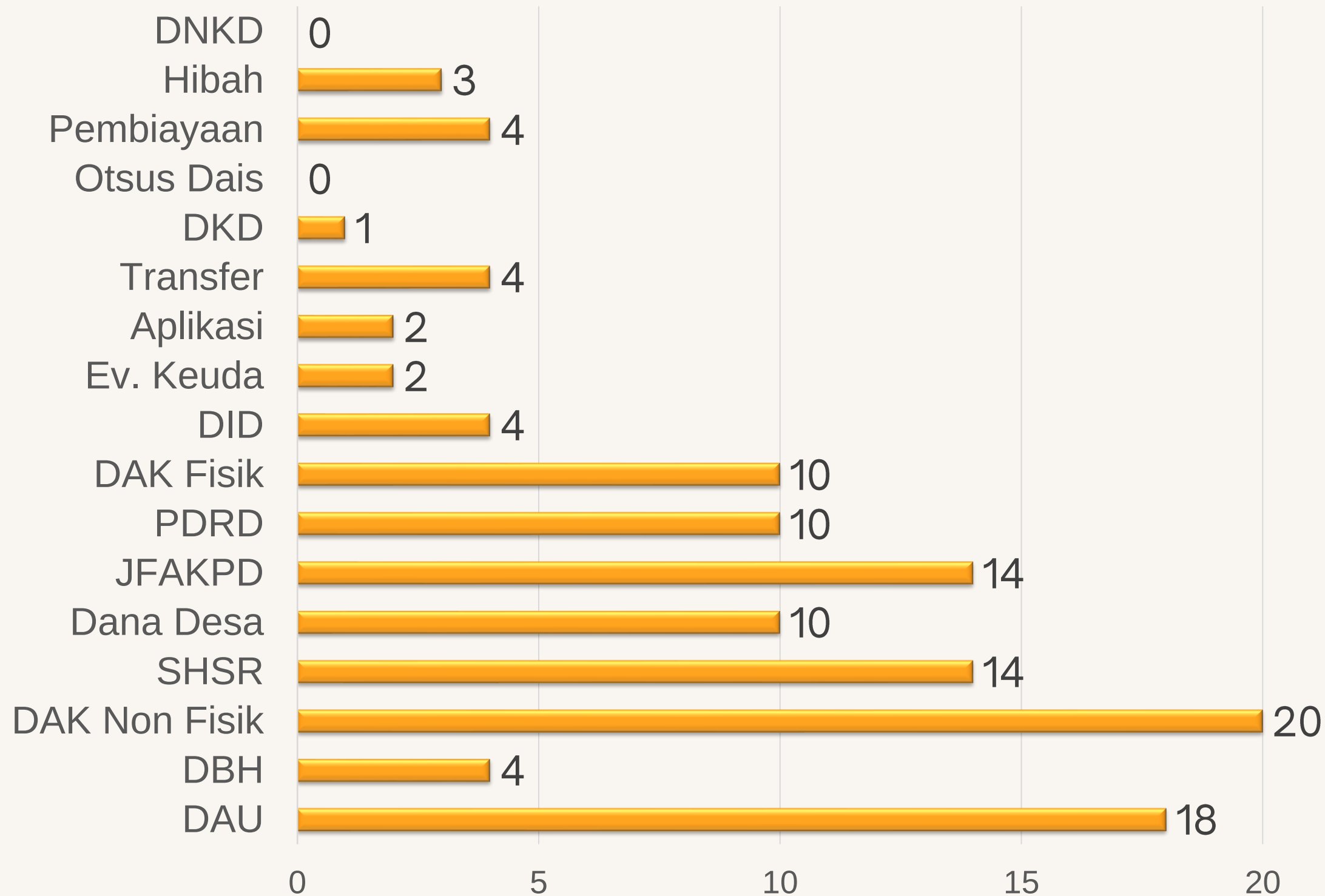
Sebagian besar permintaan data dalam rangka keperluan penelitian. Data yang diminta mencakup:

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

Jumlah Permohonan Data melalui PPID Tahun 2025



Permohonan pada bulan Mei 2025 naik 77% dibandingkan dengan bulan sebelumnya (18) dan naik dibandingkan Mei 2024 (17).



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 direview 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.

