

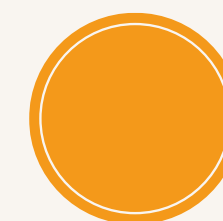


DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Laporan Layanan Informasi DJPK

Juni 2025





Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

20

Publikasi *Website*

42

Publikasi Konten Media Sosial*

*rata-rata publikasi media sosial

14

Email dan WA Blast

12

Layanan PPID

575

Tiket Konsultasi

3

Video Conference

23

Konsultasi Tatap Muka

8

Publikasi Webinar/FGD/*Workshop*



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Media Layanan Informasi DJPK Sebelum Konsolidasi



Telepon Dering DJPK
 150420

WhatsApp
0811-150420-7



contact-djpk.kemenkeu.go.id



Video Conference
Call Center DJPK



@ditjenpk



DitjenPK
Kemenkeu RI



Direktorat Jenderal
Perimbangan Keuangan



@DitjenPK



Email

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

Setelah Konsolidasi dengan Kemenkeu Prime

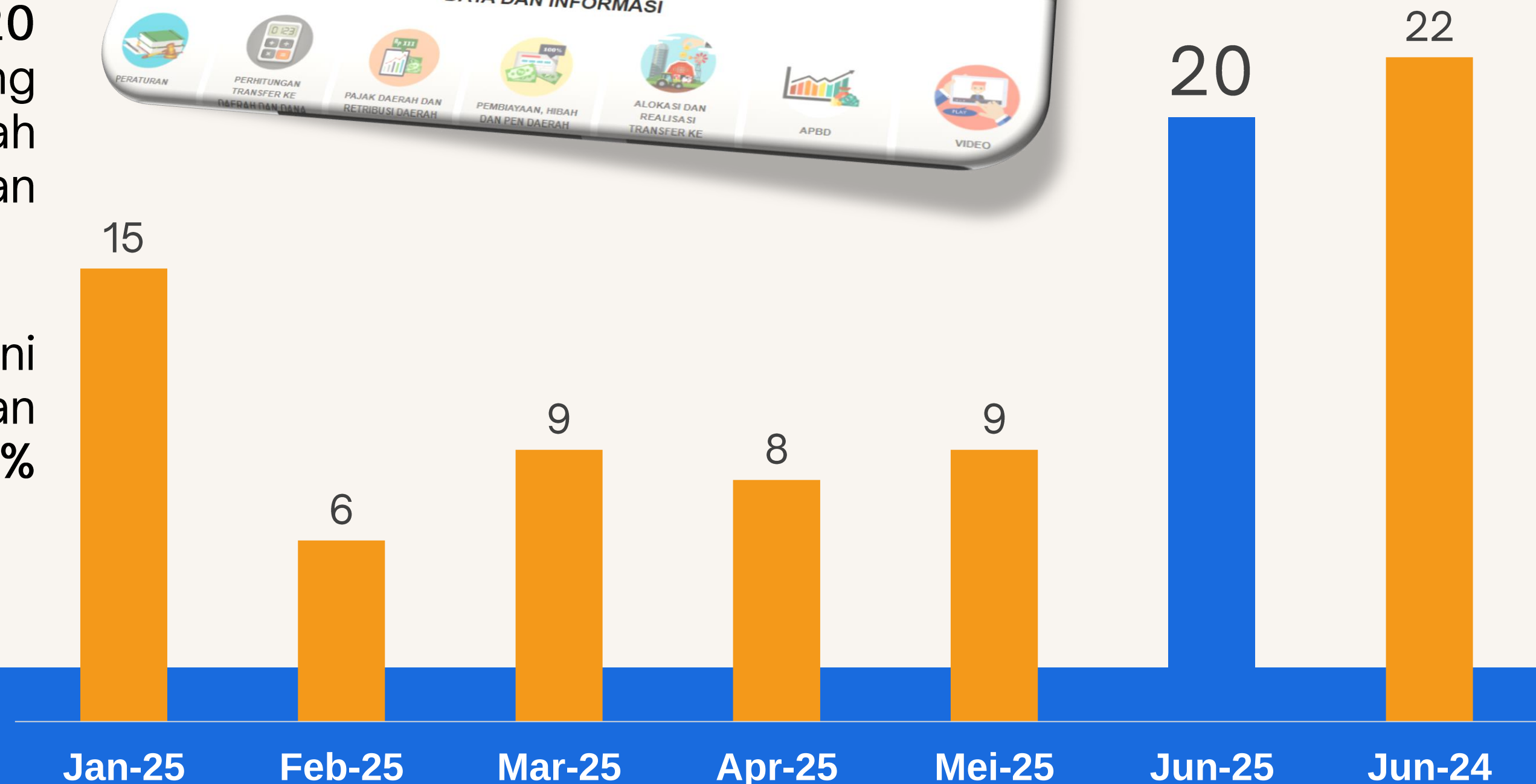
Layanan Konsultasi Tatap Muka dan Layanan *Video Conference* melalui *email* reservasi DJPK: reservasi.djpk@kemenkeu.go.id (jam layanan hari kerja pukul 08.00 s.d. 16.00 WIB).



Publikasi Website DJPK

Pada Juni 2025, terdapat 20 publikasi di Website DJPK yang terdiri dari antara lain majalah Defis DJPK, berita, dan pemberitahuan ke daerah.

Jumlah publikasi website Juni 2025 naik 122% dibanding bulan sebelumnya (9) dan turun 9% dibandingkan Juni 2024 (22).





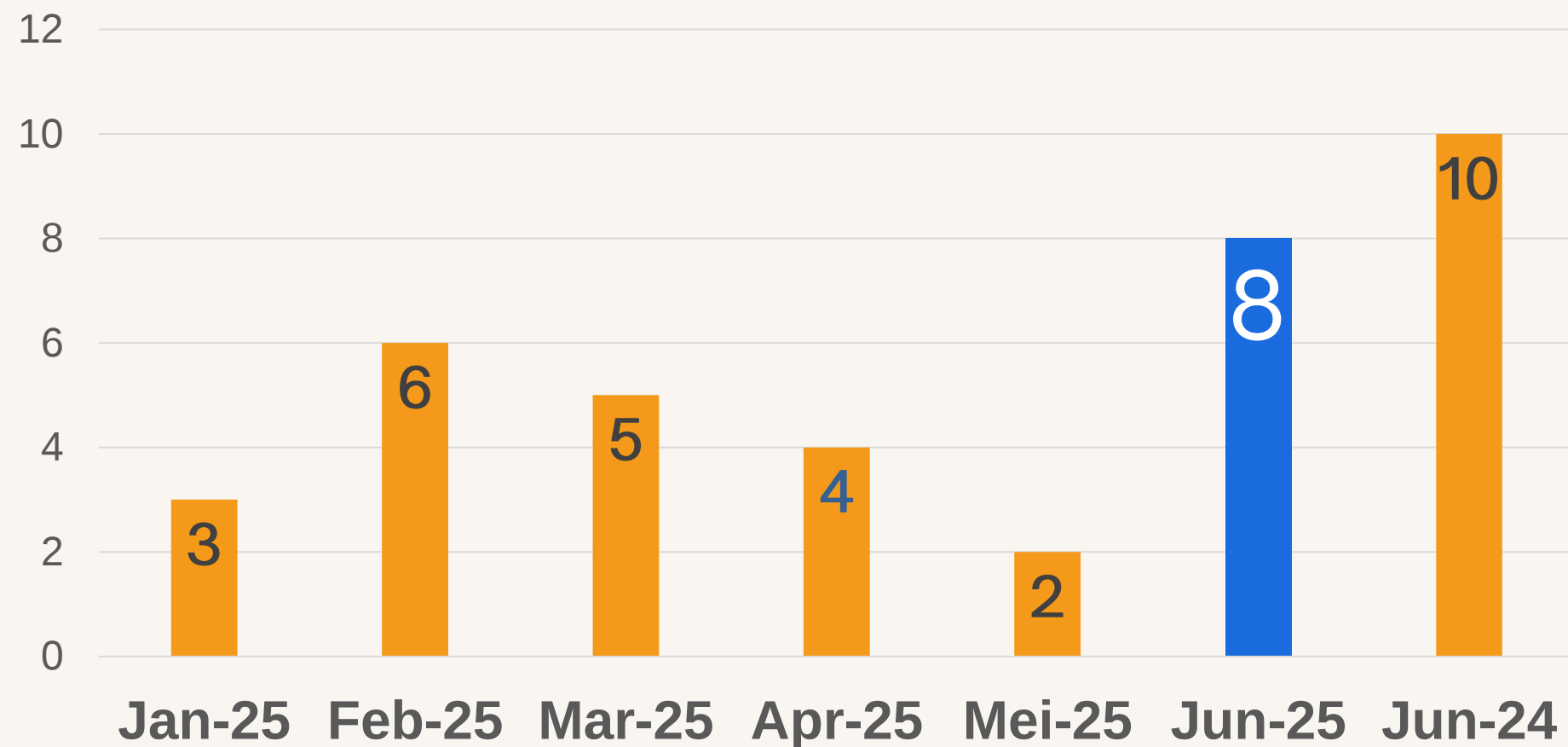
Rincian Publikasi Website DJPK

No.	Tanggal	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	3/6/2025	Klaster Daerah dalam pengalokasian Dana Insentif Fiskal	Pemberitahuan ke Daerah
2	5/6/2025	Kementerian Keuangan Perkuat Kapasitas Pengelola Keuangan Daerah	Berita
3	12/6/2025	Waspada! Pemberitahuan Informasi Tidak Benar (Hoax)	Berita
4	14/06/2025	S-34/PK/2025 tentang Pemberitahuan Konsolidasi Contact Center Dering DJPK	Pemberitahuan ke Daerah
5	17/06/2025	Kepdirjen Nomor KEP-29/PK/2025 tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan DJPK Tahun 2025	PPID
6	18/06/2025	Laporan Akses PPID DJPK Tahun 2024	PPID
7	18/06/2025	Laporan Tahunan PPID Tingkat I DJPK Tahun 2024	PPID
8	18/06/2025	Rencana Kerja Anggaran DJPK TA 2025	Rencana Kerja
9	18/06/2025	Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Tahun 2025	DIPA
10	19/06/2025	Laporan Keuangan DJPK TA 2023	Laporan Keuangan
11	19/06/2025	Laporan Keuangan DJPK TA 2024	Laporan Keuangan
12	20/06/2025	Informasi Realisasi atau Penyerapan Penggunaan Keuangan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Tahun 2025	Laporan Keuangan
13	20/06/2025	Ringkasan Program/Kegiatan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan TA 2025	Informasi Serta Merta
14	20/06/2025	Ringkasan Kegiatan Strategis Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan TA 2025	Informasi Serta Merta
15	23/06/2025	Tolak dan Laporkan Gratifikasi	Pemberitahuan ke Daerah
16	23/06/2025	Waspada! Dokumen Palsu (Hoax)	Berita
17	23/06/2025	Peraturan Presiden Nomor 71 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Perpres No. 57 Tahun 2024	Peraturan
18	26/06/2025	Daftar Peraturan Perundang-undangan Keputusan dan/atau Kebijakan yang Telah Disahkan atau Ditetapkan	Peraturan
19	26/06/2025	Daftar Rancangan dan Tahap Pembentukan Peraturan Perundang-undangan Keputusan dan/atau Kebijakan yang Sedang dalam Proses Pembuatan	Peraturan
20	26/06/2025	UND-89/PK.3/2025 tentang Pelaksanaan Bimtek Penguatan Pengelolaan DAK Fisik dan	Pemberitahuan ke Daerah



Publikasi Webinar DJPK

Perkembangan Publikasi Webinar DJPK



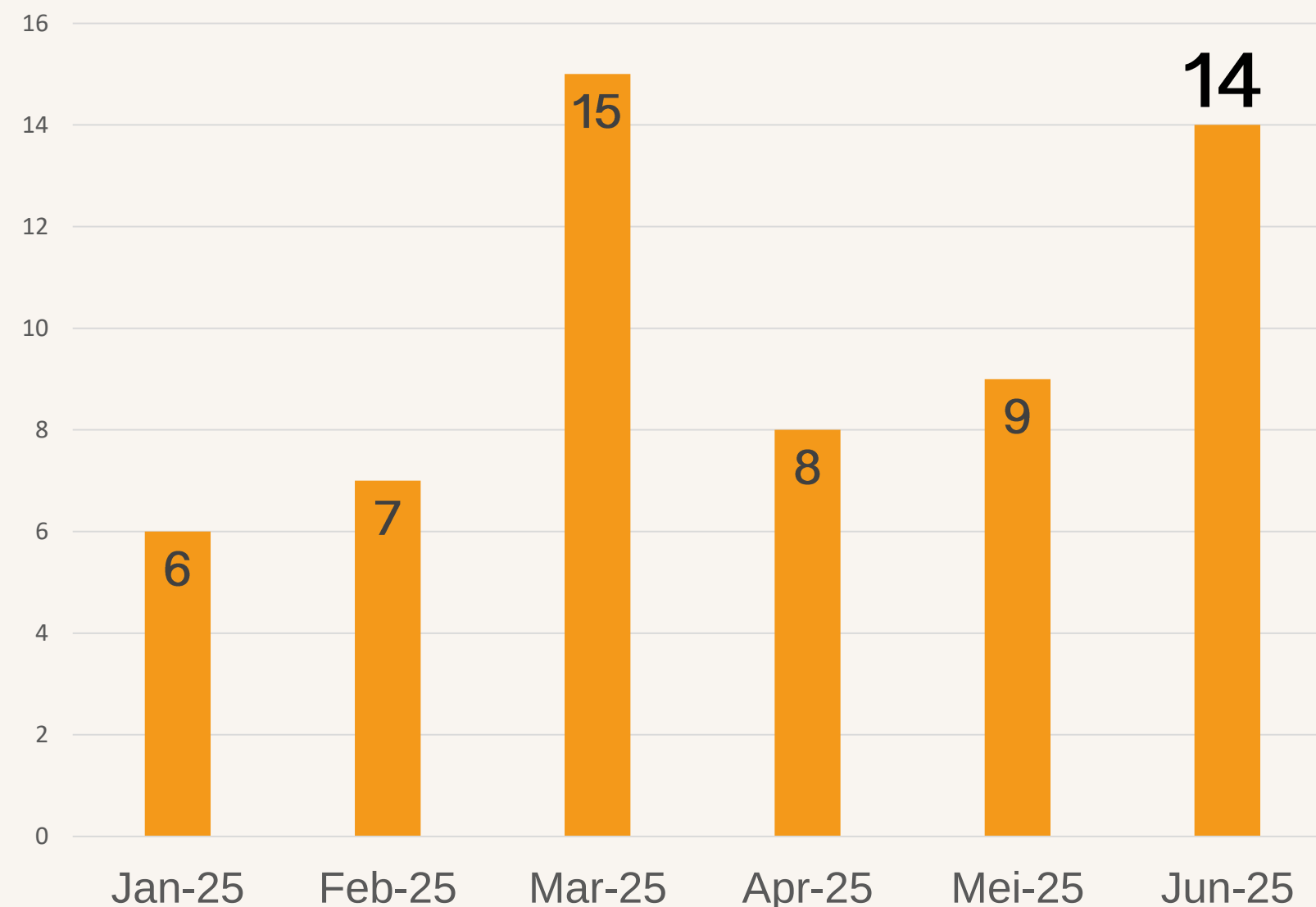
Publikasi webinar Juni 2025 naik 300% jika dibanding dengan bulan sebelumnya (2) dan turun 20% dibanding tahun sebelumnya (10).

No.	Tanggal	Nama Publikasi
1	2/6/2025	Townhall meeting and sharing session Dir. SIPT
2	3/6/2025	SERASI 2025 Episode 6 - Pelaporan DAK NonFisik
3	4/6/2025	SAJAK - Bait 3: KEM PPKF Regional 2026 Jembatan Sinergi Fiskal Nasional
4	4/6/2025	SPEKTRA - Training Of Facilitator Penyelarasan KEM PPKF dan KUA PPAS
5	11/6/2025	MILEA XV - Substansi Transfer ke Daerah
6	17/6/2025	SERASI 2025 Episode 7 - Optimalisasi Laporan Rencana Penggunaan Anggaran sebagai Syarat Salur DAU
7	19/6/2025	Bimbingan Teknis Pelaporan DAK Nonfisik melalui Aplikasi SIKD-NG
8	25/6/2025	SINERGI - Kolaborasi Stakeholders Pusat dalam Mendukung Percepatan Penyediaan Infrastruktur di Daerah



Layanan *Email* dan *WA Blast*

Perkembangan Layanan *Email* dan *WA Blast*



No.	Tanggal	Perihal
1	2-Jun	Link Zoom SERASI Episode 6
2	3-Jun	SAJAK Bait 3
3	4-Jun	Polite Reminder SAJAK Bait 3
4	12-Jun	SERASI Episode 7
5	13-Jun	Pemberitahuan Konsolidasi Contact Center Dering DJPK ke dalam Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME
6	16-Jun	Polite Reminder SERASI Episode 7
7	20-Jun	SINERGI 2025: Tahap I Bagian 3
8	24-Jun	Informasi Dokumen Palsu
9	24-Jun	Perpres Juknis DAK Fisik Tahun 2025
10	24-Jun	Perpres Juknis DAK Fisik Tahun 2025
11	24-Jun	Polite Reminder SINERGI Tahap 1 Bagian 3
12	26-Jun	Pendaftaran SERASI Episode 8
13	26-Jun	Undangan Pelaksanaan Bimtek Penguatan Pengelolaan DAK Fisik dan Sosialisasi Perpres Juknis DAK Fisik Tahun 2025
14	30-Jun	Polite Reminder SERASI Episode 8

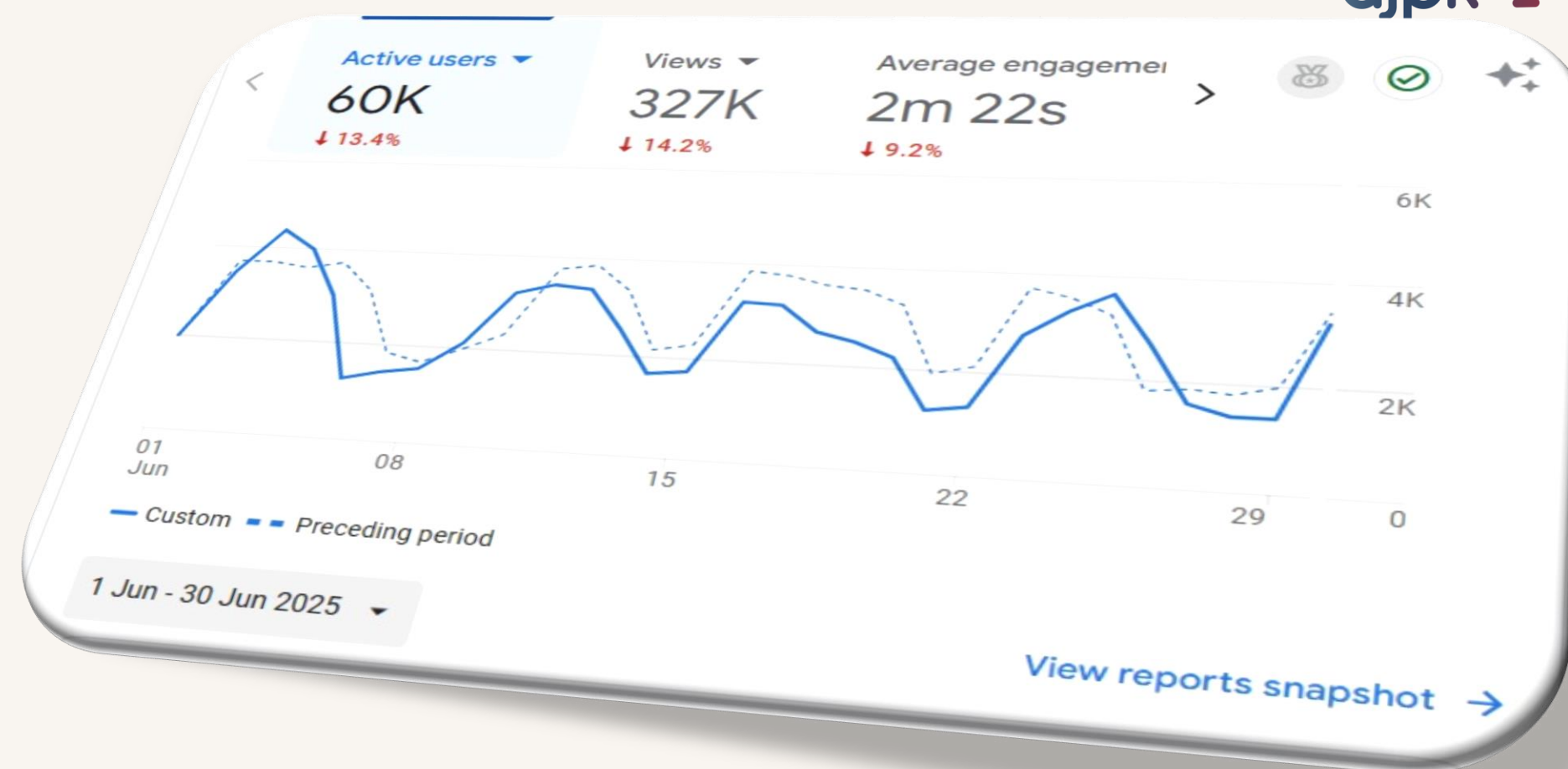
Mulai 16 Juni 2025 (konsolidasi CC DJPK ke Kemenkeu Prime), layanan *blast* dilakukan oleh Kemenkeu Prime melalui korespondensi dari DJPK. Adapun total layanan *blast* tersebut (9) terdiri dari 7 *email blast* dan 2 *WA blast*. Sebelum konsolidasi, layanan *blast* (5) dilakukan melalui *email*.



