



KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN LAYANAN INFORMASI AGUSTUS 2025





KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Media Layanan Informasi DJPK



Mulai 16 Juni 2025 akan dilakukan penutupan pada kanal layanan Contact Center DJPK beralih menjadi kanal layanan Kemenkeu PRIME



Whatsapp 0811-150-4207	Email callcenter.djpk@kemenkeu.go.id
Telepon 150420	Live Chat pada https://djpk.kemenkeu.go.id
Help Desk pada https://djpk.kemenkeu.go.id	

Menjadi



Whatsapp 0813-10004-134	Email kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id
Telepon 134	Live Chat pada https://kemenkeu-prime.kemenkeu.go.id
Help Desk pada https://kemenkeu-prime.kemenkeu.go.id	

Layanan DJPK
yang Tetap Aktif

Layanan Konsultasi Tatap Muka

Layanan Konsultasi *Video Conference*

melalui email reservasi DJPK:
reservasi.djpk@kemenkeu.go.id
(jam layanan hari kerja pukul 08.00
s.d. 16.00 WIB).



8

Publikasi Website

112

Publikasi
Konten Media Sosial

10

Layanan PPID

7

WA & Email Blast

9

Video Conference

6

Webinar/FGD

389

Tiket Konsultasi

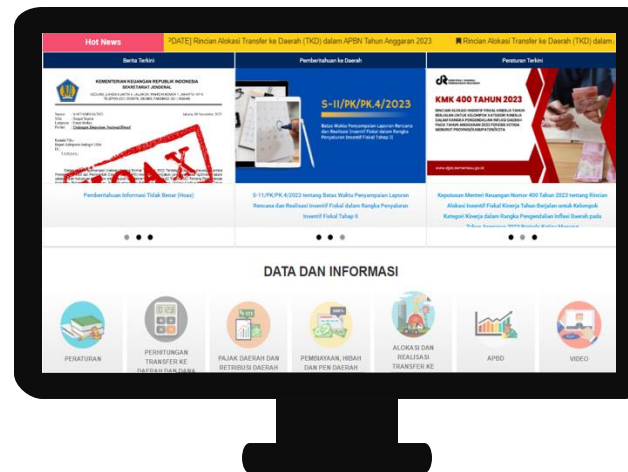
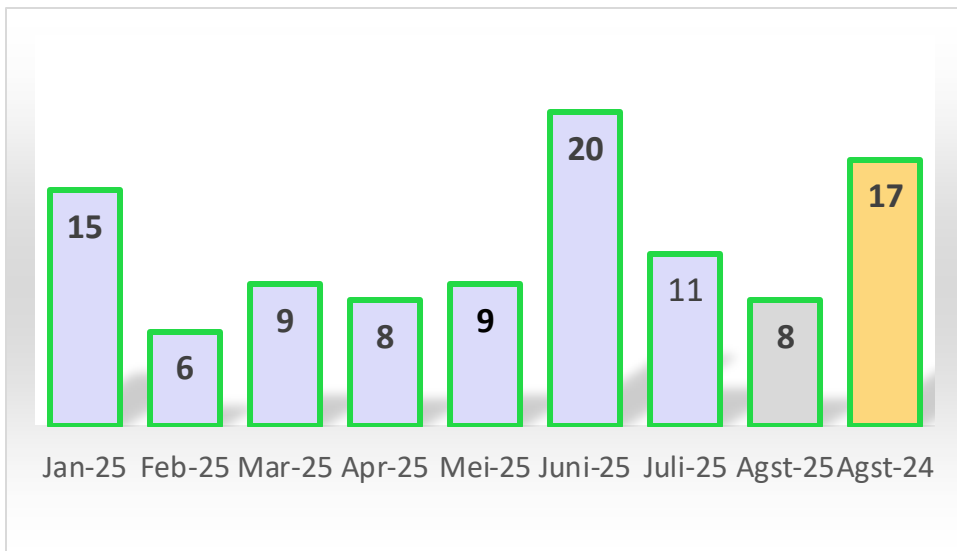
31

Konsultasi Tatap Muka



Pada bulan Agustus 2025, terdapat **8** publikasi pada *Website* DJPK yang terdiri dari antara lain Peraturan, berita, dan pemberitahuan ke daerah.

Jumlah publikasi website bulan Agustus 2025 **turun 27%** dibandingkan bulan sebelumnya (11) dan **turun 53%** dibandingkan bulan Agustus 2024 (17).