5.0



Linna



Hanna



Dian



Horas



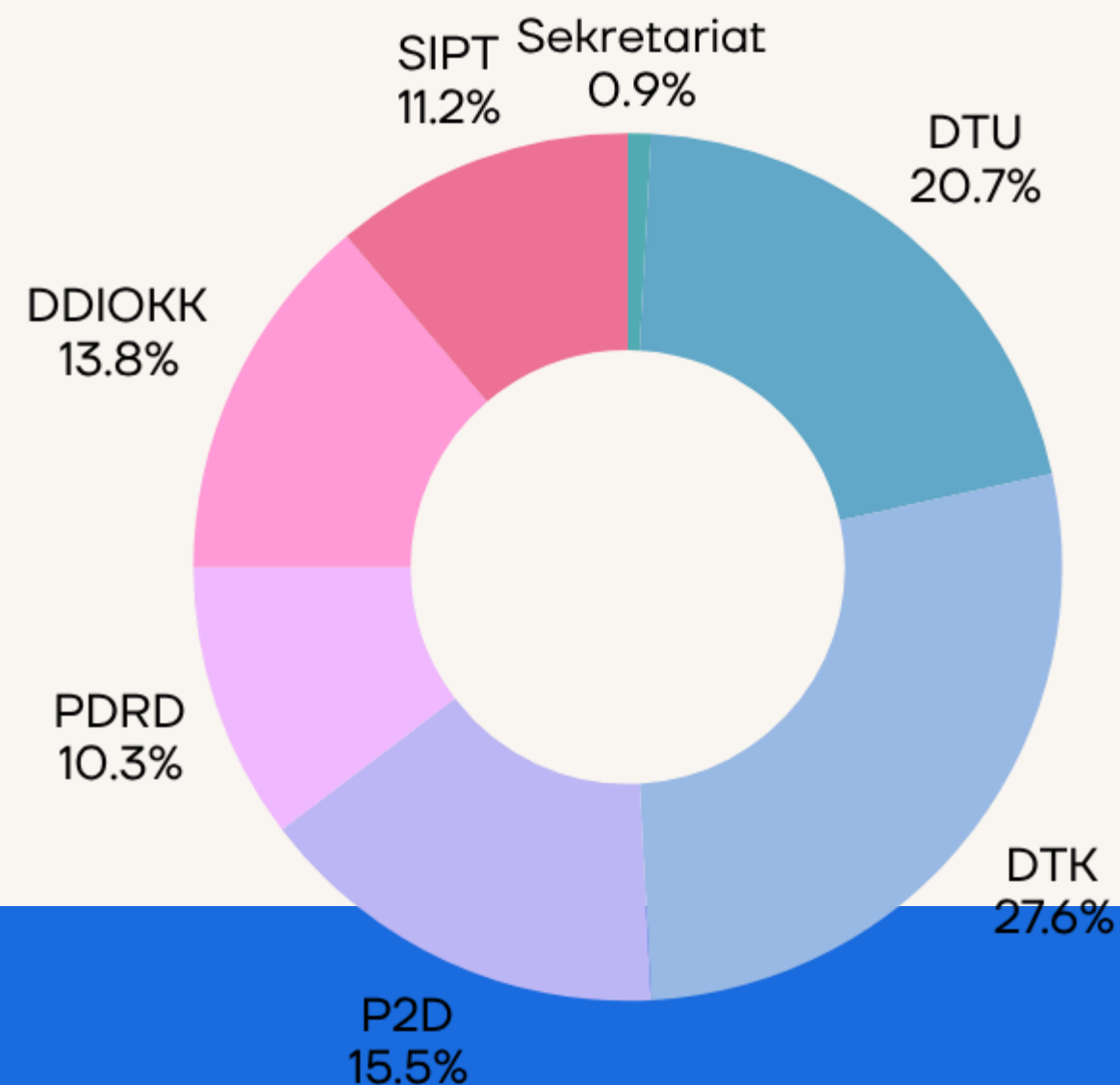
Ronald



Layer 2 Contact Center DJPK

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).

116 Tiket Dieskalasi via Aplikasi CRM Deskpro ke *Layer 2* pada Bulan Mei 2025



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



Layer 2 Contact Center DJPK

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



Tim Reguler DAK Non Fisik, Direktorat Dana Transfer Khusus

menduduki peringkat pertama dengan jumlah tiket 14 atau 12% dari total seluruh tiket yang dieskalasi pada bulan Mei 2025 (1166 tiket) dengan rata-rata waktu pemberian tanggapan 120.