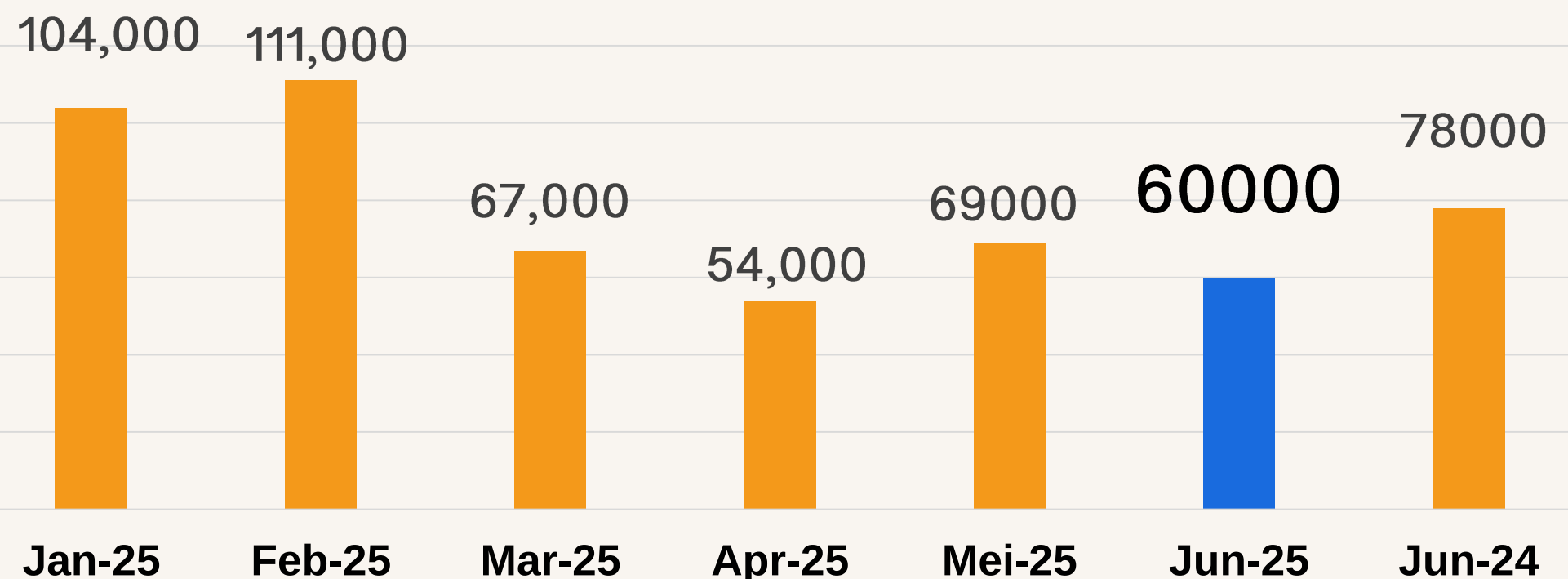
Kunjungan Website DJPK

Jumlah pengunjung *website* DJPK selama Juni 2025 sekitar 60.000, turun 13% dibandingkan bulan sebelumnya (69.000).

Jika dibandingkan dengan Juni 2024 (78.000), pengunjung *website* pada Juni 2025 turun 23%.



Perkembangan Kunjungan Website

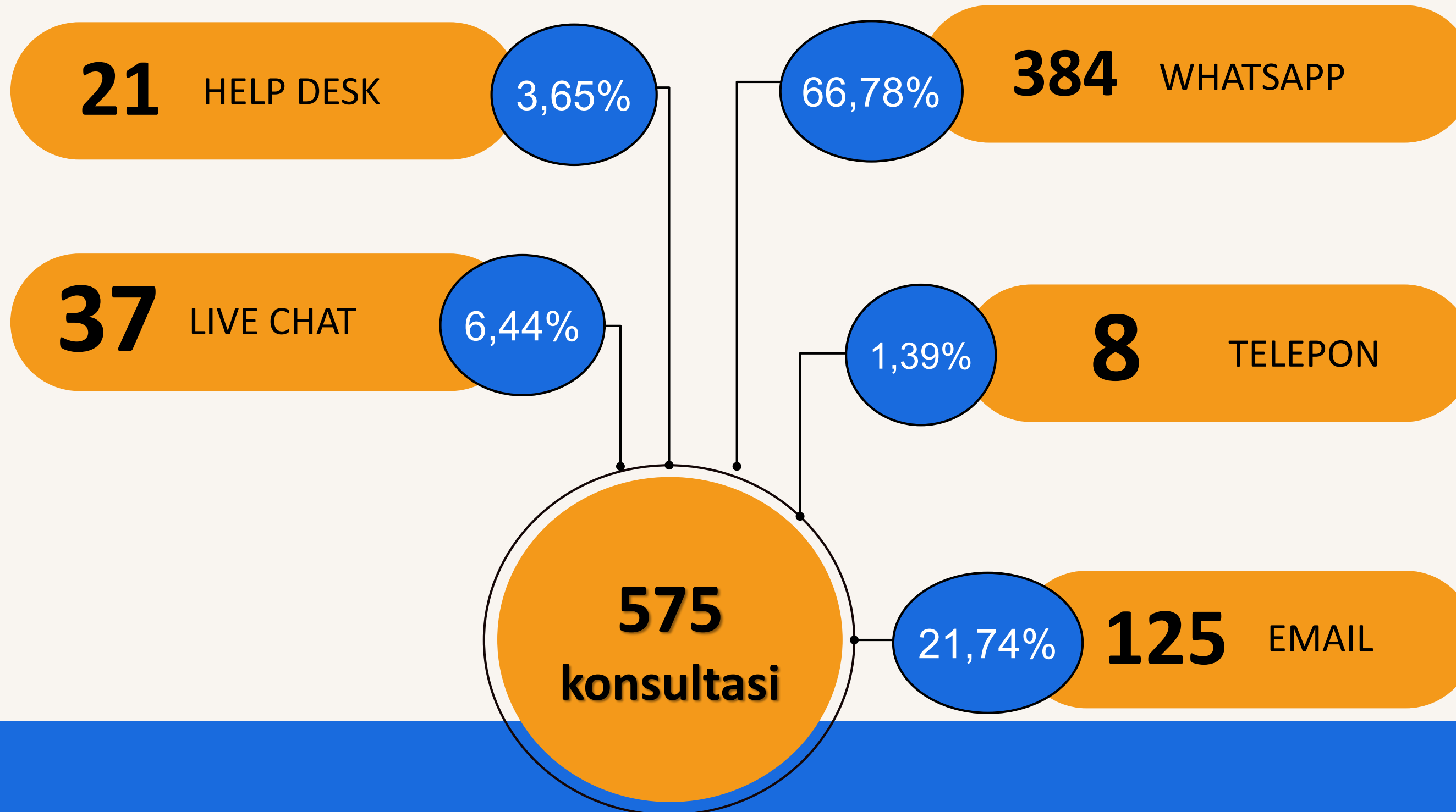


Halaman yang paling banyak diakses antara lain

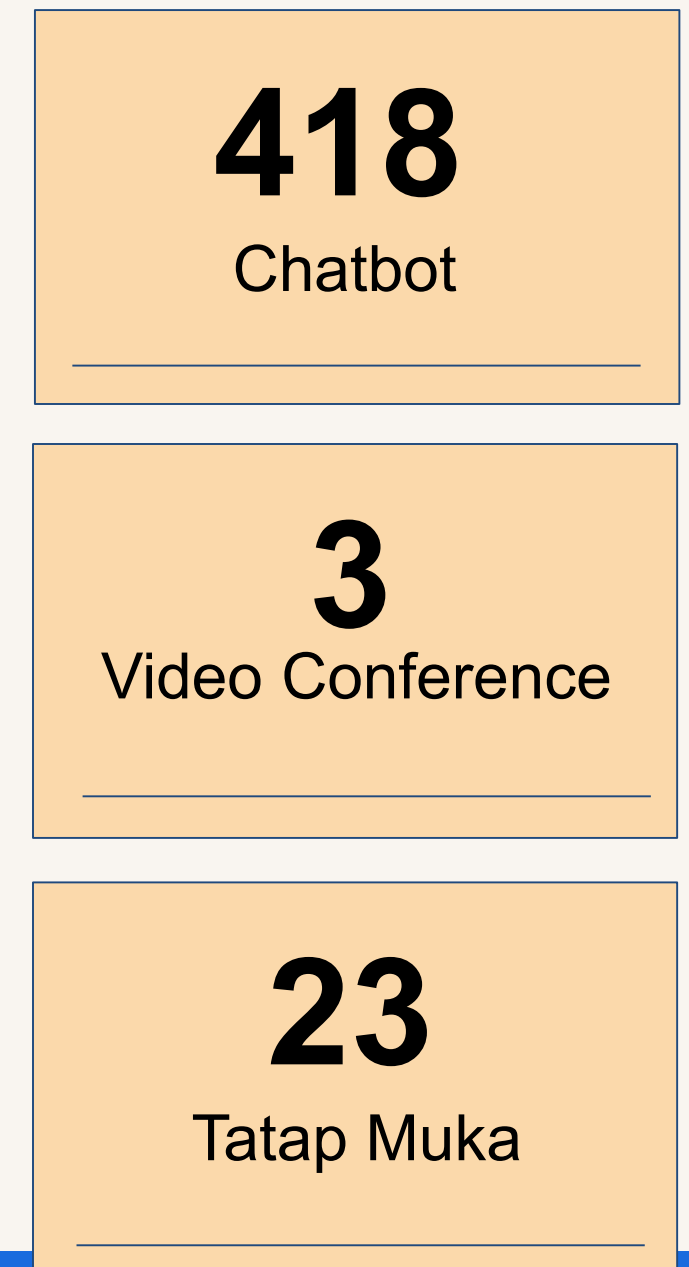
- Portal Data SIKD;
- Bedah Data APBD 2025;
- *Homepage Website* DJPK;
- Rincian Dana Desa per Desa TA 2025; dan
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2024 tentang Pengalokasian Dana Desa Setiap Desa, Penggunaan, dan Penyaluran Dana Desa Tahun Anggaran 2025.



Tiket Konsultasi Konsolidasi



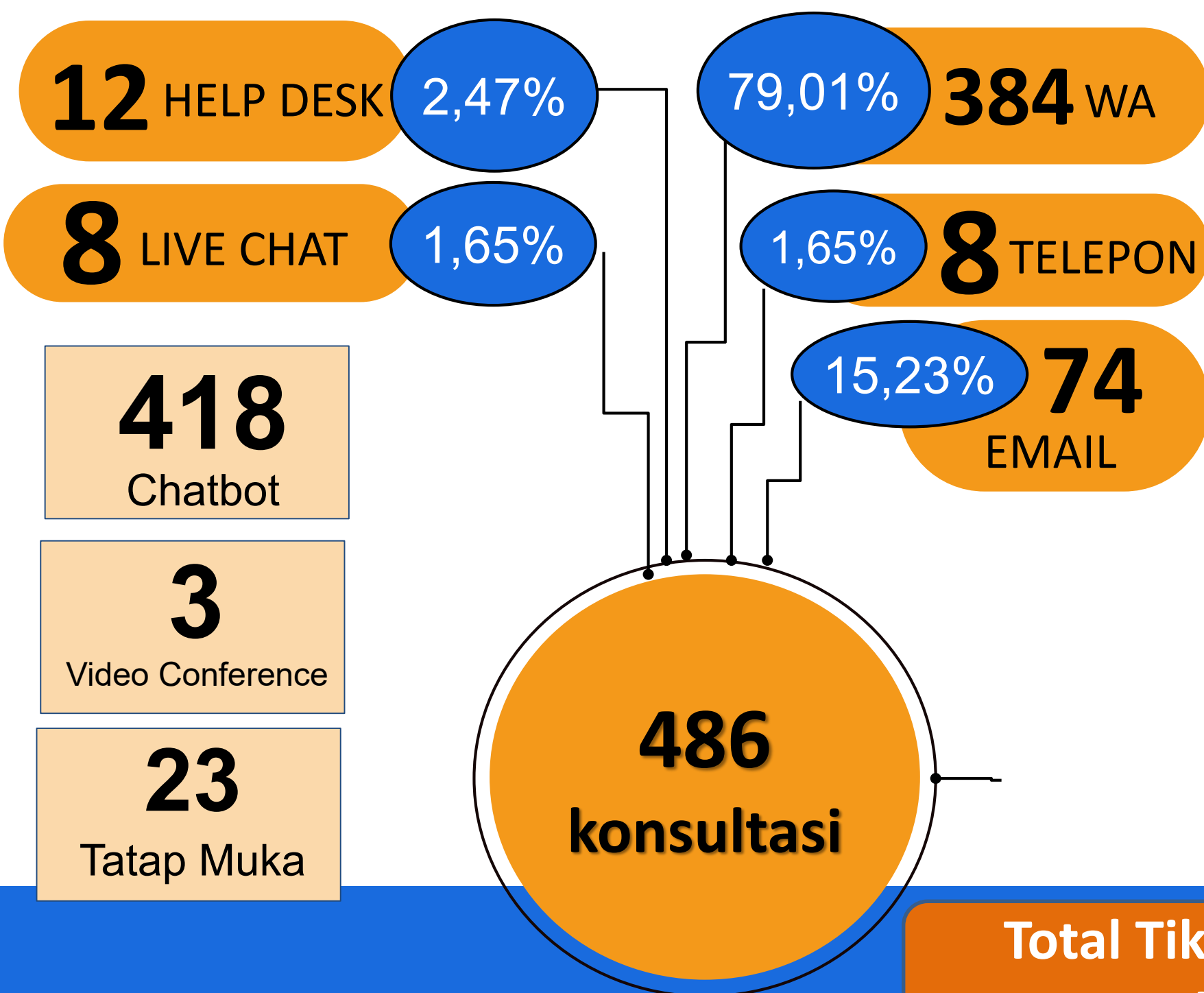
Layanan Lainnya:



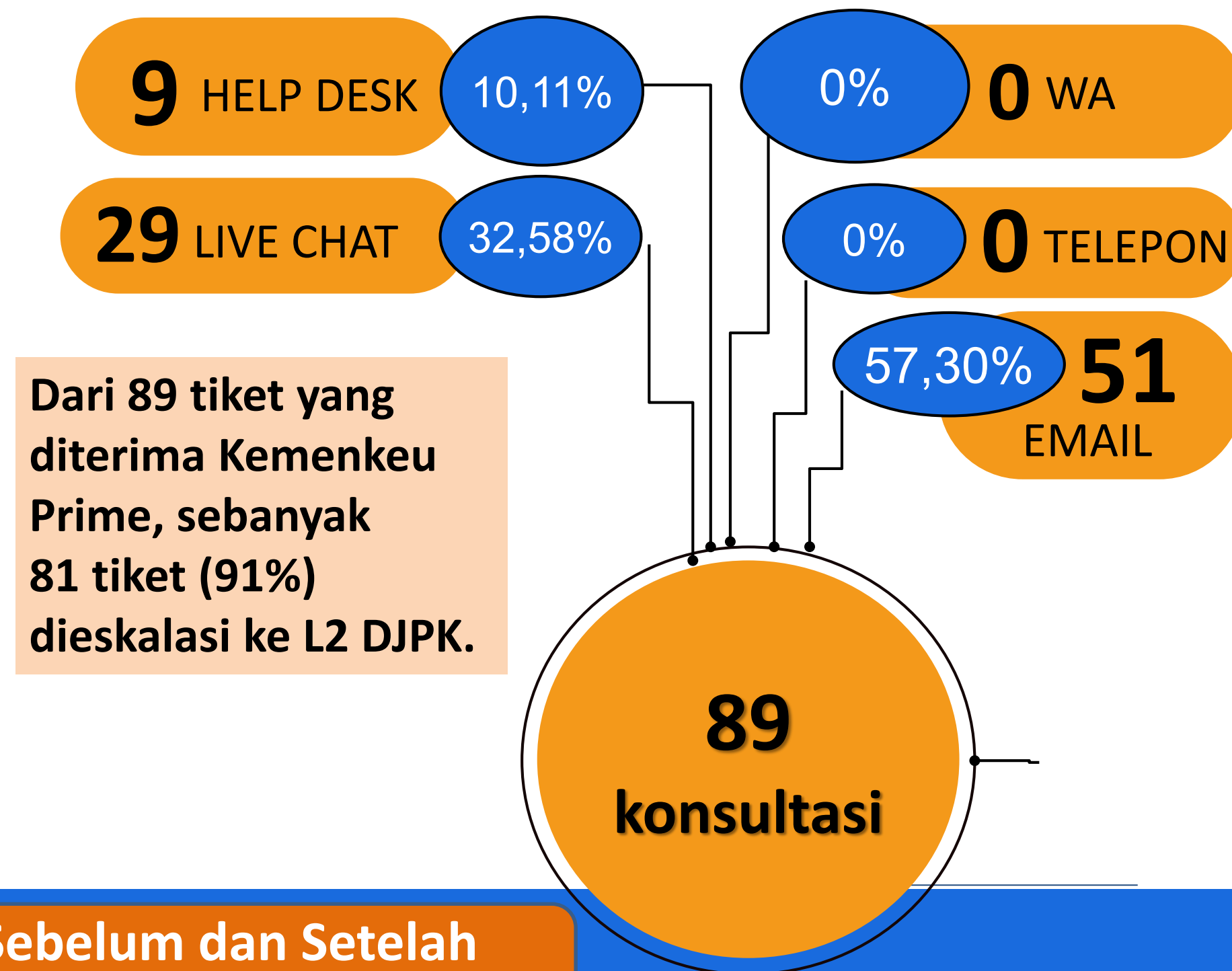


Tiket Konsultasi Sebelum dan Setelah Konsolidasi

Sebelum Konsolidasi



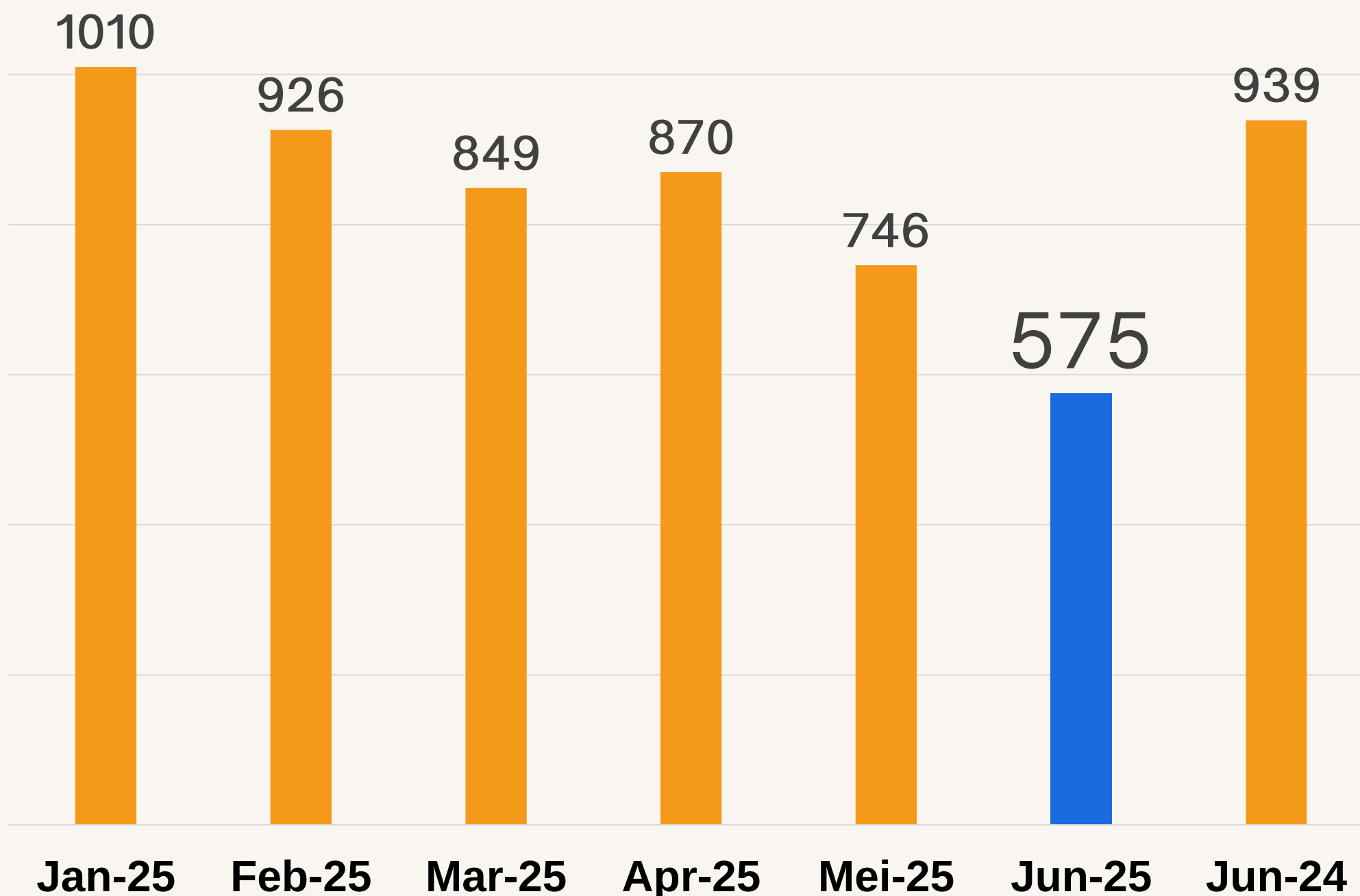
Setelah Konsolidasi



Total Tiket Sebelum dan Setelah Konsolidasi: 575



Perkembangan Jumlah Konsultasi



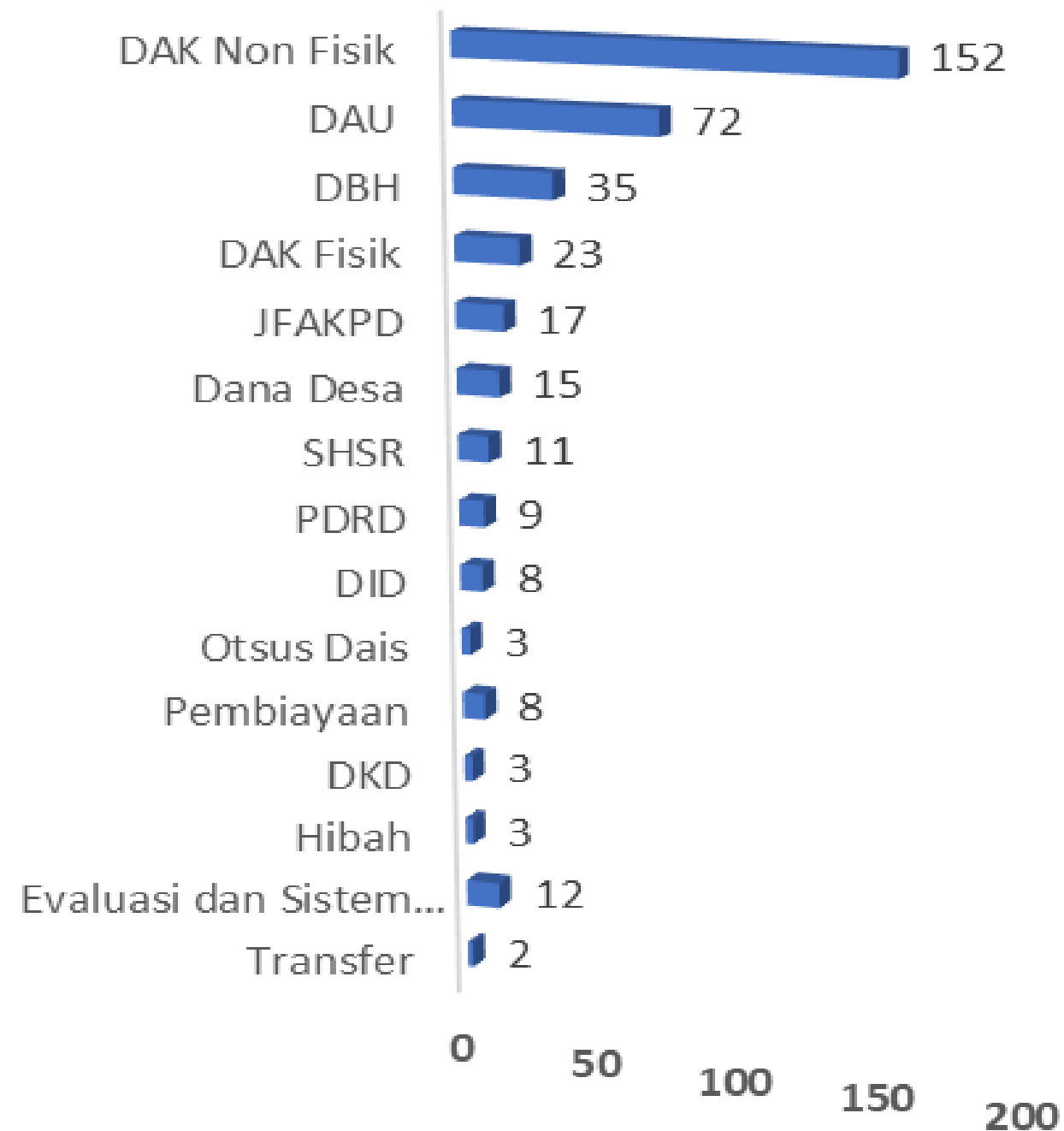
Jumlah konsultasi pada Juni 2025 turun 39% dibandingkan Juni 2024.

Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi pada bulan sebelumnya (746), jumlah konsultasi Juni 2025 turun 23%.

Penurunan tiket terjadi seiring dengan telah bergabungnya layanan *Contact Center* Dering DJPK ke Kemenkeu PRIME (untuk telepon dan WA).



Topik Konsultasi Teknis Terbanyak



Topik DAK Non Fisik

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

Topik DAU

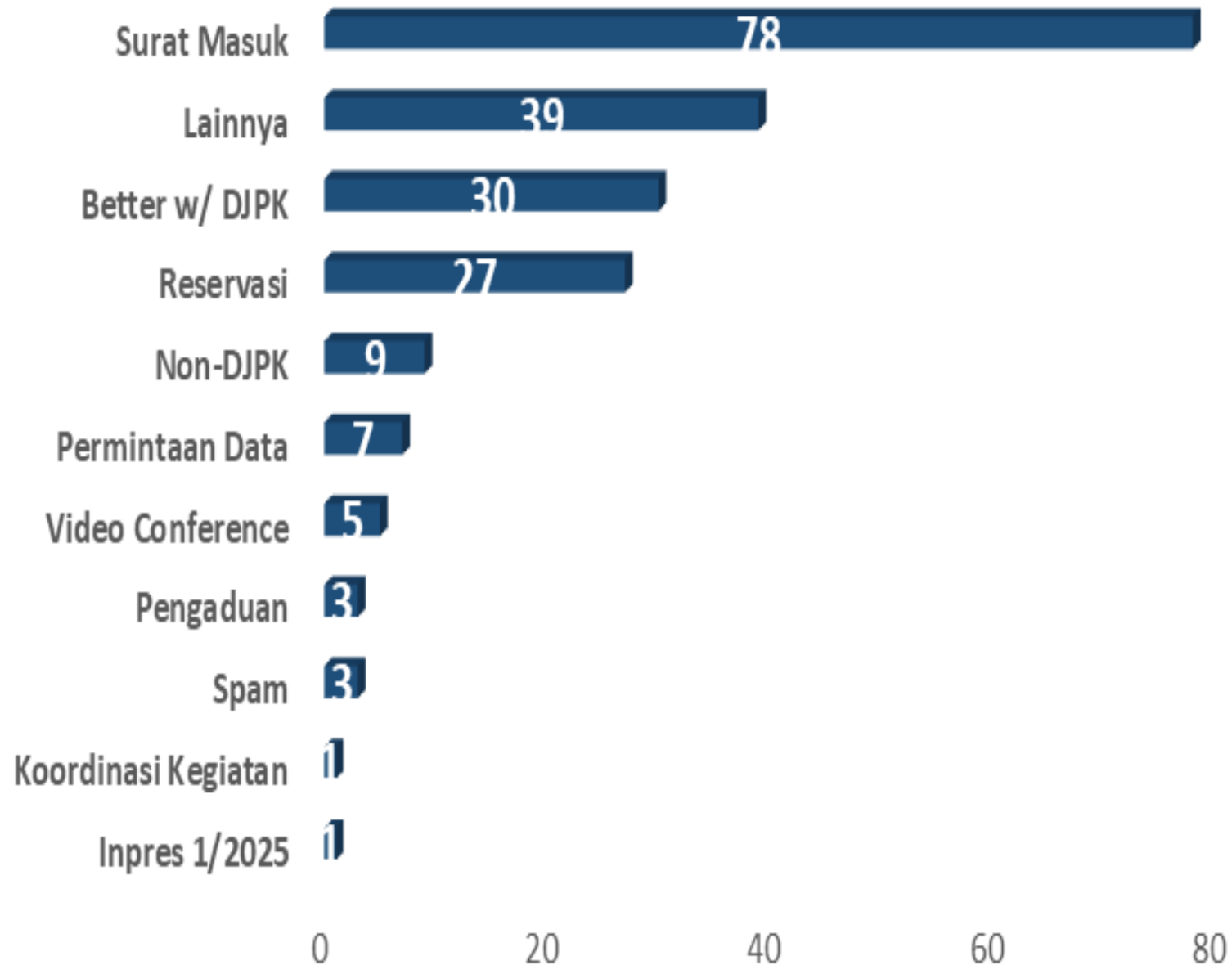
1. Informasi pembayaran THR dan Gaji Ketiga belas bagi ASN guru yang gaji pokoknya bersumber dari APBD, tetapi tidak menerima TPP TA 2025;
2. Informasi penundaan penyaluran DAU yang ditentukan penggunaannya dukungan Penggajian PPPK per Daerah dan DAU Yang Tidak Ditentukan Penggunaannya; dan
3. Informasi 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; dan
3. Informasi penyaluran DBH.



Topik Konsultasi Lainnya



Surat Masuk

Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi progres surat masuk.

Lainnya

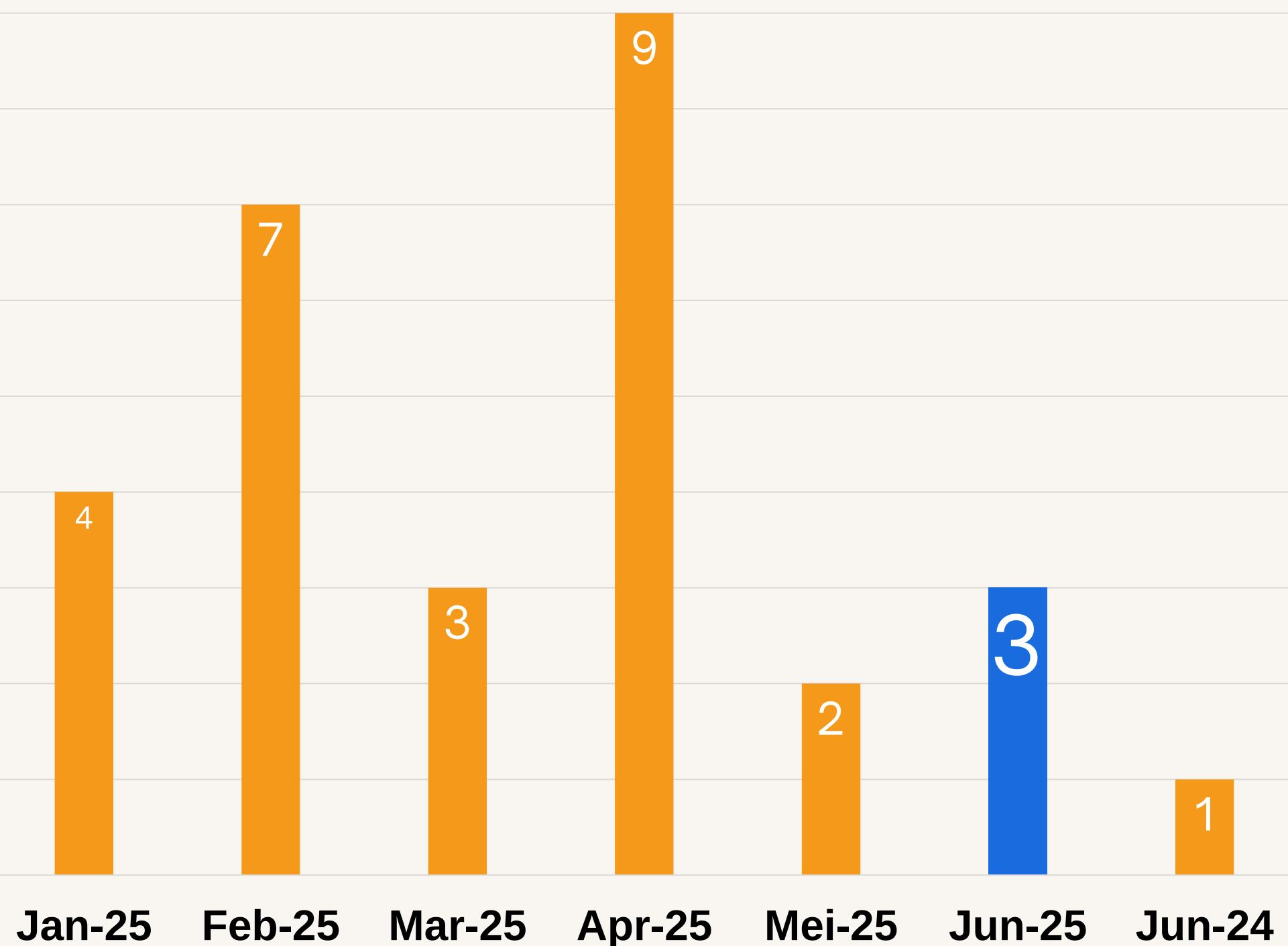
Informasi berkaitan dengan DJPK di luar topik yang ada.

Better w/DJPK

Informasi mengenai pelaksanaan kegiatan dalam Better w/DJPK.



Pengaduan

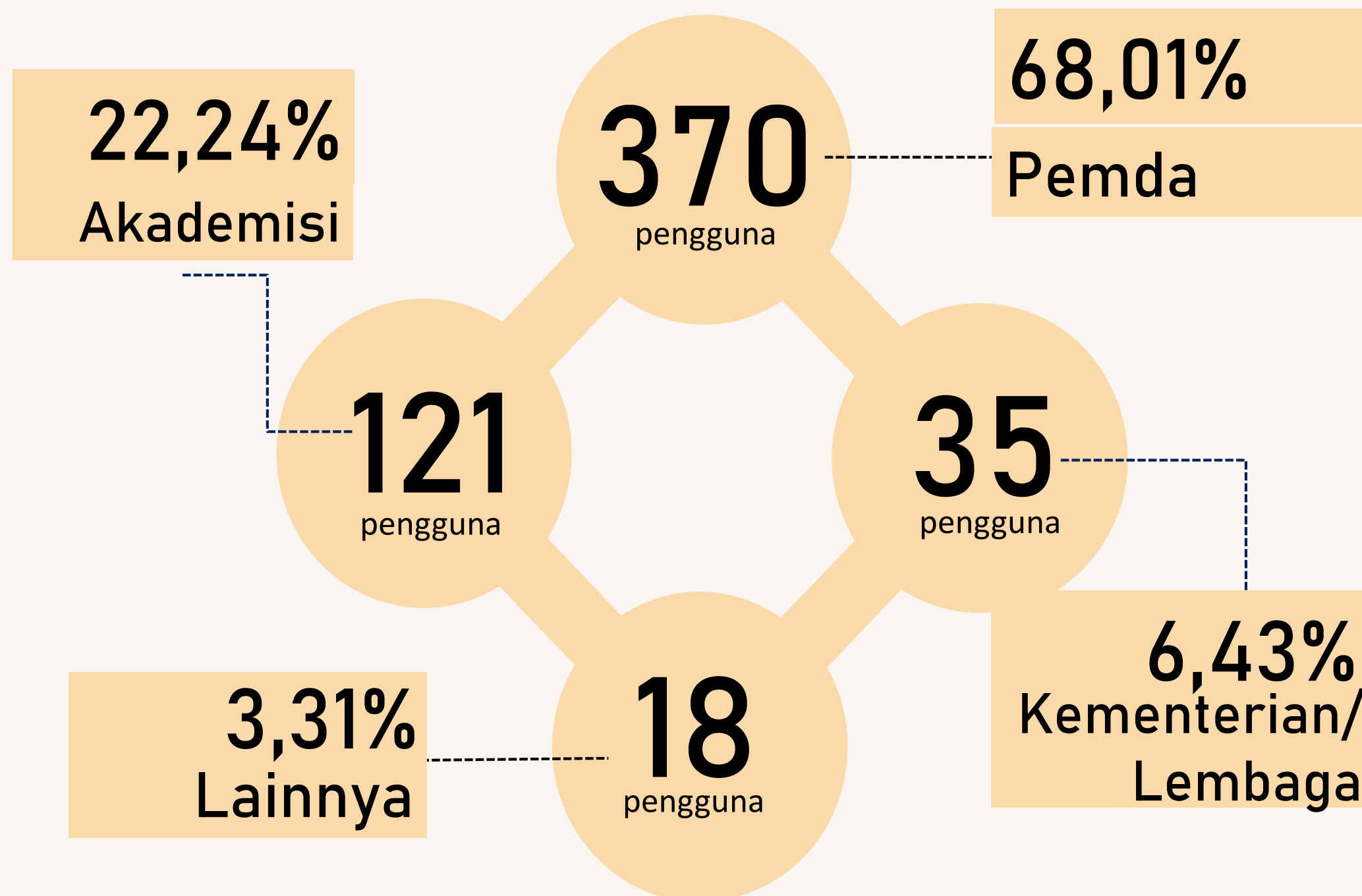


Jumlah pengaduan pada Juni 2025 naik 50% dibandingkan bulan sebelumnya (2) dan naik 200% jika dibandingkan dengan Juni 2024 (1).