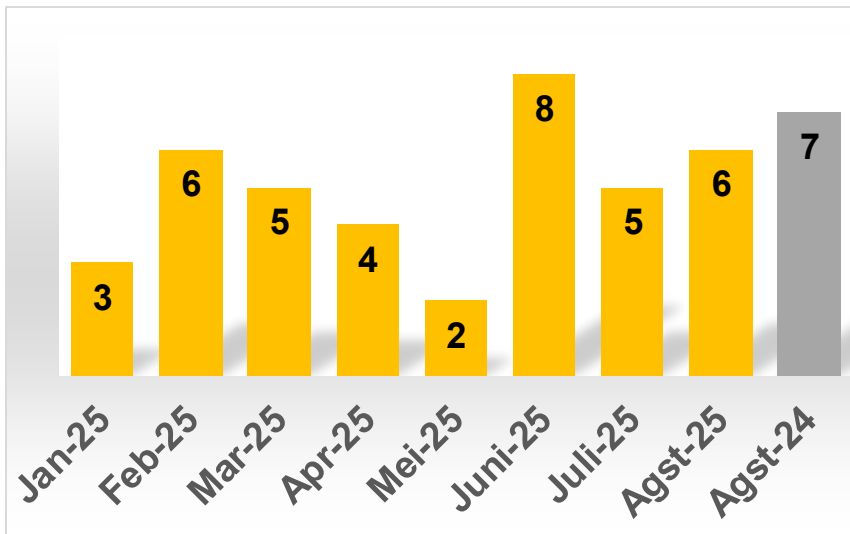


Rincian Publikasi *Website* DJPK

No	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	S-73/PK/PK.6/2025 tentang Penyampaian Kerangka Ekonomi Makro dan Pokok-Pokok Kebijakan Fiskal (KEM PPKF) Tahun 2026 Pemutakhiran	Pemberitahuan ke Daerah
2	S-22/PK/MK/2025 tentang Pedoman Penyusunan dan Penyampaian Usulan Dana Alokasi Khusus Fisik (DAK Fisik) oleh Pemerintah Daerah Sebagai Dasar Pengalokasian DAK Fisik Tahun Anggaran 2026	Pemberitahuan ke Daerah
3	Modul PDRD : Opsen Pajak Daerah Edisi Revisi	Berita
4	Alur Layanan Konsultasi DJPK	PPID
5	Laporan Hasil Penandaan, Pelacakan, dan Evaluasi Anggaran Intervensi Gizi pada APBD	Pemberitahuan ke Daerah
6	Telah Terbit Majalah Media Defis Edisi XLI Tahun 2025 “Sinergitas Pendanaan Dukung Daerah Capai Kualitas Pelayanan Publik yang Optimal”	Berita
7	LHKPN Purwanto	LHKPN
8	LHKPN Subandono	LHKPN



Perkembangan Publikasi Webinar DJPK



Rincian Publikasi Webinar DJPK

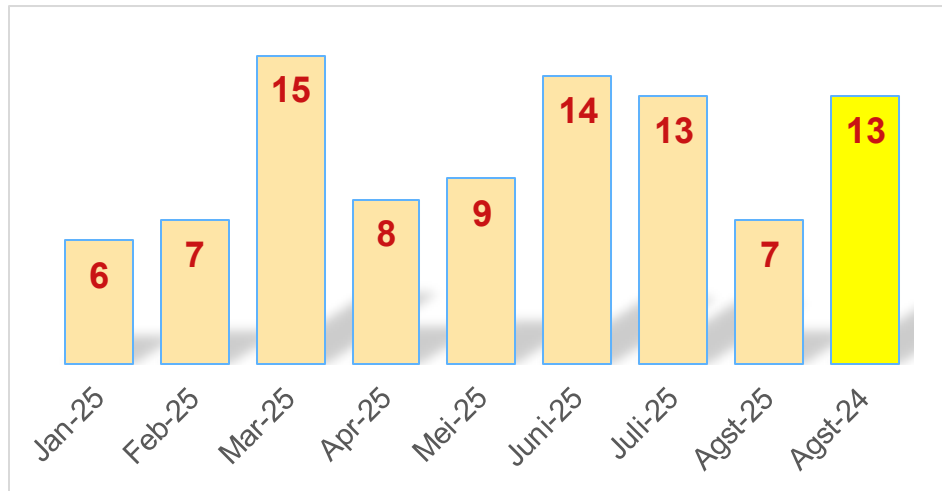
No	Tanggal	Nama Publikasi
1	2 Agustus	Jumat Ceria dan Peresmian Teras Nusantara
2	4 Agustus	Kunjungan Kerja Menteri Dalam Negeri
3	5 Agustus	Workshop Melukis - Baporss
4	6 Agustus	Rapat Strategi Komunikasi dengan Kemendagri
5	15 Agustus	TVRI Nota Keuangan
6	20 Agustus	THM Kebijakan TKD

Publikasi webinar bulan Agustus 2025 **naik 20%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (5) dan **turun 14%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar Agustus 2024 (7)



Layanan Email dan WA Blast

Perkembangan Layanan *Email dan WA Blast*



Rincian Layanan *Email dan WA Blast*

4 Agustus 2025	Polite Reminder SERASI Episode 10
5 Agustus 2025	Informasi Pendaftaran SAJAK Bait 5
5 Agustus 2025	Polite Reminder SAJAK Bait 5
6 Agustus 2025	Penyampaian Surat S-22/MK/PK/2025
7 Agustus 2025	Penyampaian Surat 81/SJ/SJ.2/2025
14 Agustus 2025	Informasi Pendaftaran SERASI Episode 11
18 Agustus 2025	Polite Reminder SERASI Episode 11



Mulai 16 Juni 2025, layanan distribusi informasi melalui email dan whatsapp blast dilakukan oleh Kemenkeu PRIME dengan permohonan/korespodensi dari DJPK.



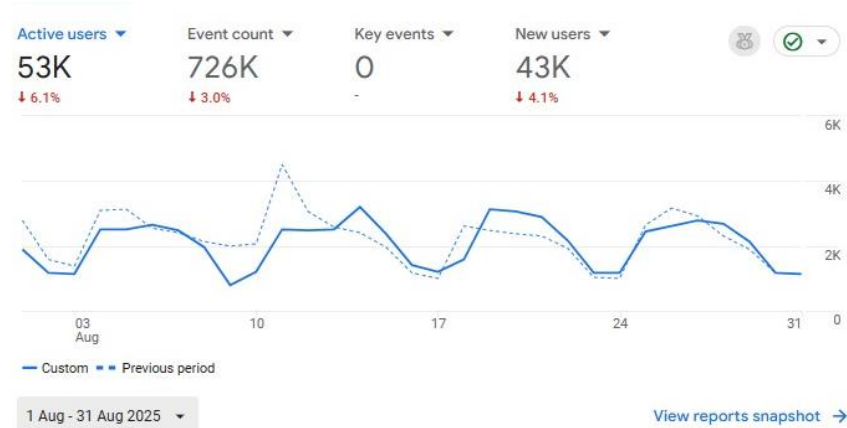
Kunjungan Website DJPK

Jumlah pengunjung Website DJPK selama bulan **Agustus 2025** sekitar 53.000, **turun 13%** dibandingkan bulan sebelumnya (61.000).