Keterangan:

120 : Penanganan tiket dalam waktu 24 jam (hari kerja)

100 : Penanganan tiket dalam waktu 3 x 24 jam (hari kerja)

80: Penanganan tiket dalam waktu melebihi 3 x 24 jam (hari kerja)



Konsolidasi

Contact Center Dering DJPK ke Kemenkeu PRIME

Terhitung **mulai tanggal 16 Juni 2025**, Contact Center Dering DJPK akan berkonsolidasi ke dalam Pusat Kontak Layanan Kementerian Keuangan (Kemenkeu PRIME). Seluruh kanal layanan Contact Center Dering DJPK akan ditutup dan dialihkan ke kanal layanan Kemenkeu PRIME.



Apabila diperlukan eskalasi, Agent L1 Kemenkeu Prime dapat meneruskan ke Agent L2 DJPK dan dapat dieskalasi lebih lanjut ke L3 Teknis DJPK.



Rencana Persiapan Konsolidasi - Contact Center Dering DJPK

No.	Uraian	Status
1	Waktu konsolidasi/penonaktifan kanal layanan	16 Juni 2025
2	Pengalihan SDM CC DJPK ke Kemenkeu Prime	DJPK tidak dapat memenuhi karena mengalami minus growth
3	Penyediaan Subject Matter Expert (SME)	DJPK memberi dukungan melalui penugasan <i>secondment</i> 2 (dua) orang agent DJPK selama 6 (enam) bulan di Kemenkeu PRIME.
4	Penyusunan Knowledge Management System (KMS)	DJPK telah menunjuk kontributor konten dan Penjamin Mutu 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 Di non aktifkan: 1. Telepon 2. WhatsApp 3. Email 4. <i>Helpdesk</i> Website 5. <i>Live Chat</i> Kanal yang Tetap Aktif: 1. Layanan Konsultasi Tatap Muka 2. Layanan Video Conference 3. Aplikasi/Email Reservasi DJPK 4. Email Blast: InfoPEKA (masih diajukan) 5. Whatsapp Blast: InfoPEKA (masih diajukan)



Timeline Publikasi dan Pendampingan Konsolidasi

April

DJPK

- a. Publikasi konten pada situs web dan media sosial DJPK
- b. Publikasi melalui standing banners/flyer

Mendapatkan informasi terkait pelaksanaan konsolidasi melalui website dan media sosial DJPK

Pengguna Layanan

Mei

DJPK

- a. Broadcast WA dan email kepada stakeholder
- b. Publikasi melalui owned media (iklan di media yang dikelola oleh DJPK)
- c. Setup Interactive Voice Response (IVR)
- d. Publikasi pada event DJPK seperti Better w/ DJPK, sosialisasi, dan/atau kegiatan DJPK lainnya

Mendapatkan informasi melalui *broadcast* WhatsApp mengenai pelaksanaan konsolidasi Contact Center DJPK

Pengguna Layanan

s.d. 15 Juni

DJPK

- a. *Broadcast* melalui WA Group dan email kepada stakeholder
- b. Publikasi melalui *owned* media (iklan di media yang dikelola oleh DJPK)
- c. Koordinasi dengan Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan terkait pencantuman kontak Kemenkeu PRIME pada kop naskah dinas DJPK pada format naskah dinas di aplikasi Nadine
- d. Publikasi dalam event DJPK

Mendapatkan informasi melalui *broadcast* WhatsApp, WAG, Event, Kop Surat, dan narasi integritas mengenai pelaksanaan konsolidasi Contact Center DJPK

Pengguna Layanan

DJPK

- a. Memperkaya KMS melaksanakan tugas sebagai L2 Kemenkeu Prime
- b. Melakukan pendampingan selama masa transisi sesuai permintaan KLI
- c. Melakukan evaluasi pasca konsolidasi

Menggunakan layanan melalui Kemenkeu Prime

Pengguna Layanan



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. Sesuai desain contact center di lingkungan Kementerian Keuangan tahun 2024 – 2027 serta Work Breakdown Structure (WBS) Inisiatif Strategi New Ways of Working (IS NWOW), Contact Center Dering DJPK dikonsolidasikan dengan Kemenkeu Prime. Proses konsolidasi ini sedang berjalan dan akan dievaluasi secara berkala.
2. Menindaklanjuti proses konsolidasi, sedang dipersiapkan perubahan atas mekanisme layanan konsultasi di lingkungan DJPK, diikuti dengan perubahan Standar Pelayanan, serta Standar Operasional Prosedur (SOP).
3. Adanya penugasan *secondment* 2 (dua) agent DJPK ke Kemenkeu Prime mengurangi jumlah agent *existing* di DJPK sehingga perlu dievaluasi agar tidak mengurangi kualitas pelayanan.



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Terima kasih

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan
Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1
Jakarta Pusat 10710
Gedung Radius Prawiro