Pengaduan pada Juni 2025 merupakan pengaduan atas surat palsu undangan pendidikan/pelatihan tugas dan tanggung jawab bagi staf di bidang perbendaharaan.



Pengguna Layanan

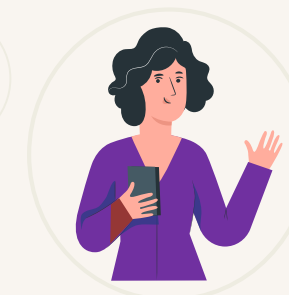


Pemerintah Daerah

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.



(Total 544 pengguna layanan yang teridentifikasi biodata secara jelas)



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Pemda Pengguna Terbanyak

Kab. Banyuasin (9)

DAU dan DAK Non Fisik

**Kab. Aceh
Singkil (7)**

Reservasi dan
DAK Non Fisik

Kota Dumai (7)

DAK Non Fisik dan DAU





Rincian Tiket Konsultasi

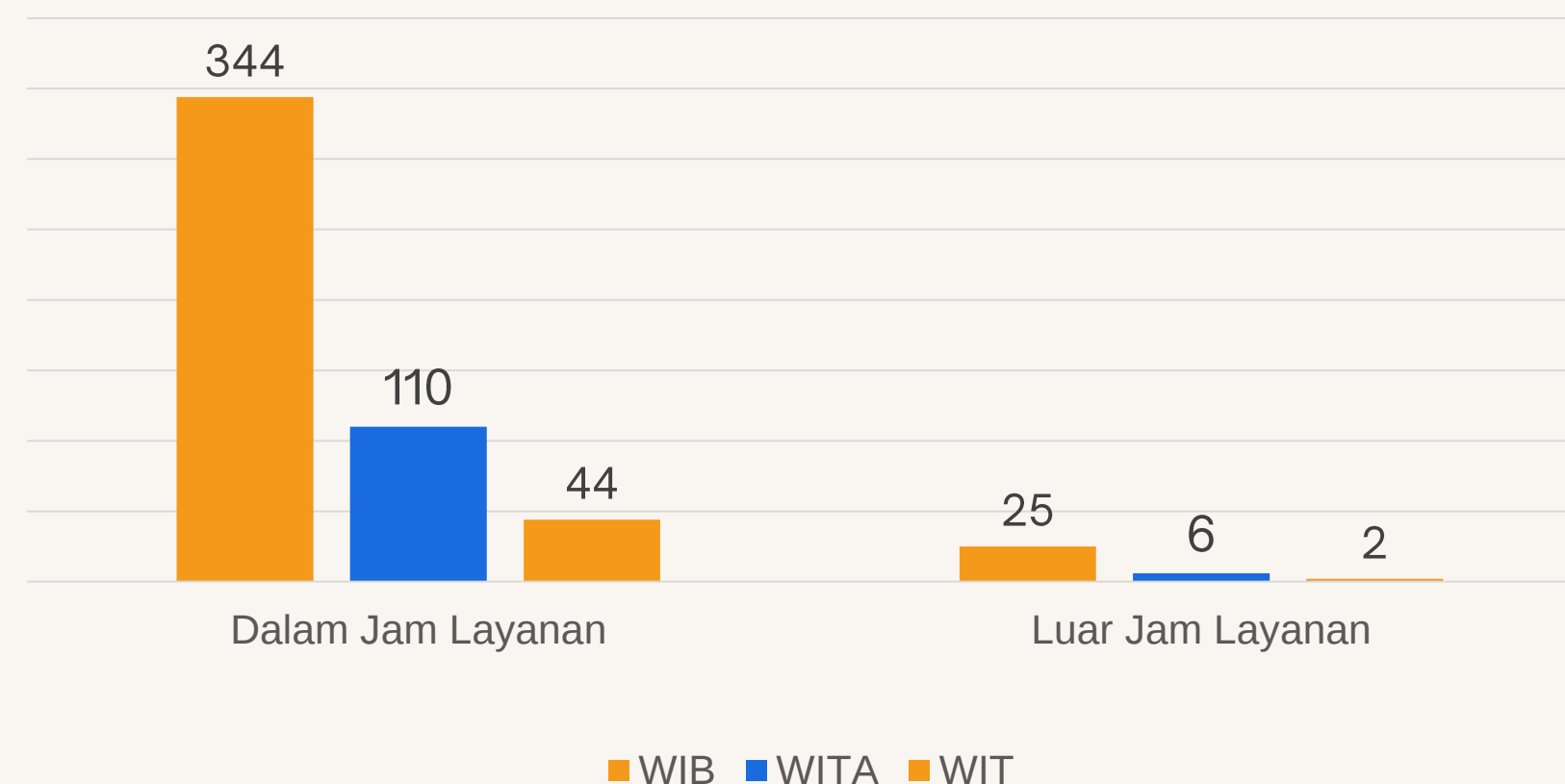
Selama Juni 2025, dari total 575 tiket konsultasi, sebanyak 531 tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 44 tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari 531 tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, 498 pengguna layanan menghubungi DJPK di dalam jam layanan, sedangkan 33 sisanya menghubungi DJPK di luar jam layanan yang terdiri dari

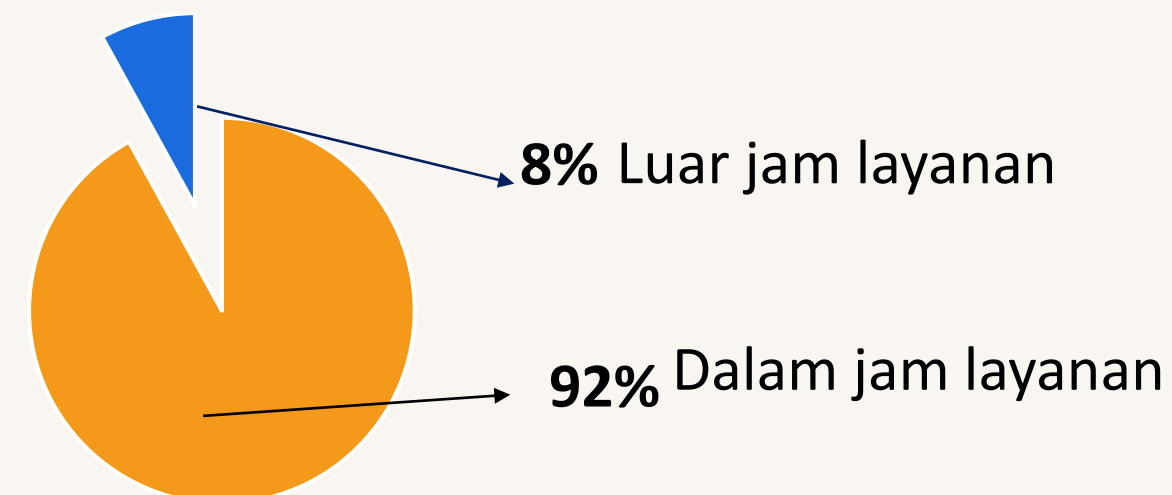
- 25 (76%) dari bagian barat (WIB),
- 6 (18%) dari bagian tengah (WITA), dan
- 2 (6%) dari bagian timur (WIT).

Dari 575 tiket, terdapat 46 tiket yang masuk di luar jam layanan atau sebesar 8%.

Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Persentase Tiket Berdasarkan Jam Layanan

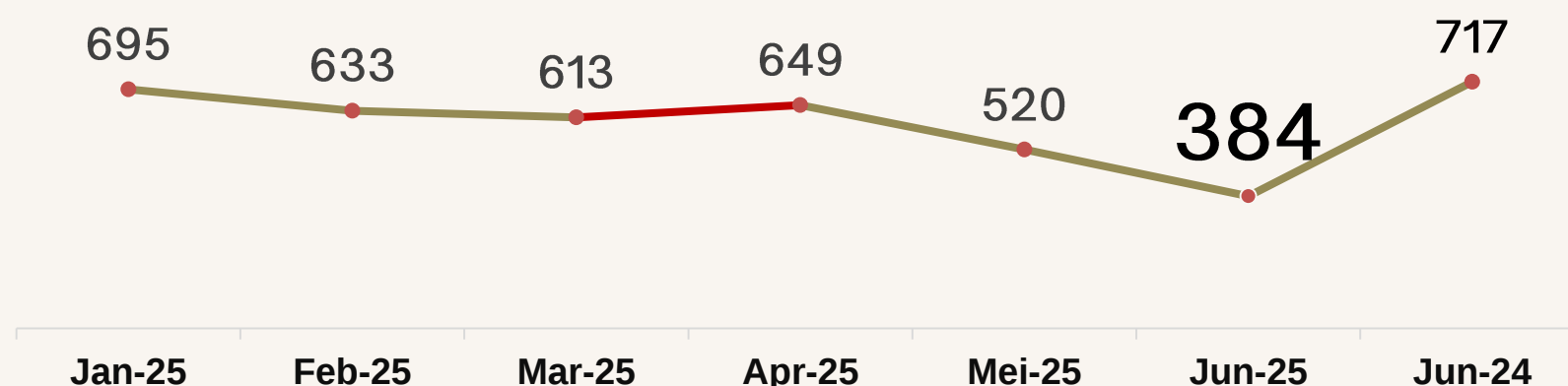




Konsultasi WhatsApp DJPK



Jumlah Pengguna WhatsApp

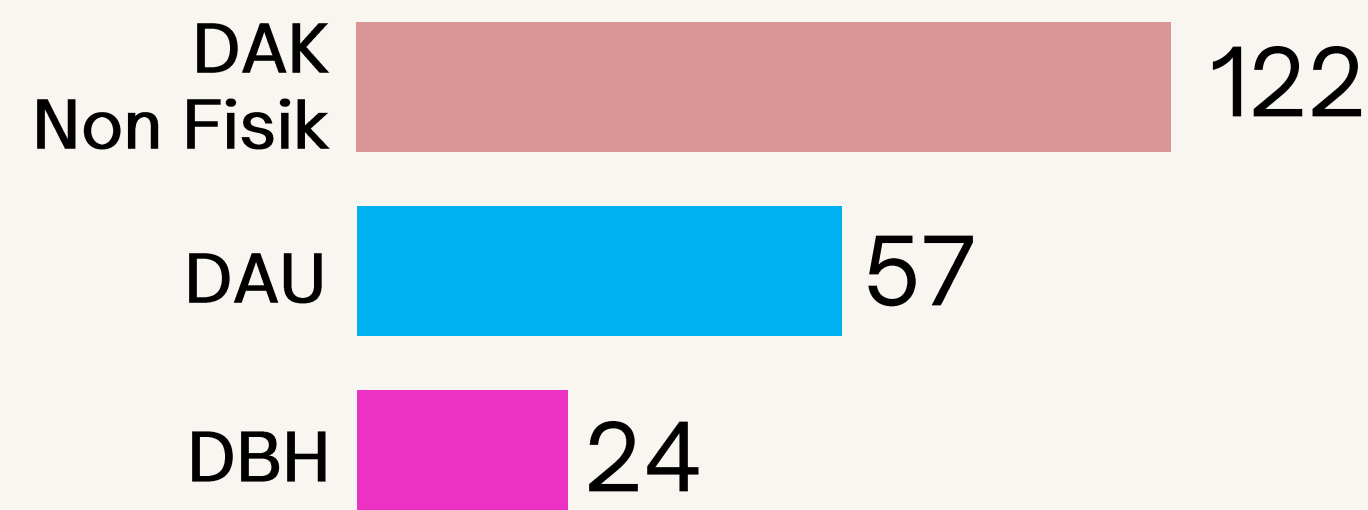


Jumlah konsultasi pada Juni 2025 melalui WhatsApp DJPK sebesar 384 layanan atau turun 26% dibandingkan bulan sebelumnya (520 layanan).

Jika dibandingkan dengan Juni 2024 (717 layanan), jumlah konsultasi melalui Whatsapp turun sebesar 46% pada Juni 2025.

WhatsApp menjadi media konsultasi yang paling diminati oleh pengguna layanan. Layanan yang diberikan melalui WhatsApp meliputi konsultasi/pengaduan maupun pengiriman surat/dokumen. Penurunan jumlah layanan yang signifikan pada Juni 2025 disebabkan oleh bergabungnya layanan CC Dering DJPK ke Kemenkeu Prime.

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**”.





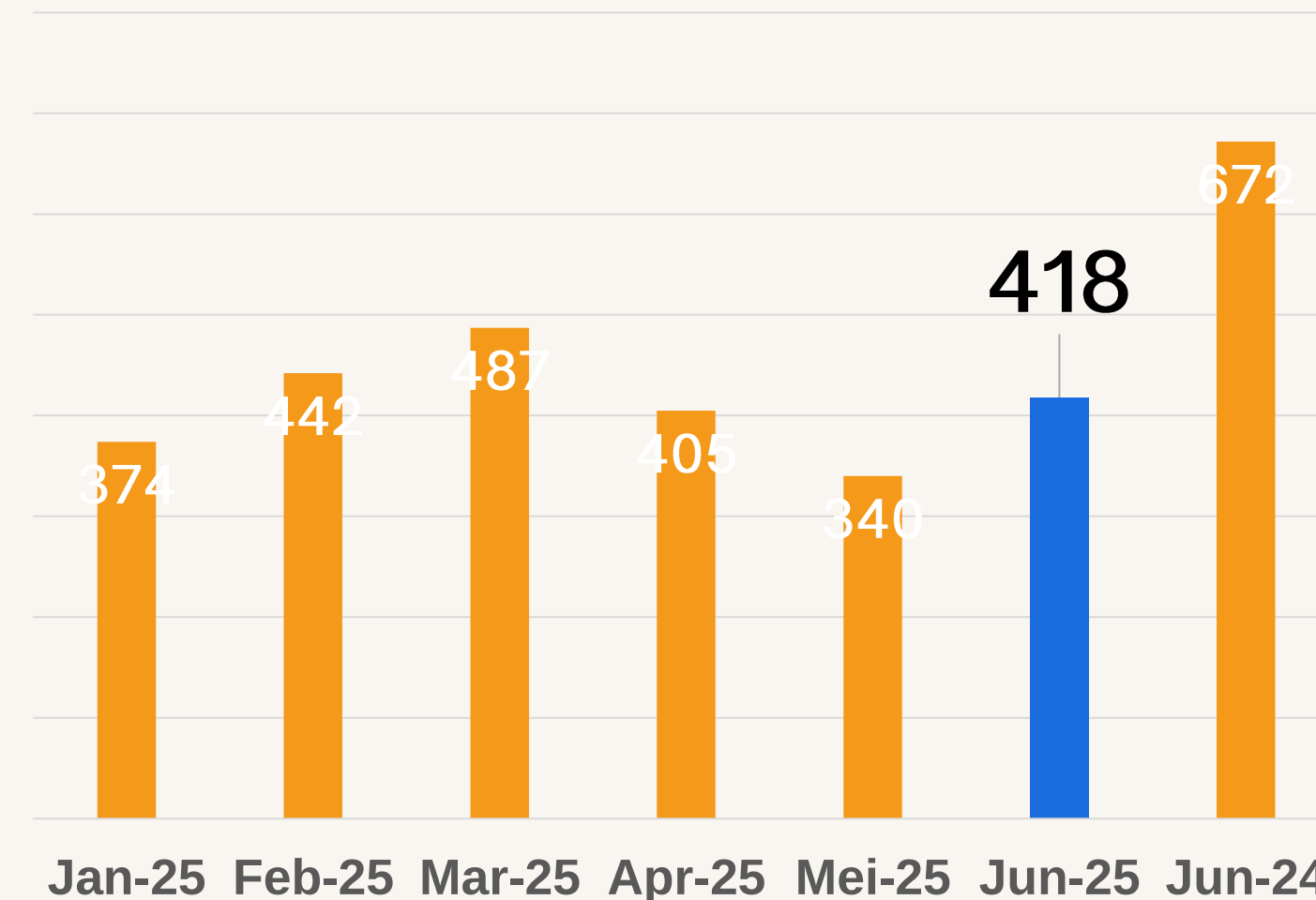
Layanan Chatbot DJPK

Pada Juni 2025, jumlah pengguna layanan Chatbot (tanpa Chat Agent) adalah sebanyak 418 pengguna. Jumlah ini **naik 23%** dibandingkan dengan pengguna pada bulan sebelumnya (340 pengguna) dan **turun 38%** dibandingkan Juni 2024 (672).