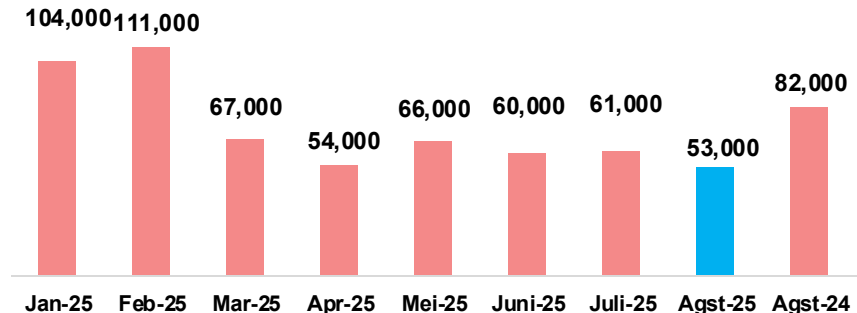
Jika dibandingkan dengan Agustus 2024 (82.000), pengunjung website pada bulan **Agustus 2025 turun 35%**.

Halaman yang paling banyak diakses antara lain

- Portal Data SIKD
- KMK Nomor 25 Tahun 2025 tentang Perpanjangan Batas Waktu Penyampaian Dokumen Persyaratan Penyaluran Dana Alokasi Khusus Fisik TA 2025
- Rincian Dana Desa per Desa TA 2025
- Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2025 tentang Standar Harga Satuan Regional
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2024 tentang Pengalokasian Dana Desa Setiap Desa, Penggunaan, dan Penyaluran Dana Desa Tahun Anggaran 2025



Perkembangan Kunjungan Website





Tiket Konsultasi DJPK

Setelah konsolidasi, tiket konsultasi DJPK dari
Kemenkeu PRIME dieskalasi via email.

Agustus 2025

389
tiket

Dijawab oleh PRIME

135 (35%)



Dijawab oleh L1 DJPK

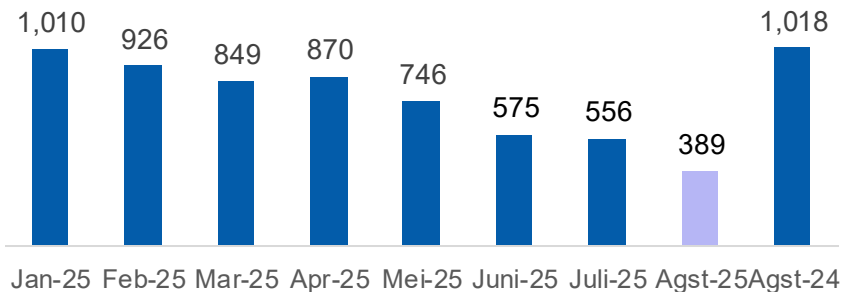
218 (56%)



Dijawab oleh L2 Unit
Teknis

36 (9%)

Perkembangan Jumlah Tiket Konsultasi

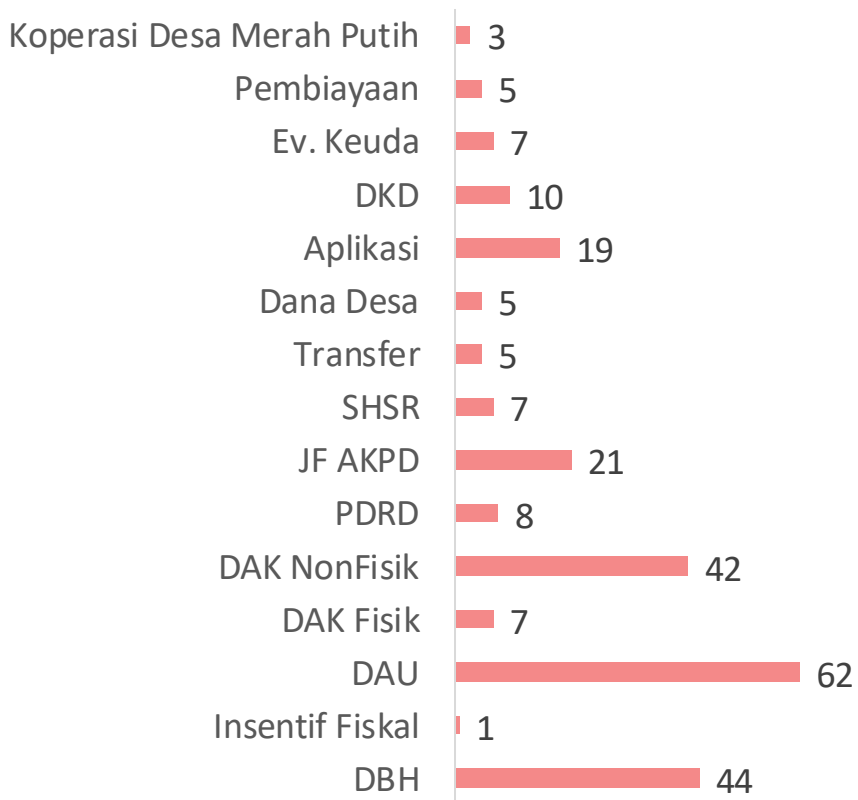


- Jumlah konsultasi pada Agustus 2025 **turun 61%** dibandingkan Agustus 2024.
- Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan Juli 2025 (556 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan Agustus 2025 **turun 30%**.
- Penurunan jumlah tiket konsultasi, dimungkinkan karena adanya transisi konsolidasi ke Kemenkeu PRIME

Sebagian besar tiket konsultasi pengguna layanan melalui
Kemenkeu PRIME diselesaikan oleh Agen L1 DJPK.