Menu terbanyak yang diakses adalah sebagai berikut:

Selected Menu	Total
Informasi Anggaran Transfer ke Daerah	253
Informasi Kunjungan ke DJPK	19
Informasi Permohonan Data	14
Informasi Fungsional AKPD	9
Informasi Pajak dan Retribusi Daerah	7
Informasi Pembiayaan Daerah	6
Informasi Aplikasi SIKD-Core	1
Informasi Standar Harga Satuan Regional (SH	4
Grand Total	313

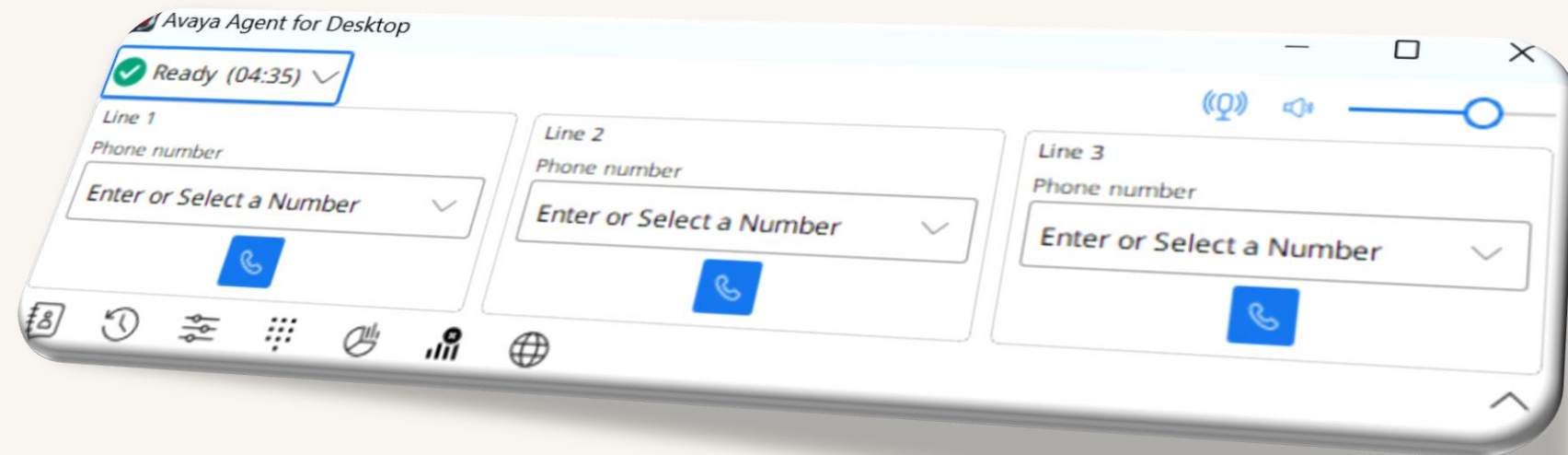
Perkembangan Pengguna Layanan Chatbot
(Tanpa *Chat Agent*)



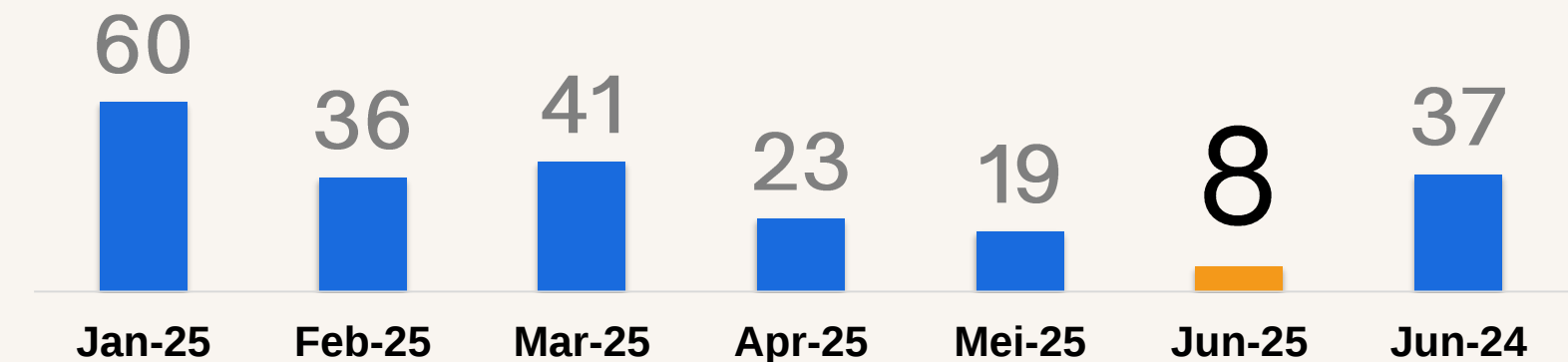
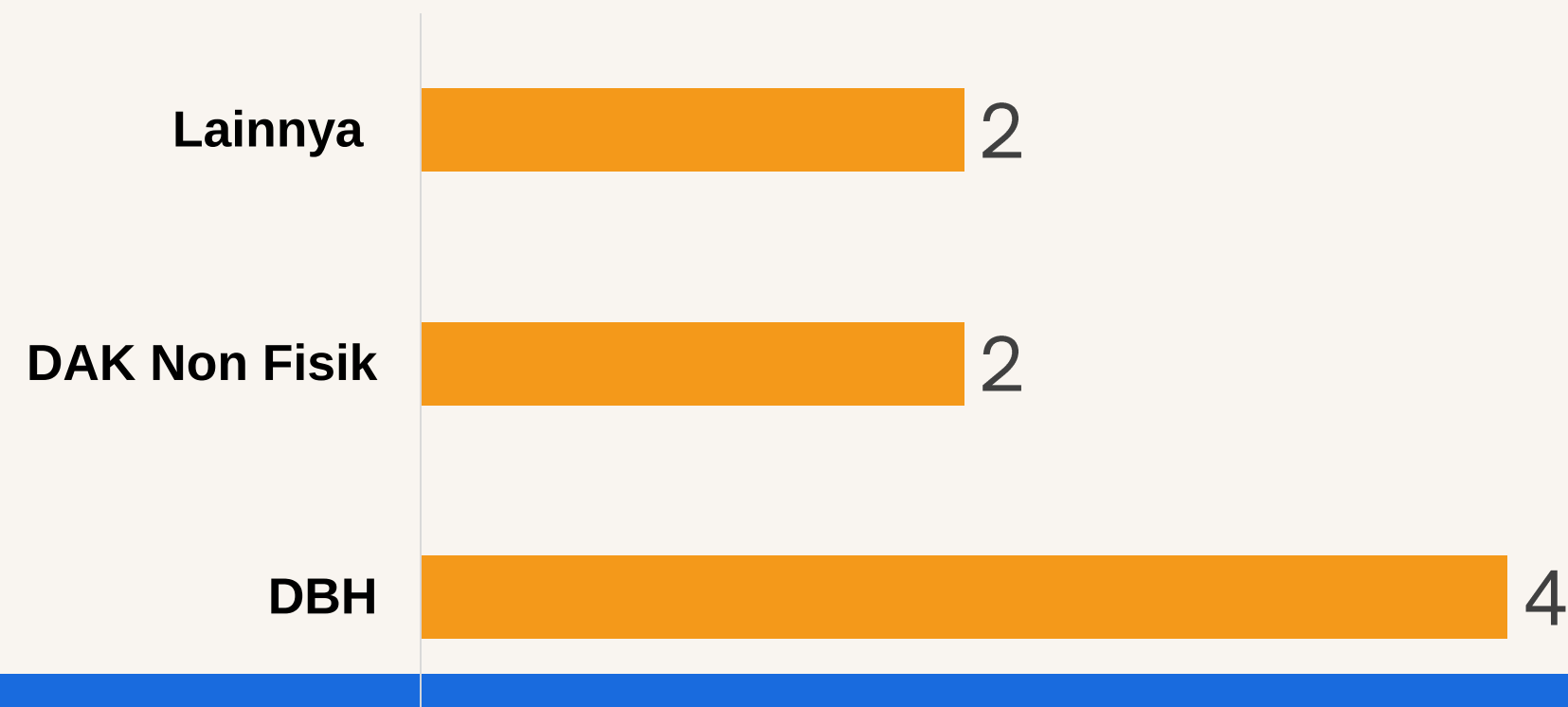


Layanan Telepon Dering DJPK

Agen Contact Center menggunakan aplikasi Avaya Agent for Desktop.



Rincian Topik Konsultasi Via Telepon

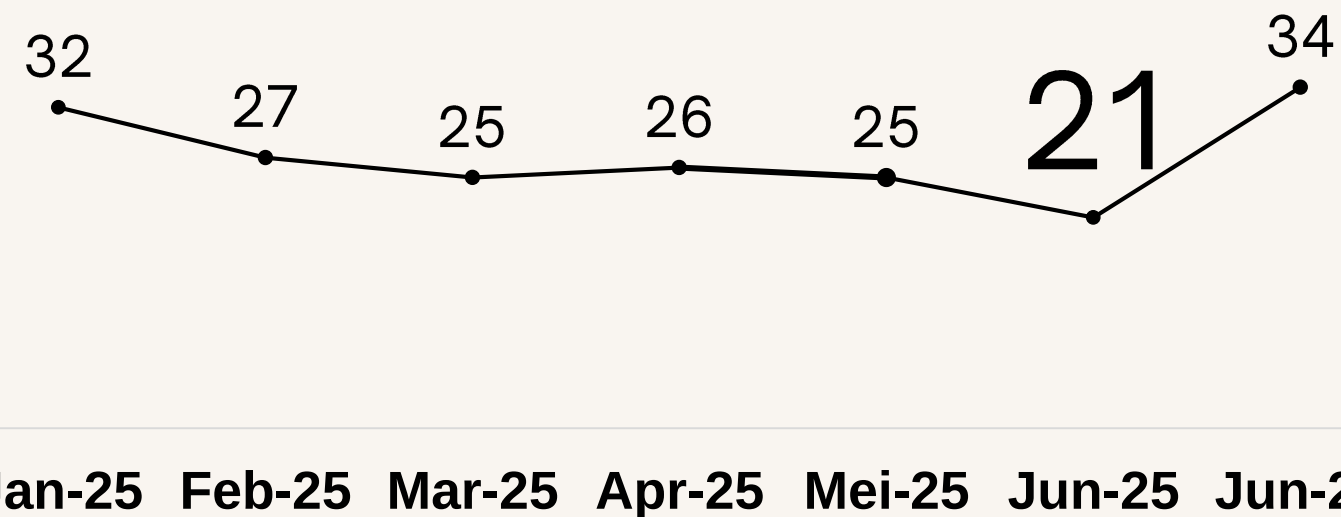


Pada Juni 2025, sebanyak 1,4% atau 8 pengguna menggunakan layanan telepon sebagai media konsultasi. Jumlah ini turun 57,9% dibanding layanan telepon pada bulan sebelumnya (19 layanan). Jika dibandingkan dengan Juni 2024 (37 layanan), jumlah ini turun 78,4%. Penurunan yang signifikan terjadi ketika penggabungan layanan CC Dering DJPK ke Kemenkeu Prime.



Layanan Help Desk

Jumlah Pengguna Help Desk (Hai Kemenkeu)



Pada Juni 2025, sebanyak 3,65% (21 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 Juni 2025 turun 16% dibandingkan bulan sebelumnya (25 layanan) dan jika dibandingkan dengan Juni 2024 (34 layanan), juga mengalami penurunan 38%.



Top 3 Topik Konsultasi

DAK Non Fisik

4

DAU

3

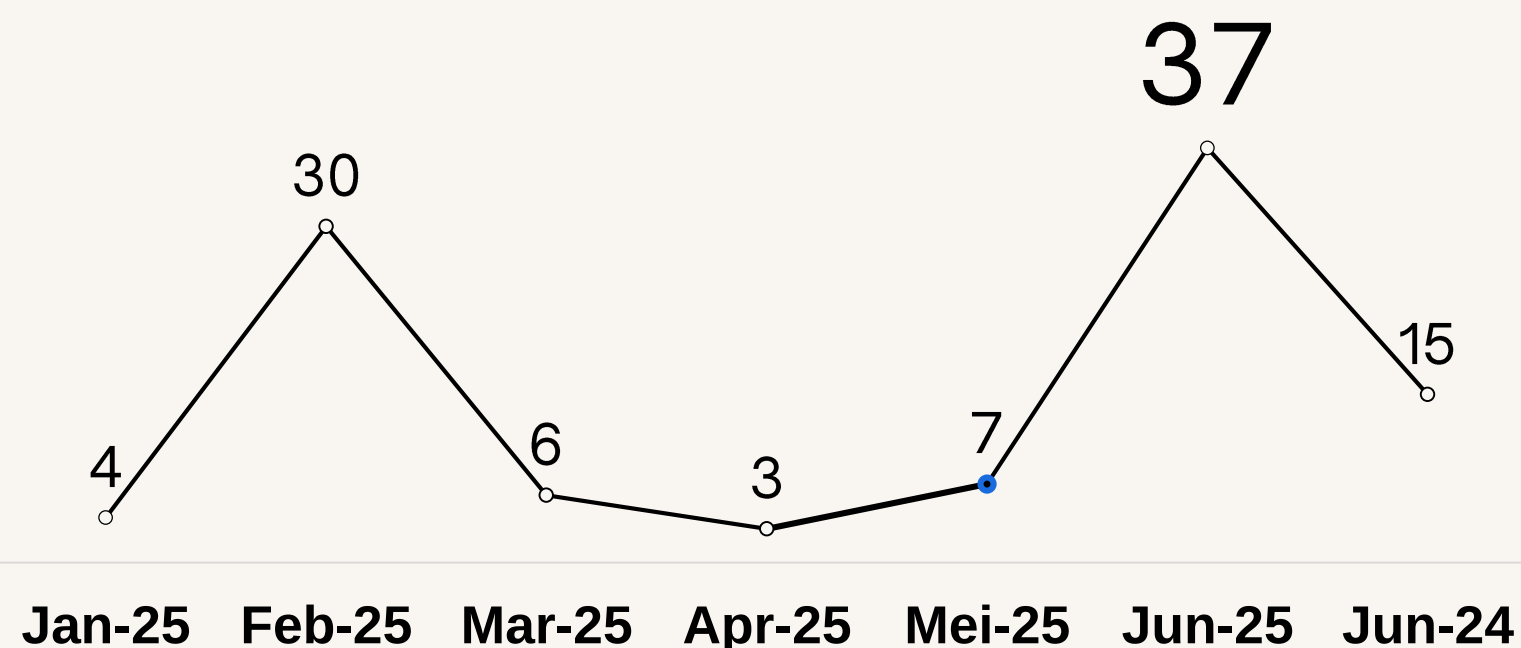
PDRD

2



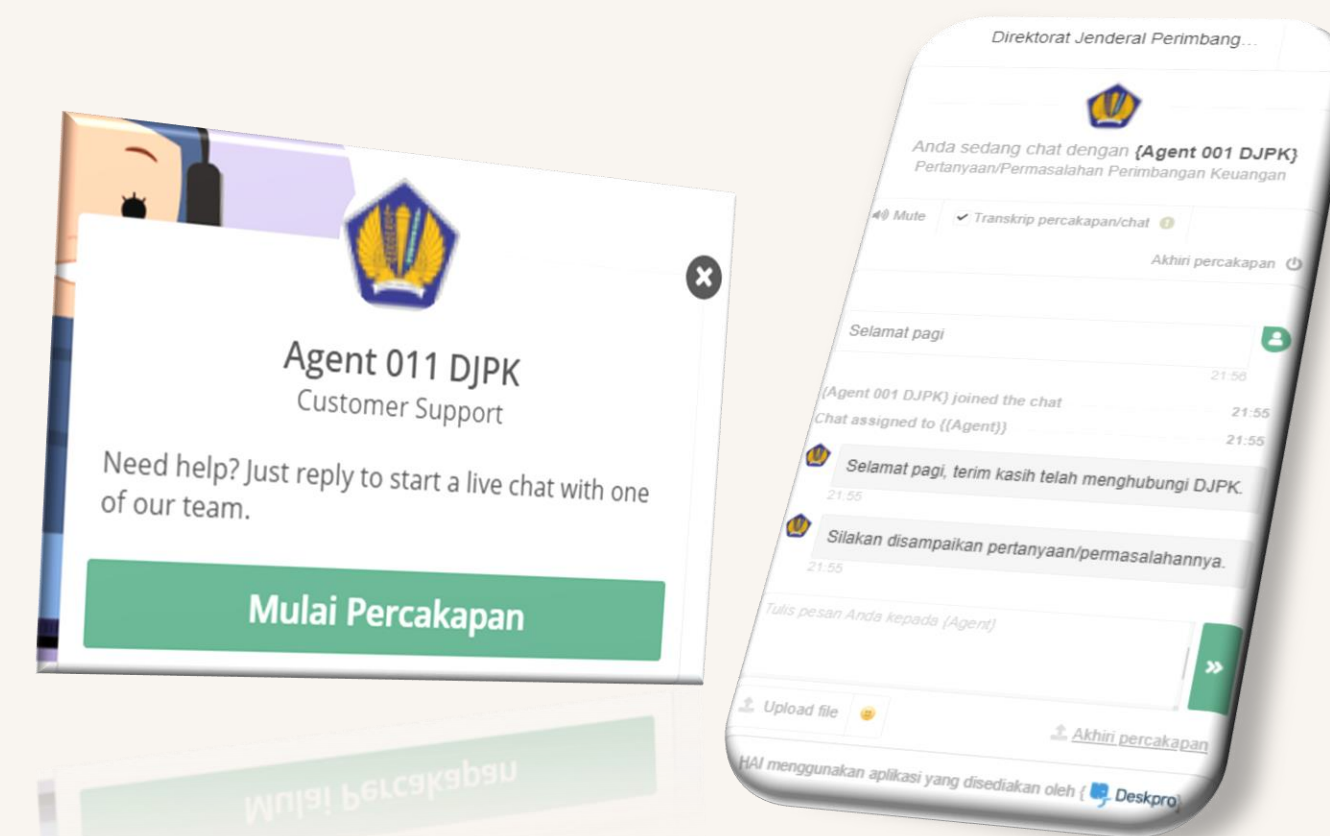
Layanan Live Chat

Jumlah Pengguna Live Chat



Pada Juni 2025, sebanyak 6,43% (37 pengguna) menggunakan layanan *Live Chat* yang dapat diakses melalui situs contact-djpk.kemenkeu.go.id. Jumlah ini naik 429% dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (7 layanan). Jika dibandingkan dengan Juni 2024 (15 layanan), jumlah ini juga naik 147%.

Topik terbanyak konsultasi *Live Chat* adalah Surat Masuk, DAK Fisik, dan Lainnya.





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**

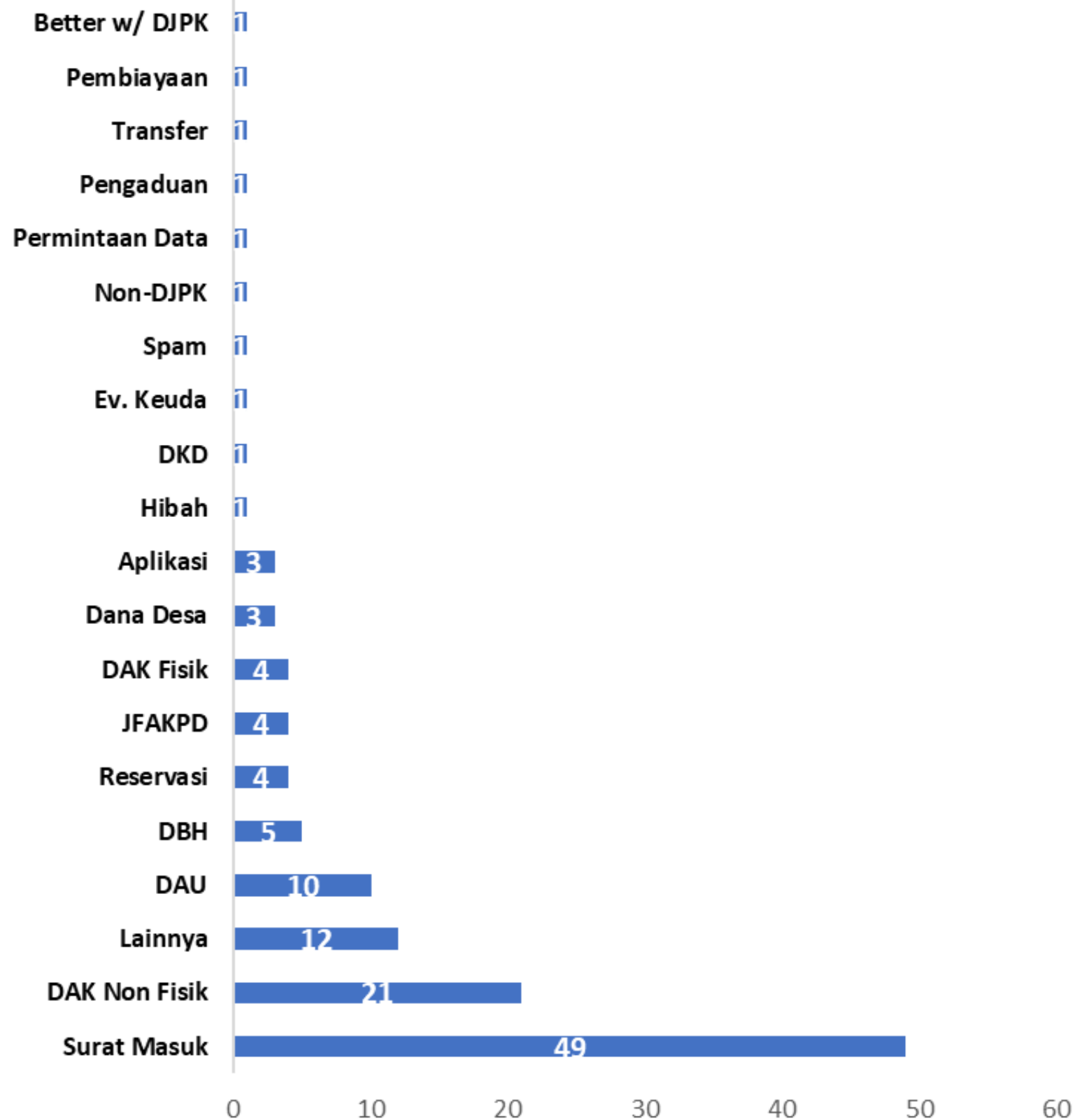
Mulai Senin, 16 Juni 2025, layanan *Contact Center* Dering DJPK resmi dikonsolidasikan dengan Pusat Kontak Layanan Kemenkeu Prime.