Topik Konsultasi Teknis



Topik DAU

Informasi progress penyaluran DAU



Topik DBH

Informasi penyaluran KBLB sesuai dengan KMK Nomor 29/MK/PK/2025 tanggal 24 Juli 2025 tentang Penyaluran Kurang Bayar Dana Bagi Hasil pada Tahun 2025

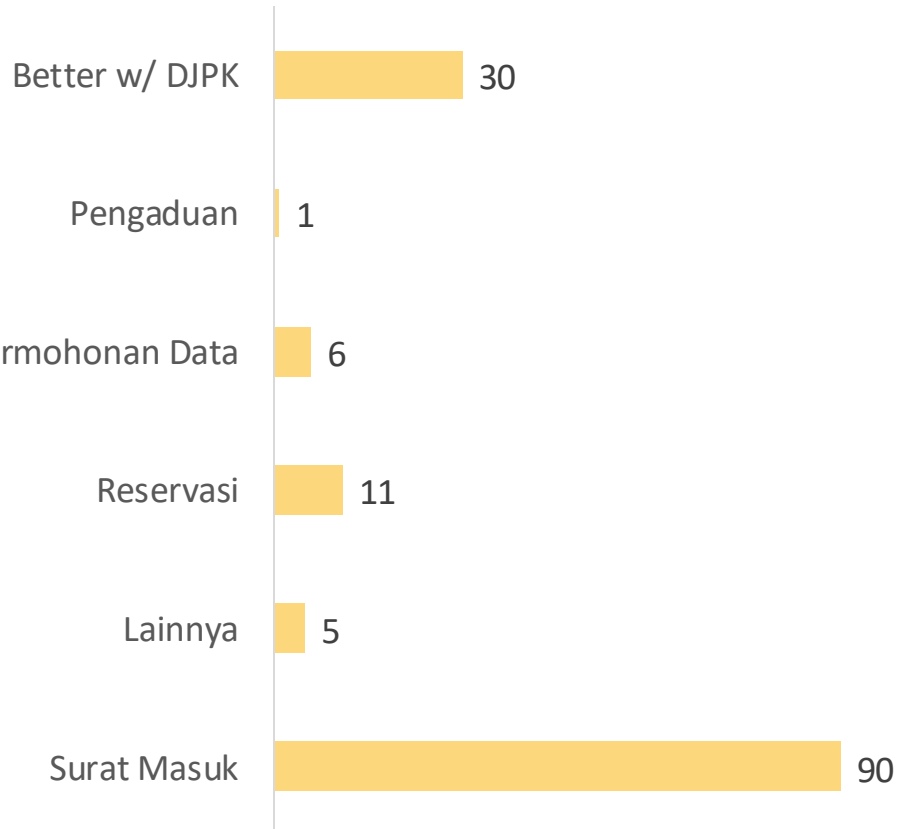


Topik DAK Non Fisik

Informasi penyaluran Tunjangan Guru ASND Triwulan II



Topik Konsultasi Lainnya



Surat Masuk

Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi progres surat masuk.



Better w/ DJPK

Informasi sertifikat kehadiran kegiatan Better w/ DJPK

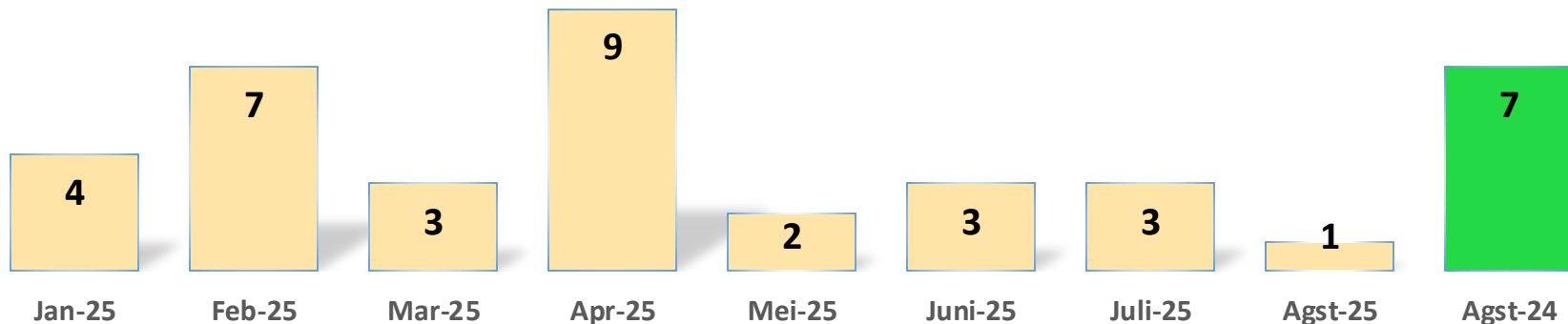


Reservasi

Informasi permintaan audiensi/permohonan konsultasi ke DJPK



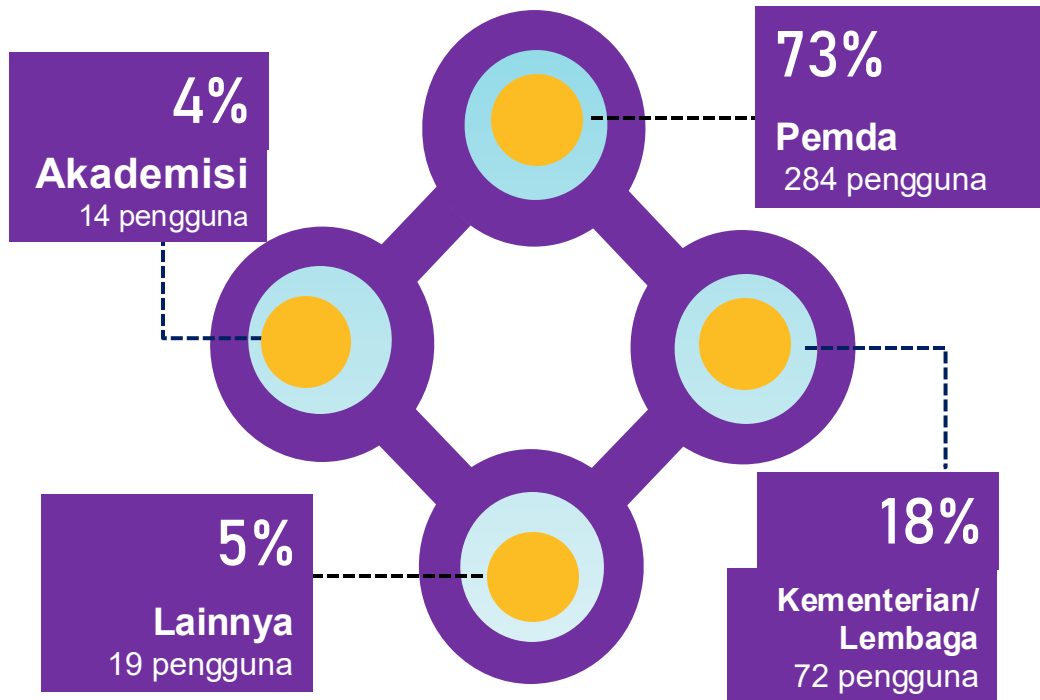
Pengaduan



Pengaduan pada bulan **Agustus 2025** berupa Pengaduan **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.**