Email layanan berubah menjadi kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id.

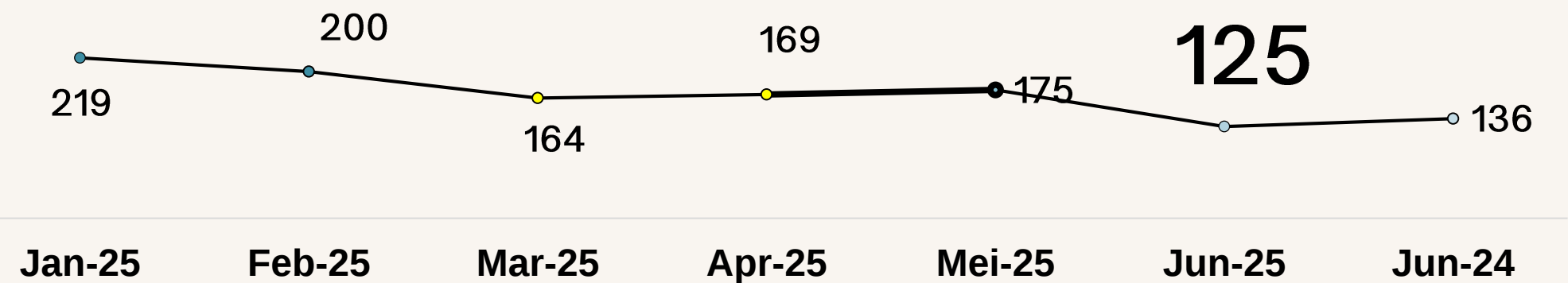
Untuk layanan konsultasi tatap muka dan konsultasi *online video conference*, dilakukan melalui email reservasi.djpk@kemenkeu.go.id (jam layanan hari kerja pukul 08.00 s.d. 16.00 WIB).



Perkembangan Layanan *Email* DJPK



Jumlah Pengguna Layanan *Email*



Sebanyak 21,74% atau 125 pengguna layanan informasi DJPK menggunakan layanan *email* pada Juni 2025. Jumlah ini turun 28,57% dibandingkan layanan pada bulan sebelumnya (175 pengguna). Jika dibandingkan dengan Juni 2024 (136 pengguna), jumlah ini juga turun 8%.

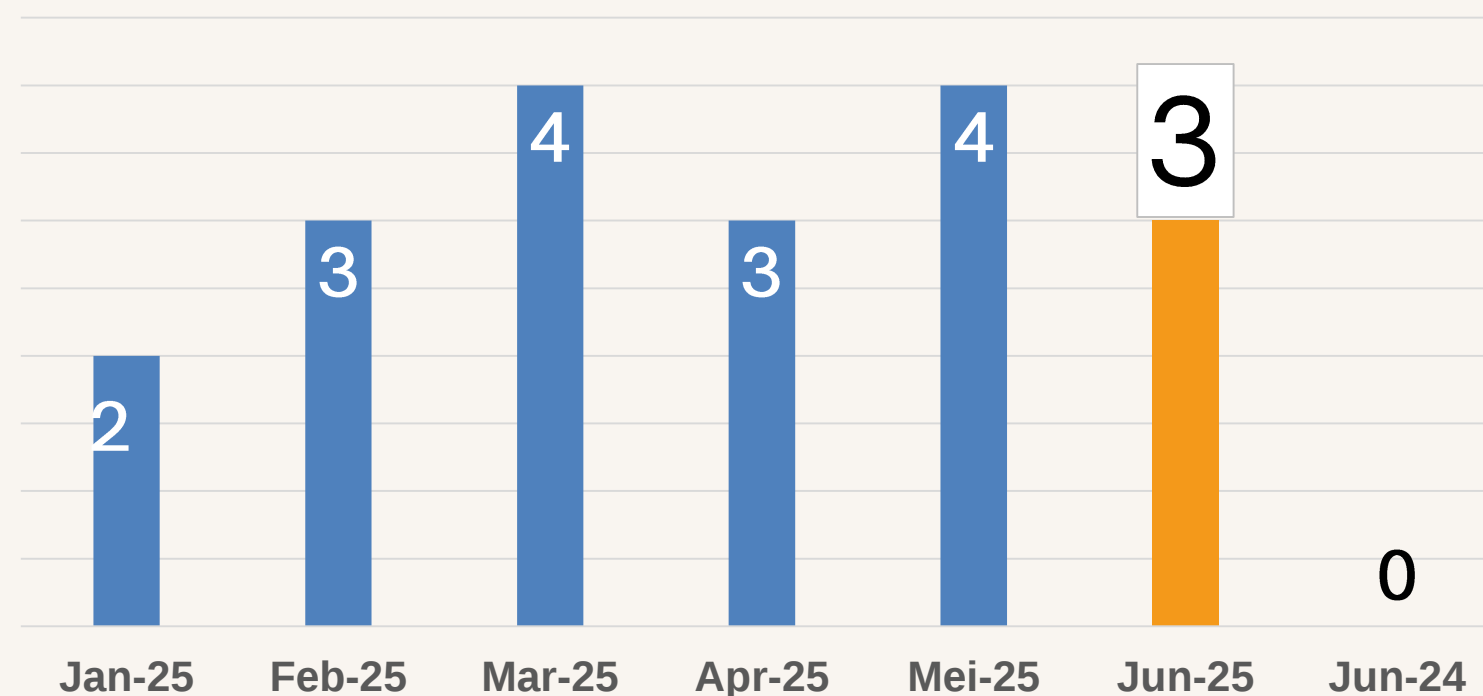
Sebanyak 49 *email* yang masuk merupakan penyampaian surat dan konfirmasi tindak lanjut surat tersebut.



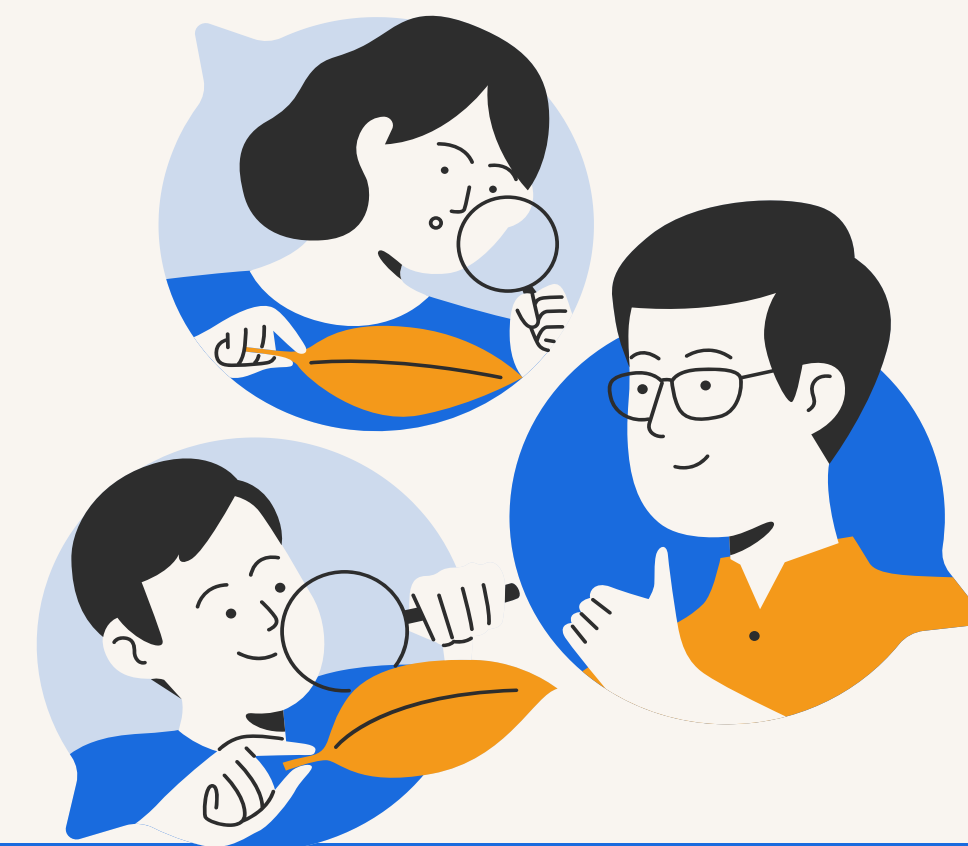
Layanan Video Conference

Pada Juni 2025, telah dilaksanakan *video conference* melalui aplikasi Ms. Team sebanyak 3 kali.

Perkembangan Video Conference



No.	Daerah	Tanggal	Topik
1	Kab. Jember	3 Juni 2025	Dana Desa
2	Kab. Aceh Singkil	16 Juni 2025	DAU
3	Prov. Kalimantan Timur	30 Juni 2025	DBH

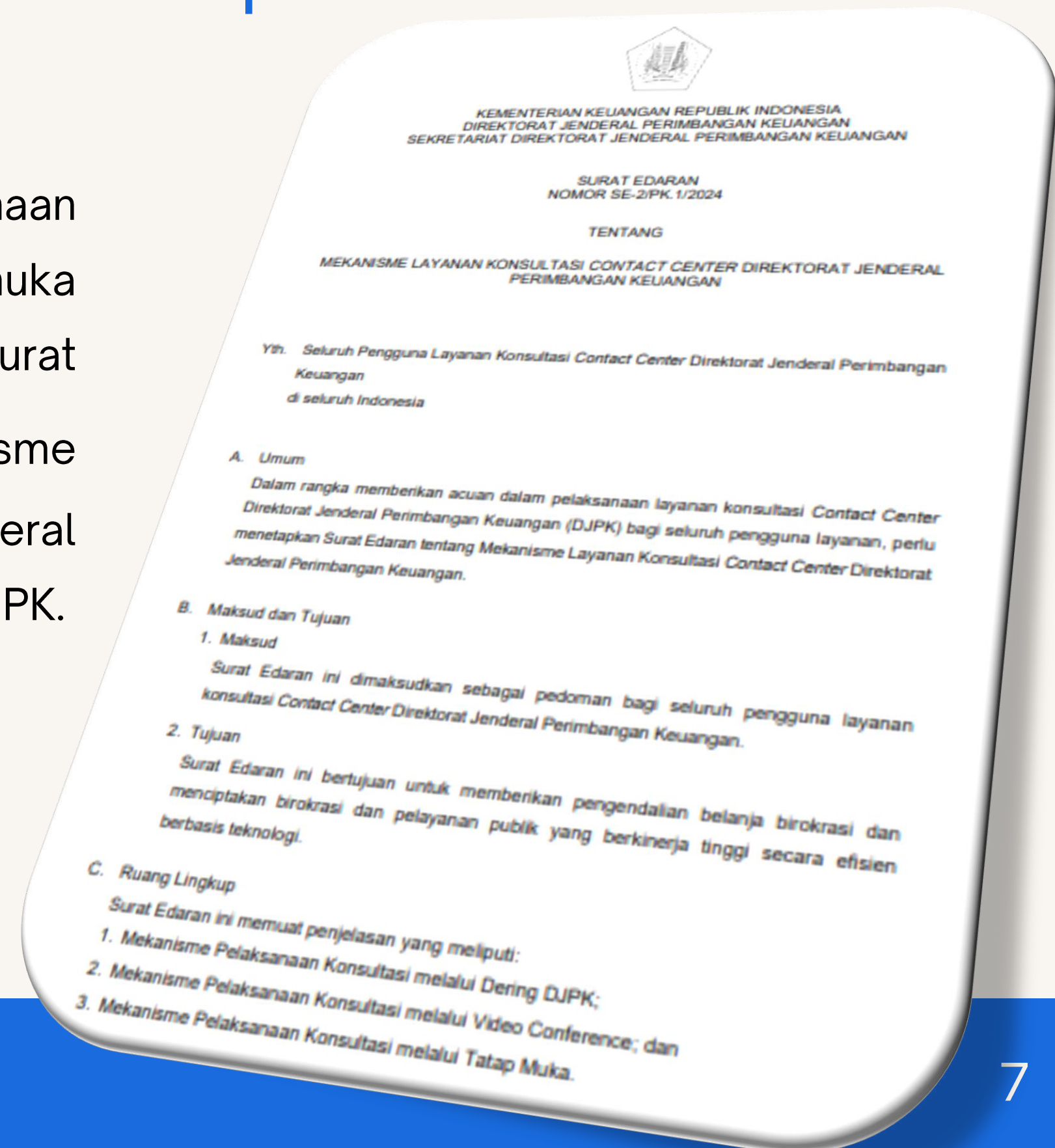


Jumlah *video conference* pada Juni 2025 turun 25% dibandingkan bulan sebelumnya (4).
Jika dibandingkan dengan Juni 2024 (0), jumlah *video conference* yang dilaksanakan Juni 2025 naik 300%.



Pedoman Konsultasi Tatap Muka

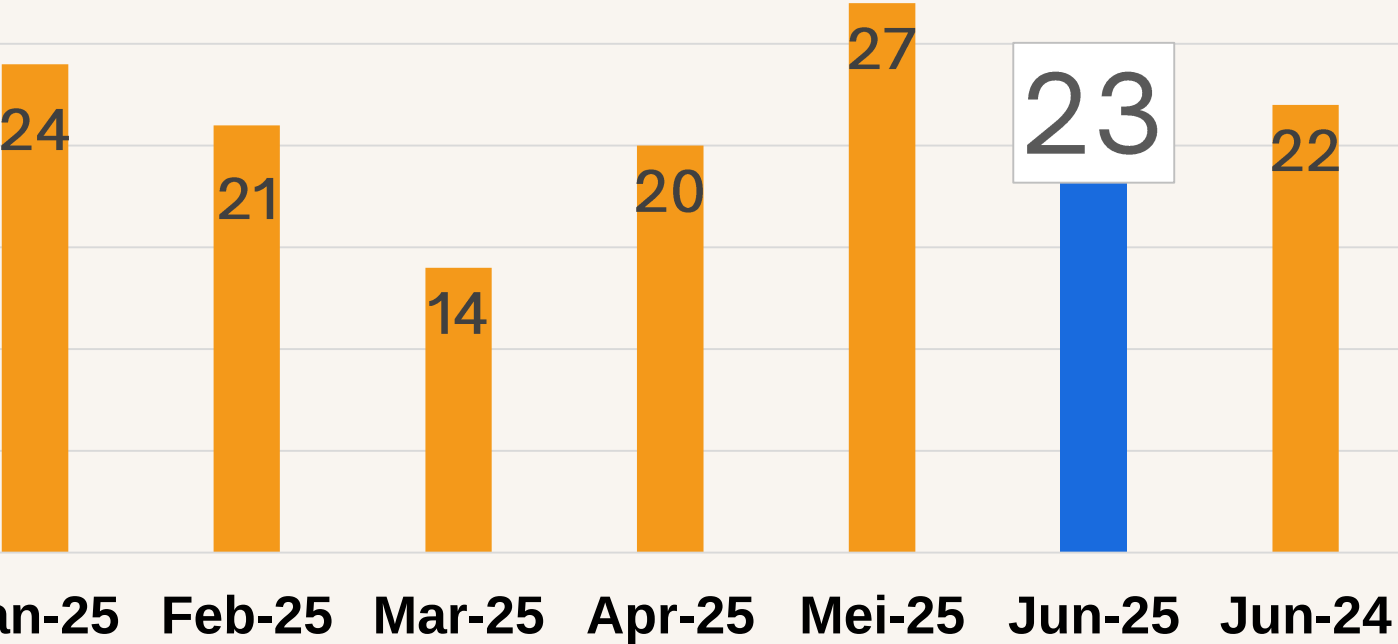
Dalam rangka memberikan petunjuk teknis pelaksanaan konsultasi daring melalui *video conference* maupun tatap muka di DJPK, maka pada bulan April 2024 telah disampaikan Surat Edaran nomor **SE-2/PK.1/2024** tentang Mekanisme Layanan Konsultasi Contact Center Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan kepada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





Layanan Konsultasi Tatap Muka

Pada Juni 2025, telah dilaksanakan 23 kali konsultasi tatap muka. Jumlah ini turun 15% dibanding bulan sebelumnya (27), dan naik 4,5% dibandingkan Juni 2024 (22).



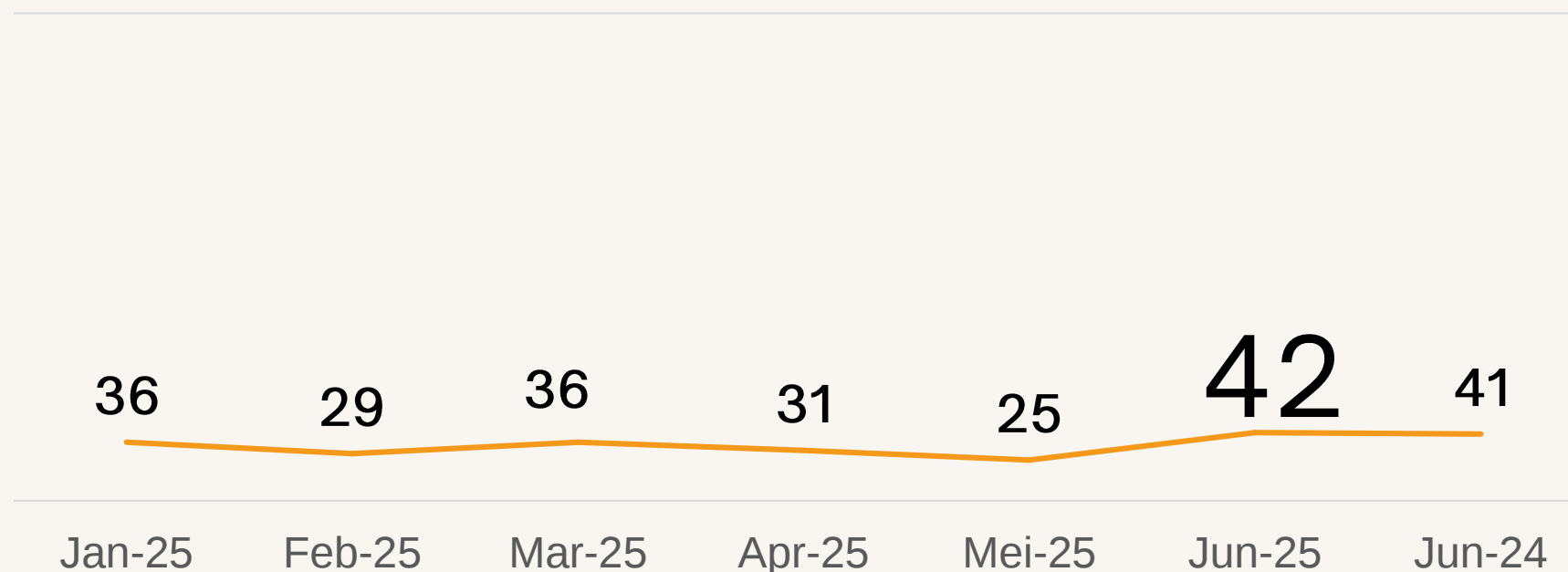
Namun, dalam pelaksanaannya beberapa Pemerintah Daerah belum mematuhi ketentuan pelaksanaan konsultasi tatap muka, seperti jumlah tamu yang hadir melebihi ketentuan.