Pengguna Layanan



Pemerintah Daerah

Termasuk Anggota/ Pimpinan DPRD dan Perangkat Daerah/Desa

Kementerian/Lembaga

Kementerian Teknis dan Lembaga di dalam dan luar Kemenkeu



Akademisi

Guru, Dosen, mahasiswa, dan siswa sekolah

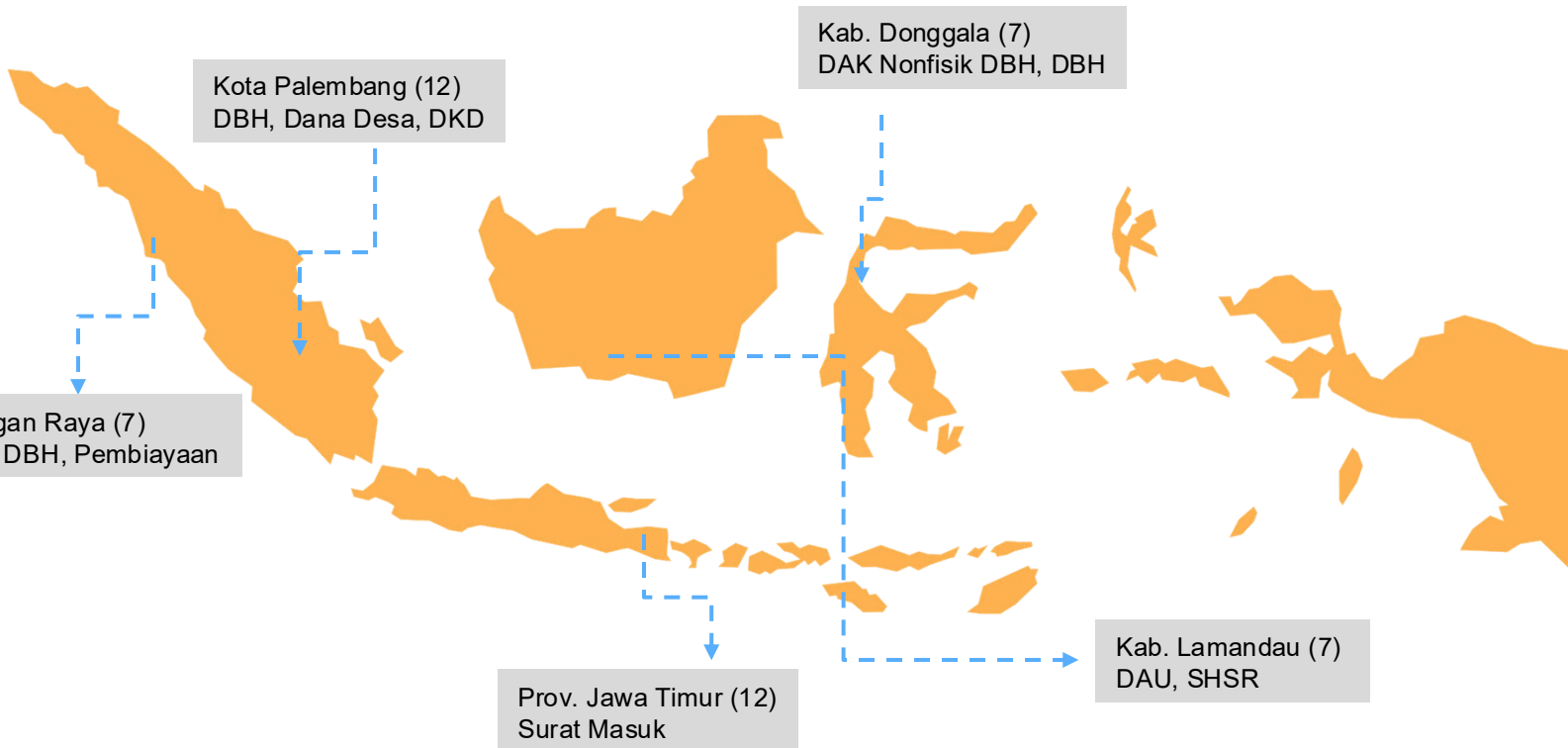
Lainnya

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





Pemda Pengguna Terbanyak





Rincian Tiket Konsultasi

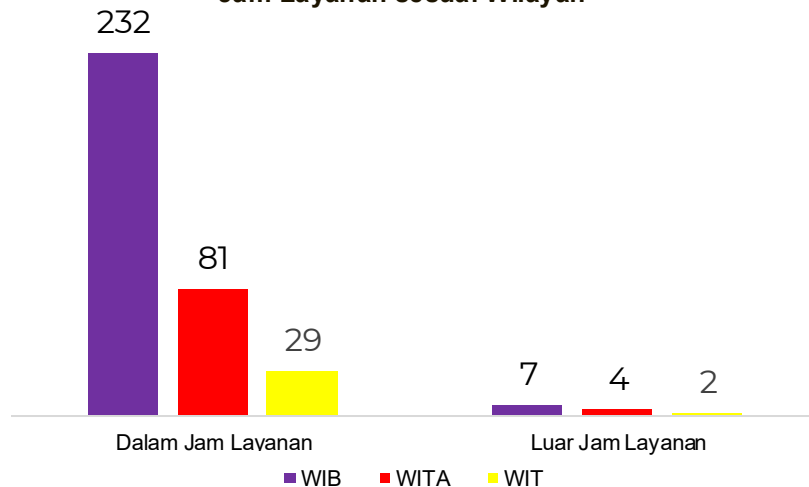
Selama bulan Agustus 2025, dari total 389 tiket konsultasi, sebanyak 355 tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 34 tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari **355** tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **342** pengguna layanan menghubungi DJPK di **dalam jam layanan**, sedangkan **13** sisanya menghubungi DJPK di **luar jam layanan** yang terdiri dari

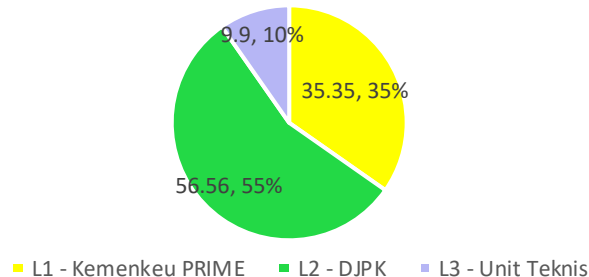
- 7 (54 %) dari bagian barat (WIB),
- 4 (31 %) dari bagian tengah (WITA), dan
- 2 (15 %) dari bagian timur (WIT).

Dari **389** tiket, terdapat **20** tiket yang masuk di luar jam layanan, **4** diantaranya atau **20%** memerlukan eskalasi lebih lanjut, dengan topik terbanyak terkait JFAKPD dan DAU.

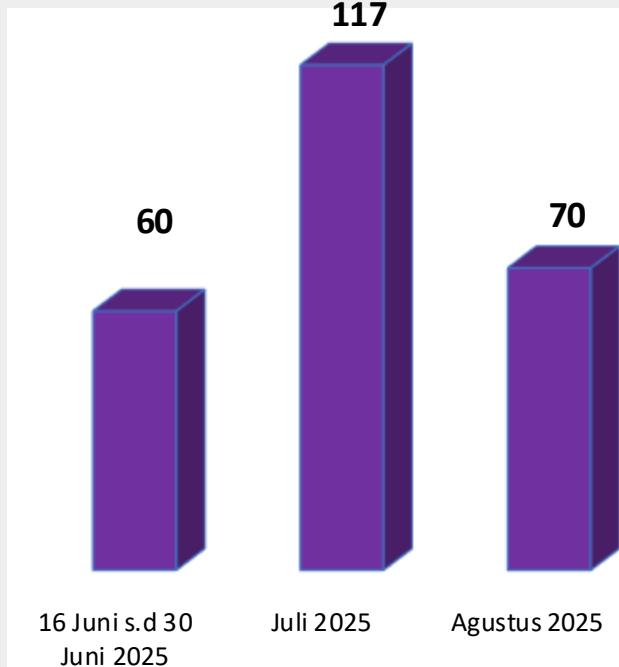
Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Persentase Tiket di Luar Jam Layanan



Layanan *Email* Reservasi DJPK



Layanan Konsultasi Pascakonsolidasi (16 Juni s.d 31 Juli 2025)

1

Layanan konsultasi melalui 2 (dua) prosedur:

- Tatap Muka
- Video Conference

2

Reservasi melalui email:

reservasi.djpk@kemenkeu.go.id

3

Jumlah email yang diterima :

70 email terkait permohonan konsultasi

4

Agent Layer 2 DJPK:

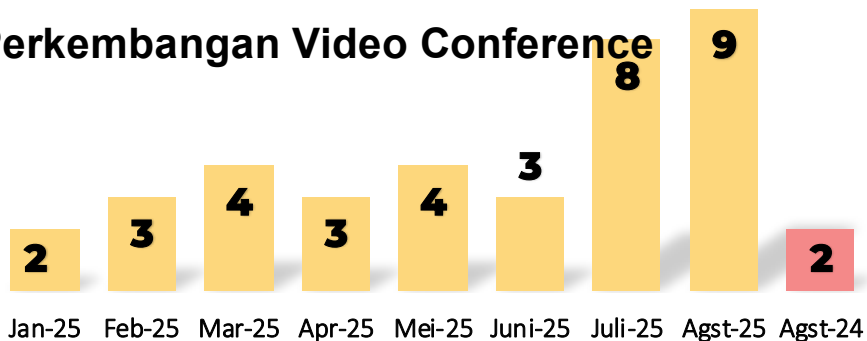
Bertanggung jawab sebagai tim reservasi yang menerima, menanggapi, dan mengkoordinasikan permohonan konsultasi yang masuk.