No.	Daerah	Tanggal	Topik	Tamu
1	Prov. Kalimantan Timur	2 Juni 2025	JFAKPD	1
2	Prov. Aceh	3 Juni 2025	Otsus	10
3	DPRD Kota Kediri	10 Juni 2025	TKD	7
4	Mahasiswa UGM	10 Juni 2025	Dana Keistimewaan	2
5	Kab. Penajam Paser Utara	12 Juni 2025	DAU	11
6	Kab. Pasaman Barat	12 Juni 2025	DBH, DAU	3
7	Kab. Barito Selatan	16 Juni 2025	TKD	2
8	Prov. Maluku	18 Juni 2025	PDRD	5
9	Kab. Muara Enim	19 Juni 2025	TKD	5
10	Prov. Jawa Barat	19 Juni 2025	Evaluasi Keuda	4
11	Prov. Sulawesi Tengah	19 Juni 2025	TKD	6
12	CCSF UI	20 Juni 2025	DBH	1
13	Kab. Bondowoso	20 Juni 2025	Insentif Fiskal	6
14	Kab. Sumedang	20 Juni 2025	Dana Desa	3
15	Kab. Jayapura	24 Juni 2025	Otsus	5
16	Kab. Kubu Raya	24 Juni 2025	Insentif Fiskal	2
17	Kota Bandar Lampung	25 Juni 2025	Pembiayaan, DAK, DAU	10
18	Kejari	25 Juni 2025	DAK Non Fisik	5
19	Prov. Papua Tengah	26 Juni 2025	Otsus	3
20	Kab. Bengkulu Tengah	26 Juni 2025	DAU	3
21	Kab. Fakfak	30 Juni 2025	DAU, DAK, DIF	2
22	Kota Tidore Kepulauan	30 Juni 2025	DAU	7
23	Kemendagri	30 Juni 2025	JFAKPD	2



Publikasi Konten Media Sosial DJPK

Rata-rata Publikasi Konten Medsos Bulanan



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

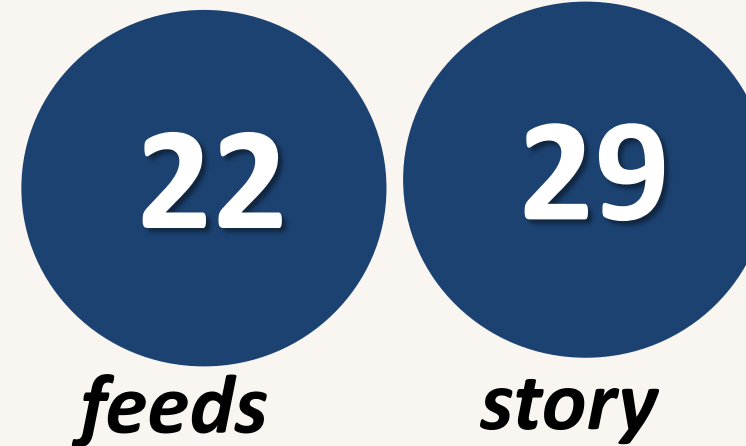
Rata-rata publikasi konten media sosial DJPK pada Juni 2025 naik 68% dibandingkan bulan sebelumnya (25). Jika dibandingkan dengan Juni 2024 (41), rata-rata publikasi konten naik pula 2%.



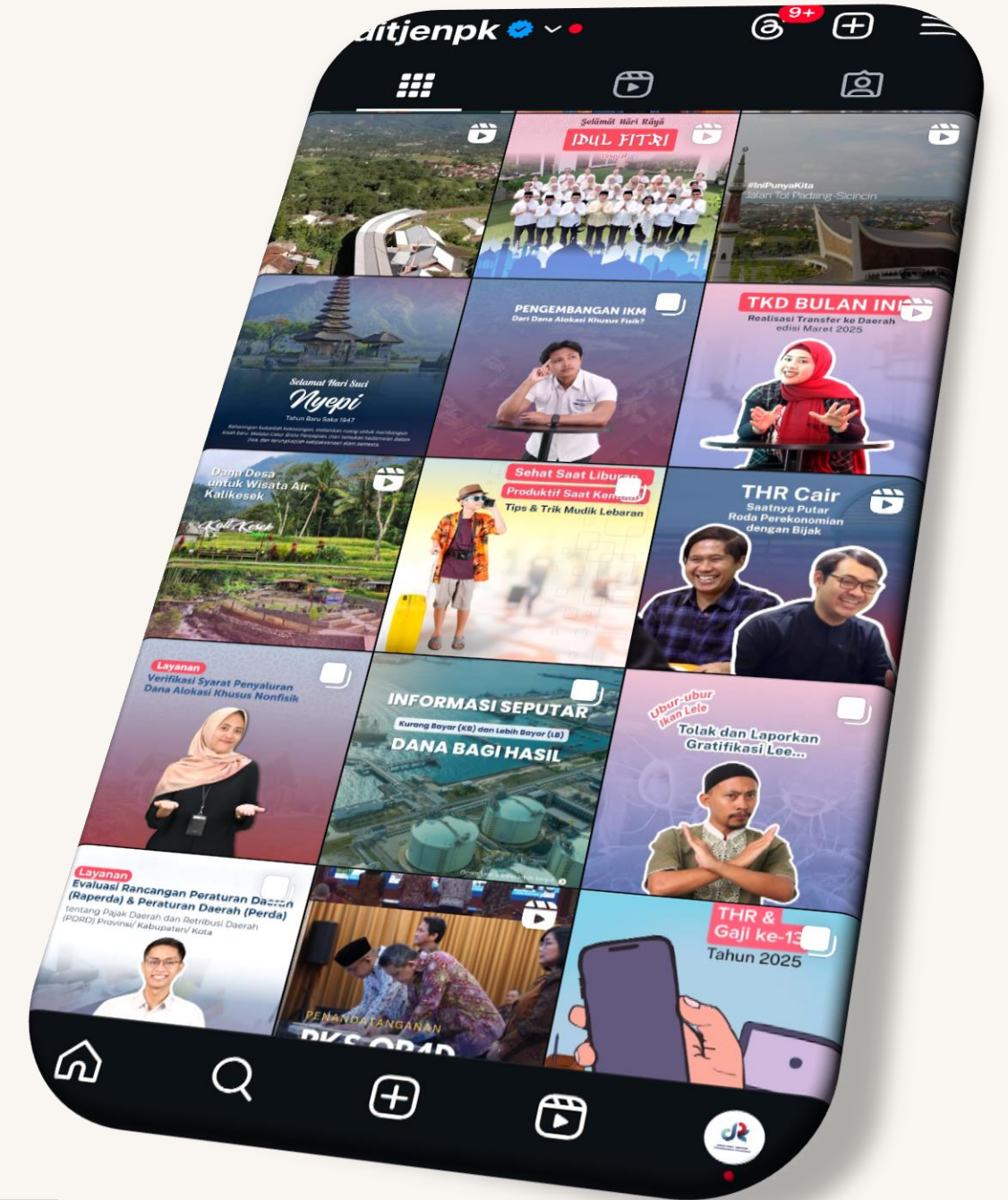
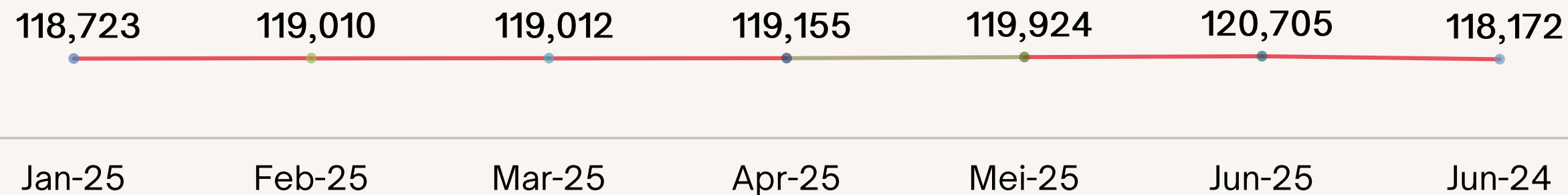
Performa Instagram

Followers (per 30 Juni)	120.705
Reach (total)	314.758
Reach (rata-rata)	14.307

Jumlah Unggahan



Grafik perkembangan pengikut Instagram 2025





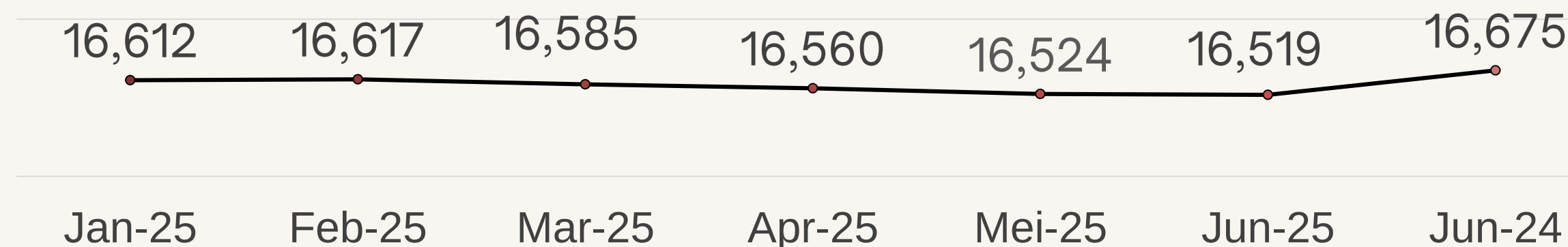
Performa X

Jumlah Konten

38 konten

Followers (per 30 Juni)	16.519
Reach (total)	6.173
Reach (rata-rata)	187

Grafik perkembangan pengikut X (Twitter)





DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa Facebook



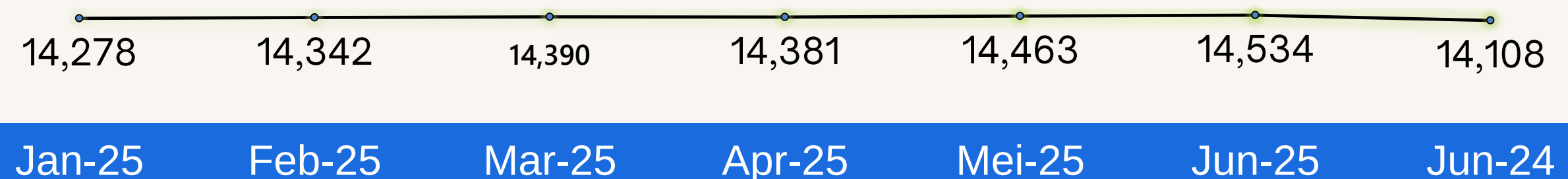
Jumlah Konten

38 konten



Followers (per 30 Juni)	14.534
Reach (rata-rata)	70.939

Grafik perkembangan pengikut Facebook 2025





Employee Advocacy (1)

Realisasi *Employee Advocacy* 2025 Edisi 05

Version 1.3.2 - last update on
2 Jul 2025 16:15 WIB by Heri Iskandar

Periode: 26 Mei 2025 - 9 Jun 2025, Judul: APBN Kita edisi Mei 2025

Capaian Target

182,73%

Target 100%

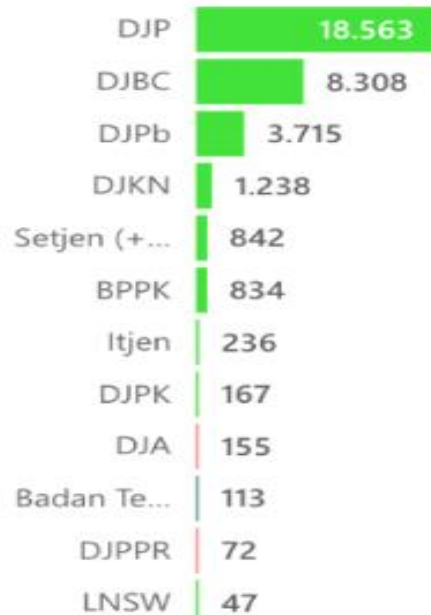
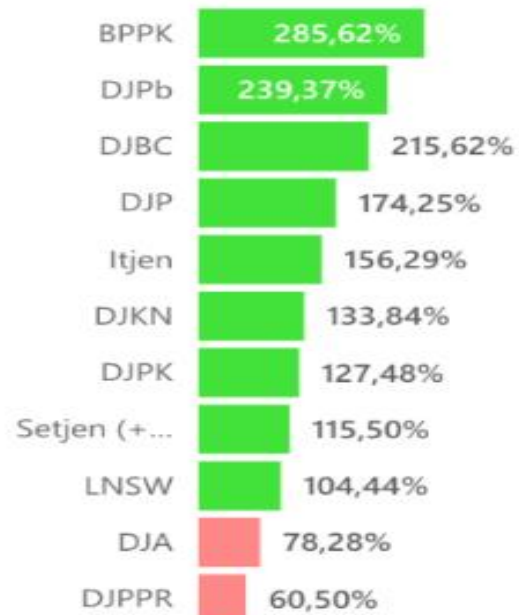
Selisih **+82,73%**

Jumlah Pegawai

34.290

Target 18.765

Selisih **+15.525**



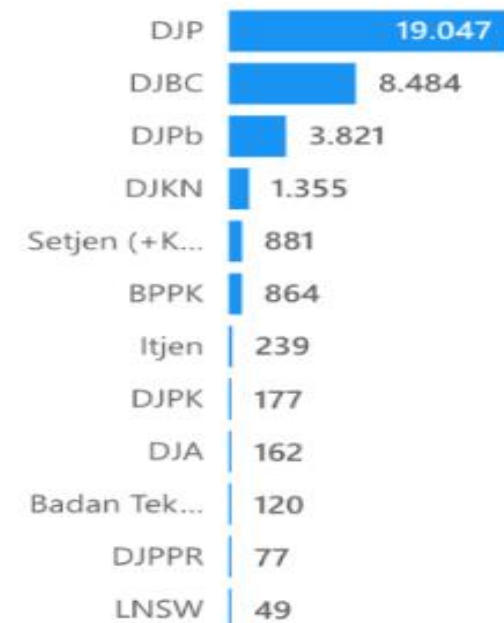
Jumlah Aktivasi

35.276

Like/komen/share 31.674 **89,79%**

Konten Tersedia 3.391 **9,61%**

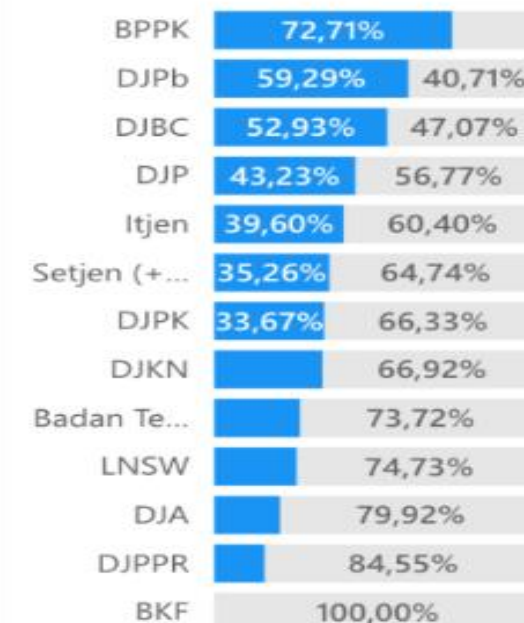
Konten Mandiri 211 **0,60%**



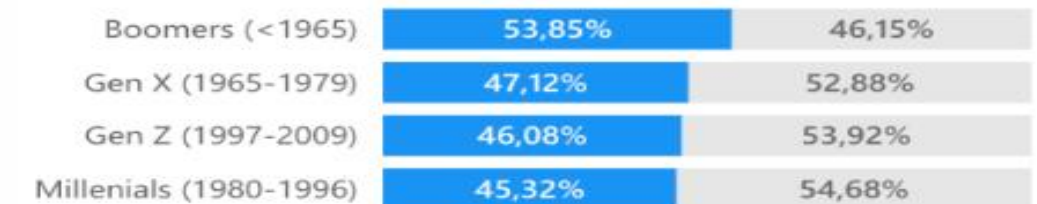
Persentase Pegawai

45,64%

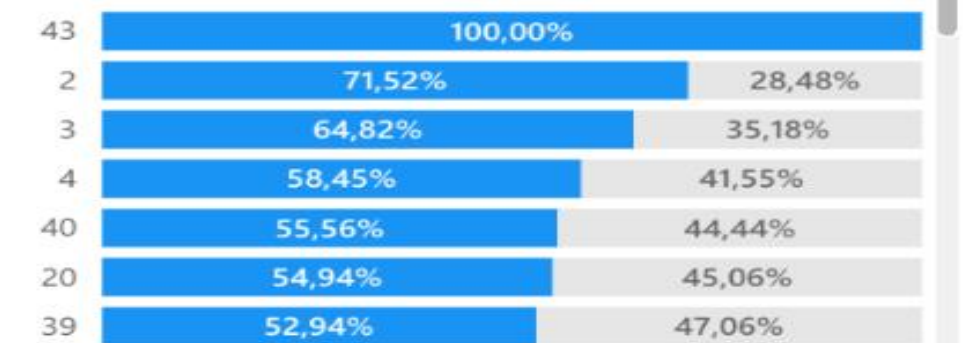
Seluruh Pegawai **75.129**



Generasi



Lama Kerja (tahun)



Sebaran Pegawai

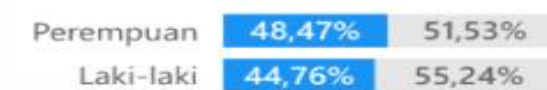


Jumlah Medsos

36.409



Jenis Kelamin





Employee Advocacy (2)

Realisasi *Employee Advocacy* 2025 Edisi 06

Version 1.3.2 - last update on
2 Jul 2025 16:15 WIB by Heri Iskandar

Periode: 18 Jun 2025 - 3 Jul 2025, Judul: APBN Kita edisi Juni 2025

Capaian Target

182,08%

Target 100%

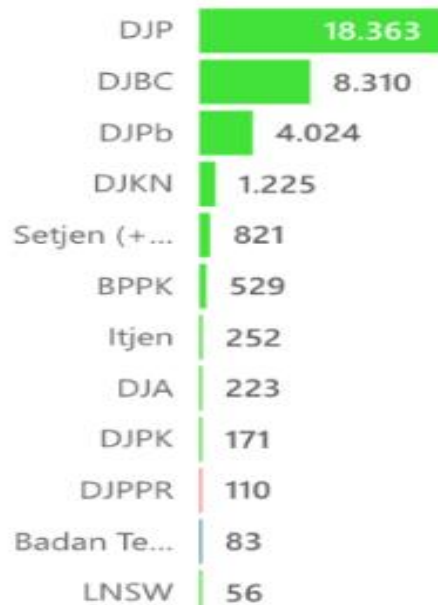
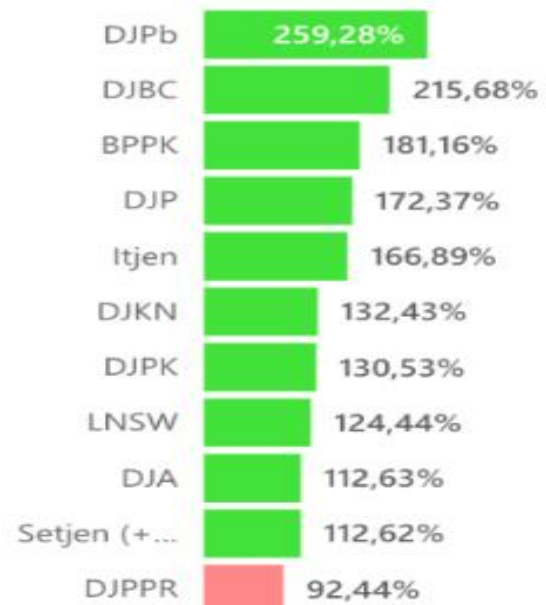
Selisih **+82,08%**