Layanan Video Conference

- Pada bulan **Agustus 2025**, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak 9 kali.
- Jumlah video conference pada bulan **Agustus 2025** naik **12,5%** dibandingkan bulan sebelumnya (8).
- Jika dibandingkan dengan Agustus 2024 (2), jumlah video conference yang dilaksanakan Agustus 2025 naik 350%.
- **Terjadi peningkatan video conference secara signifikan pascakonsolidasi**

Perkembangan Video Conference

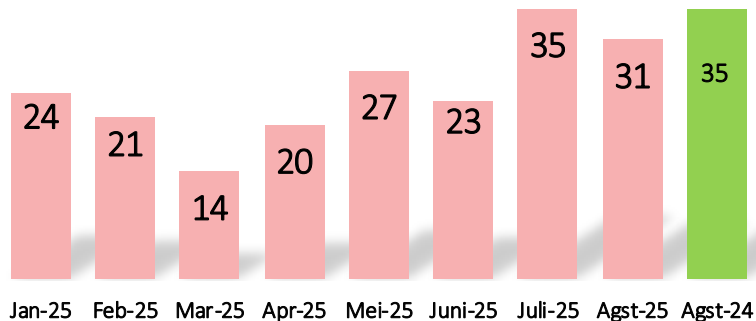


Daerah	Tanggal	Topik
Kab. Kutai Kartanegara	1 Agustus 2025	DBH (Kurang Bayar)
Kota Gorontalo	1 Agustus 2025	Perubahan RKUD
Kota Balikpapan	4 Agustus 2025	TKD 2025
Kab. Hulu Sungai Selatan	5 Agustus 2025	DBH
Kota Serang	12 Agustus 2025	Pinjaman Daerah
Kab. Mesuji	13 Agustus 2025	Pinjaman Daerah
Prov. Kalimantan Timur	21 Agustus 2025	Ev. Keuda
Kab. Blora	26 Agustus 2025	Pembiayaan
Prov. Sulawesi Tenggara	29 Agustus 2025	TDF





Layanan Konsultasi Tatap Muka



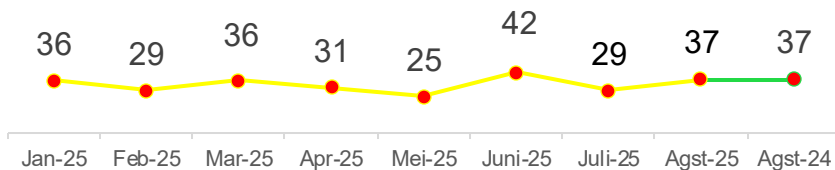
Pada bulan **Agustus 2025**, telah dilaksanakan **31** kali konsultasi tatap muka. Jumlah ini **turun 11 %** dibanding bulan sebelumnya (35) dan dibandingkan Agustus 2024 (35).

Namun, dalam pelaksanaannya beberapa Pemerintah Daerah belum mematuhi ketentuan pelaksanaan konsultasi tatap muka, seperti **jumlah tamu yang hadir melebihi ketentuan (yang diwarnai merah)**, sedangkan untuk pemda yang diwarnai kuning menandakan pemda tersebut telah 2 kali konsultasi tatap muka dalam bulan yang

No	Daerah	Tanggal	Topik	Jumlah Tamu
1	Kab. Aceh Tengah	1 Agustus 2025	Dana Desa	4
2	DPRK Kab. Fak Fak	4 Agustus 2025	DBH	7
3	Kab. Raja Ampat	4 Agustus 2025	Otsus	4
4	PT Bank SulutGO	5 Agustus 2025	Perubahan RKUD	6
5	Kab. Pegunungan Arfak	6 Agustus 2025	DAU	2
6	Prov. Jawa Timur	6 Agustus 2025	DBH	-
7	Kab. Puncak	8 Agustus 2025	PDRD	1
8	Prov. Bali	8 Agustus 2025 >> 11 Agustus 2025	DAU, SIKD	3
9	Prov. Papua Pegunungan	13 Agustus 2025	DBH	3
10	Prov. Papua Pegunungan	19 Agustus 2025	Otsus	5
11	Kab. Kutai Kartanegara	20 Agustus 2025	Pembiayaan	7
12	Kab. Kotawaringin Barat	20 Agustus 2025	PDRD	2
13	Kota Palu	20 Agustus 2025	DBH	20
14	DPRD Kab. Pulang Pisau	21 Agustus 2025	DBH	10
15	Prov. Sulawesi Tengah	21 Agustus 2025	DTU	25
16	Kota Padang	21 Agustus 2025	DBH	7
17	Kab. Fakfak	21 Agustus 2025	DAU	4
18	Kab. Banggai	22 Agustus 2025	SHSR	6
19	Kab. Pegunungan Arfak	22 Agustus 2025	Otsus	7
20	DPRD Kota Pekanbaru	22 Agustus 2025	DBH, PIKD, IF	6
21	Kab. Pesisir Selatan	25 Agustus 2025	SHSR	8
22	Prov. Kep. Riau	25 Agustus 2025	PDRD	4
23	Kab. Katingan	25 Agustus 2025	DBH (TDF)	4
24	Kab. Sukabumi	26 Agustus 2025	PDRD	7
25	Kab. Pasuruan	27 Agustus 2025	DBH (CHT)	4
26	Kota Pontianak	27 Agustus 2025	PDRD	11
27	Kab. Sumedang	27 Agustus 2025	IF, DAU, DAK, DBH	3
28	Prov. Kalimantan Selatan	28 Agustus 2025	PDRD	5
29	Kab. Lahat	29 Agustus 2025	Peubahan APBD	32
30	Kota Banda Aceh	29 Agustus 2025	IF, DAU	1
31	Kab. Blora	29 Agustus 2025	DBH dan Pinjaman	12



Publikasi Konten Media Sosial DJPK



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

Rata-rata publikasi konten media sosial DJPK pada bulan Agustus 2025 **naik 28%** dibandingkan bulan sebelumnya (29). Jika dibandingkan dengan Agustus 2024 (37), **tidak ada kenaikan maupun penurunan**.