Jumlah Pegawai

34.167

Target **18.765**

Selisih **+15.402**



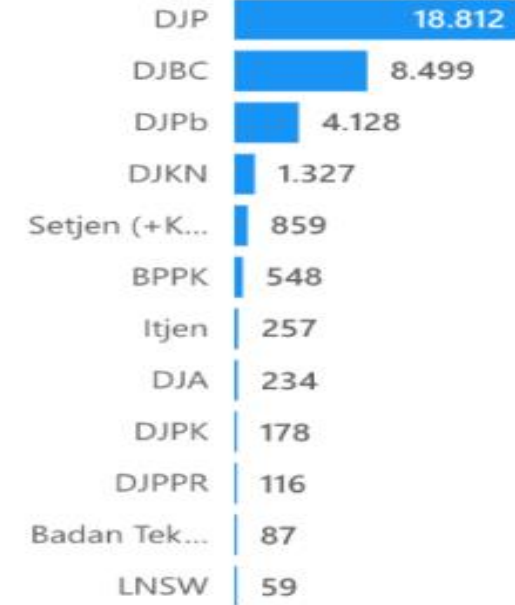
Jumlah Aktivasi

35.104

Like/komen/share 31.550 **89,88%**

Konten Tersedia 3.352 **9,55%**

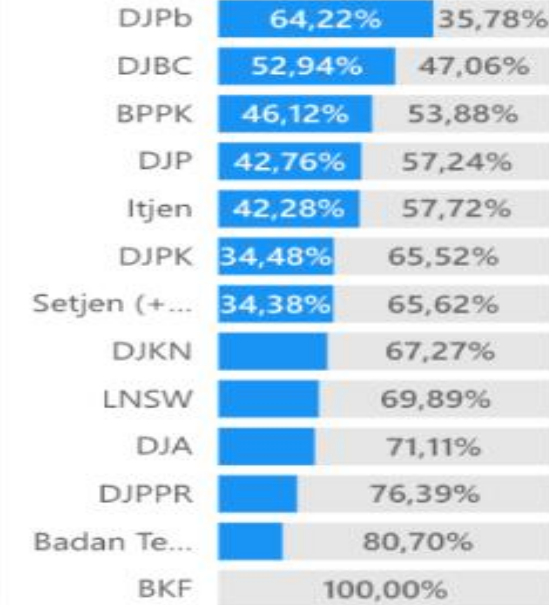
Konten Mandiri 202 **0,58%**



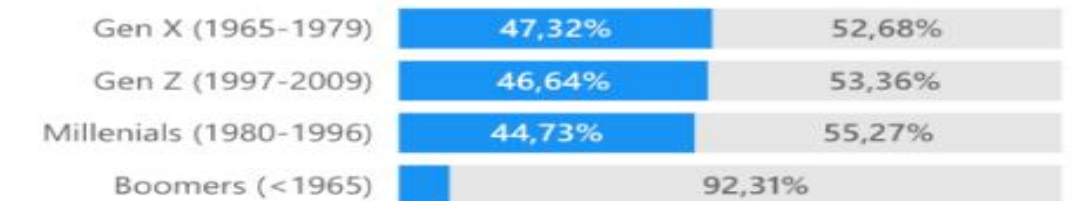
Persentase Pegawai

45,48%

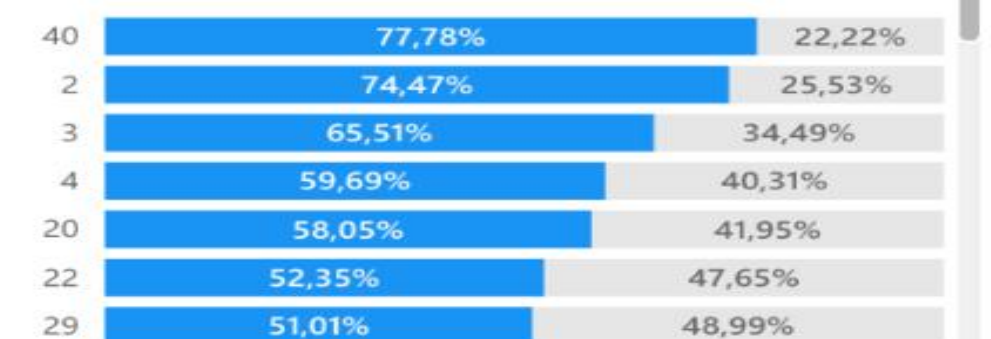
Seluruh Pegawai **75.129**



Generasi



Lama Kerja (tahun)

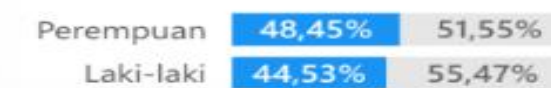


Jumlah Medsos

36.337



Jenis Kelamin



Sebaran Pegawai





Layanan PPID



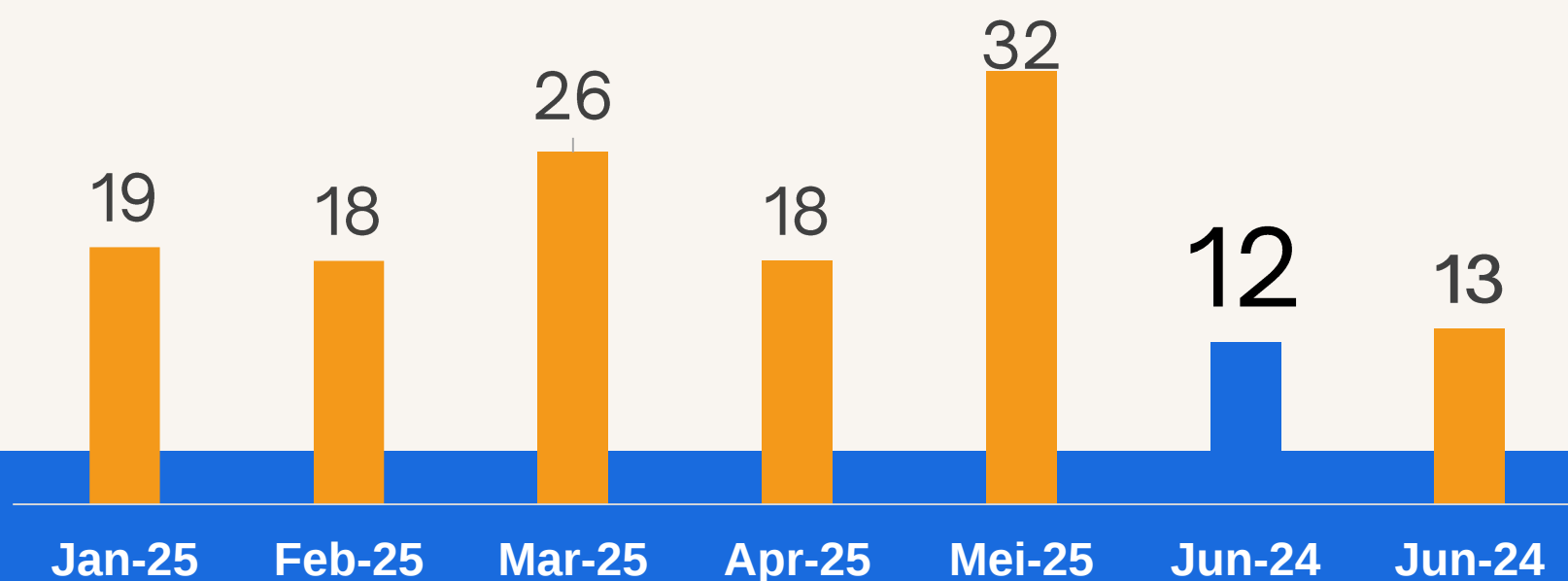
Selain mempublikasikan data dan informasi melalui *website* dan media lainnya, DJPK juga melayani permohonan informasi/data melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DJPK.

Pada Juni 2025 terdapat **12** permohonan.

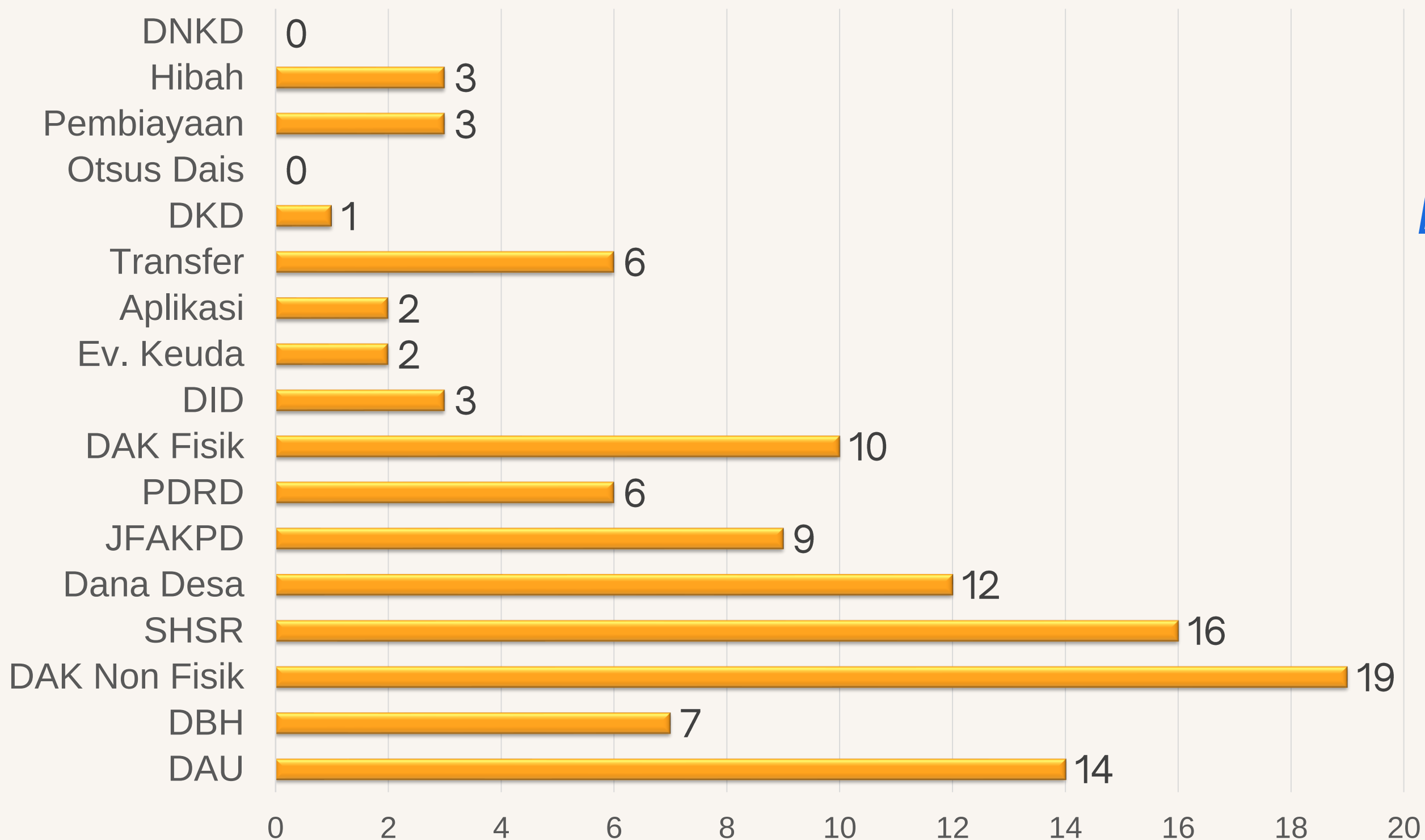
Sebagian besar permintaan data dalam rangka keperluan **penelitian**. Data yang diminta mencakup:

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

Jumlah Permohonan Data melalui PPID Tahun 2025



Permohonan pada Juni 2025 turun 62,5% dibandingkan dengan bulan sebelumnya (32) dan turun 7,7% dibandingkan Juni 2024 (13).



Jumlah *FAQ/Knowledge Base* Contact Center DJPK yang perlu di-review

**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.



Linna



Hanna



Dian



Horas



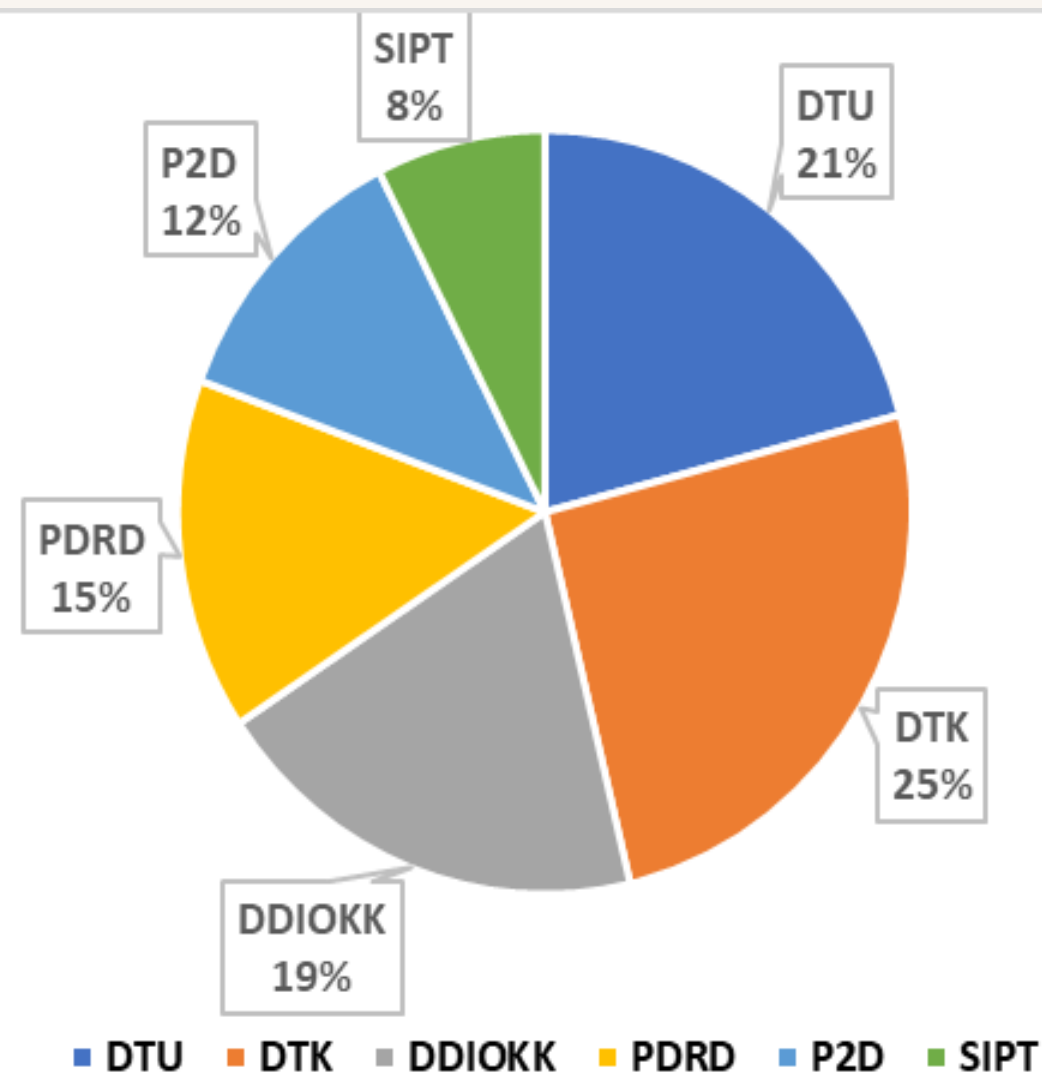
Ronald



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).

67 Tiket Dieskalasi via Aplikasi CRM Deskpro ke *Layer 2* pada Juni 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 DBH Non Sumber Daya Alam

Tim Reguler DAK Non Fisik

Subdirektorat PMP, Dit. Dana Transfer Khusus

Subdirektorat PMP, Dit. PDRD

menduduki peringkat pertama dengan jumlah tiket 5 atau 7,5% dari total seluruh tiket yang dieskalasi pada Juni 2025 (67 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)

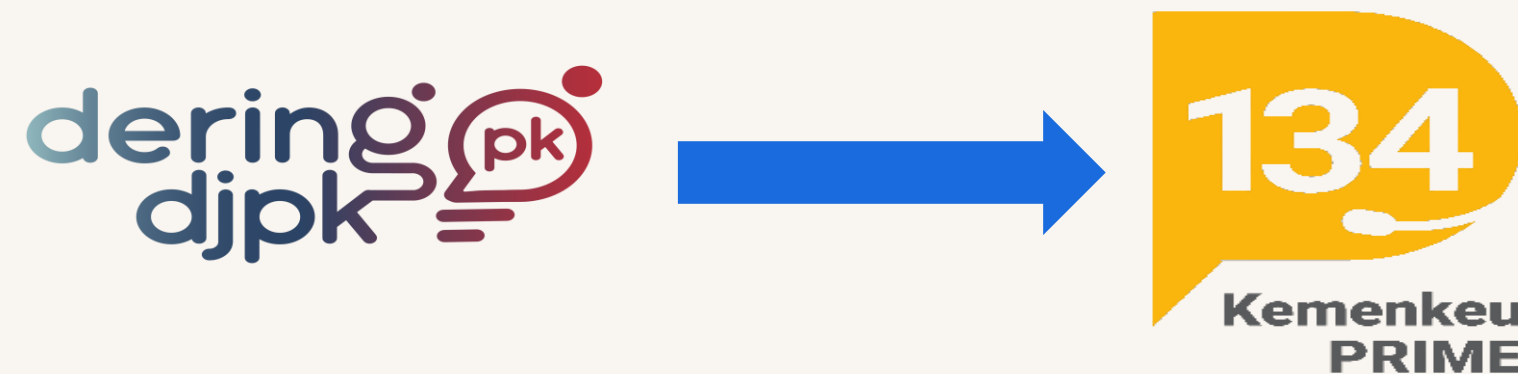


Konsolidasi

Contact Center Dering DJPK ke Kemenkeu PRIME

Mulai tanggal 16 Juni 2025, *Contact Center* Dering DJPK berkonsolidasi ke dalam Pusat Kontak Layanan Kementerian Keuangan (Kemenkeu PRIME). *Email* layanan berubah menjadi kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id. Telepon: 134. Whatsapp: [081310004134](https://wa.me/081310004134).

Untuk layanan konsultasi tatap muka dan konsultasi *online video conference*, dilakukan melalui email reservasi.djpk@kemenkeu.go.id (jam layanan hari kerja pukul 08.00 s.d. 16.00 WIB).



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



Langkah-Langkah 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 <i>minus growth</i> .
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 Dinonaktifkan: 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 telah 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).



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