Performa Instagram



Followers (per 31 Agustus)	120.750
Reach (total)	347.118
Reach (rata-rata)	15.778

Jumlah Unggahan

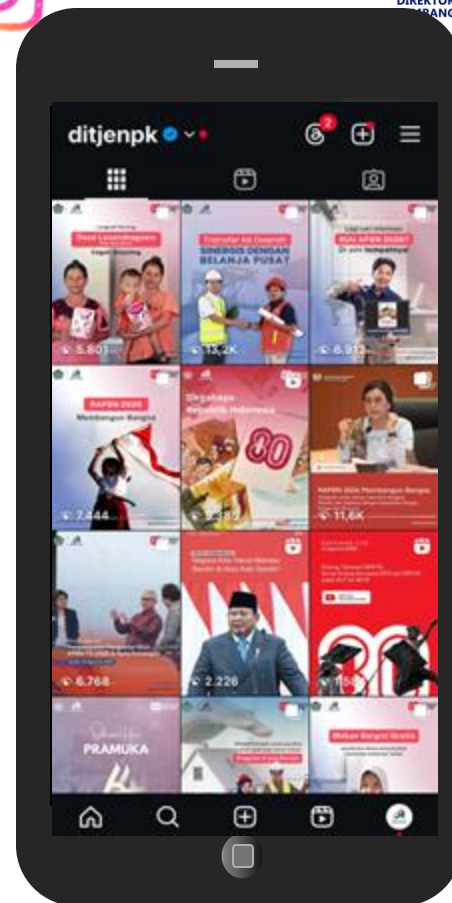
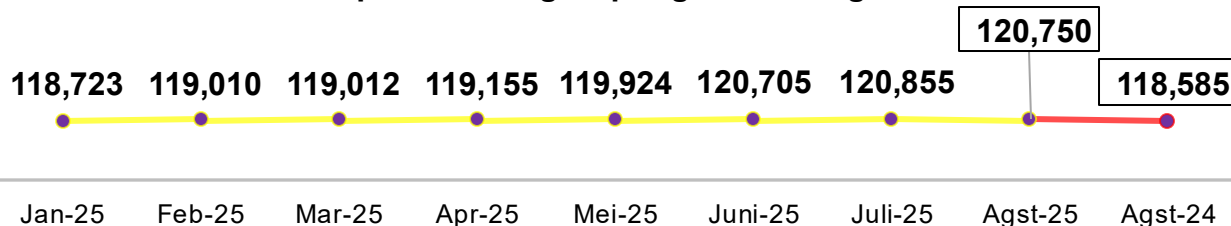
22

feeds

29

story

Grafik perkembangan pengikut Instagram 2025





Performa Facebook

Jumlah Konten

28

konten

Followers (per 31
Agustus)

14.671

Total Reach

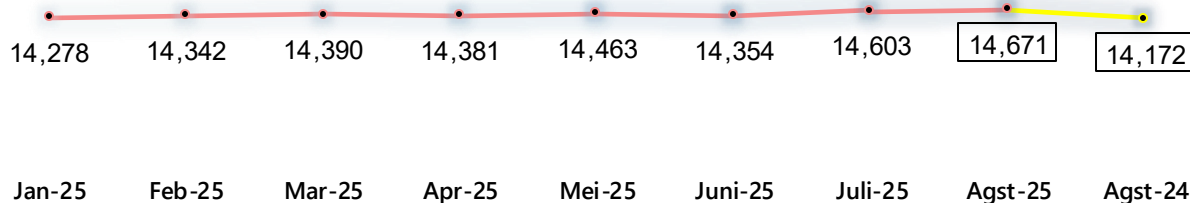
33.483

Reach (rata-rata)

1.195



Grafik perkembangan pengikut Facebook 2025





Performa X (Twitter)

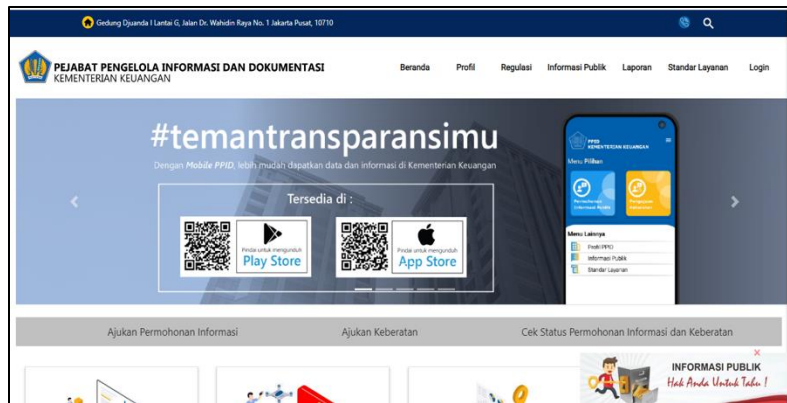
Jumlah Konten

28 konten

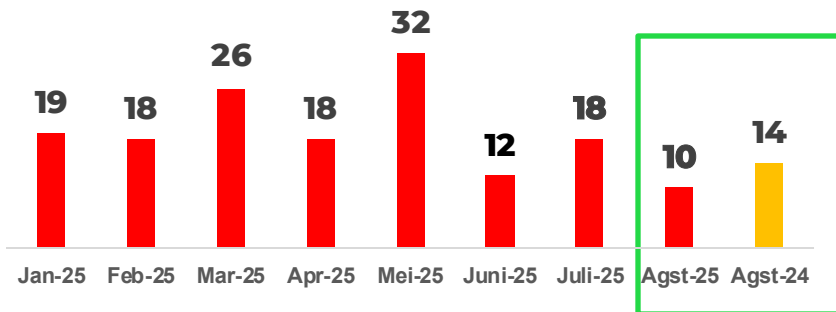
Followers (per 31 Agustus)	16.502
Reach (total)	4.800
Reach (rata-rata)	171

Grafik perkembangan pengikut X (Twitter)





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 Agustus 2025 terdapat **10** 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 Agustus 2025 **turun 44%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya (18) dan **turun 13%** dibandingkan Agustus 2024 (14).



Employee Advocacy

Realisasi *Employee Advocacy* 2025 Edisi 07

Version 1.4 - last update on
1 Sep 2025 16:13 WIB by Heri Iskandar

Periode: 16 Agust 2025 - 29 Agust 2025, Judul: RAPBN dan Nota Keuangan 2026

Capaian Target

201,07%

Target 100%

Selisih **+101,07%**

Jumlah Pegawai

37.730

Target 18.765

Selisih **+18.965**

Jumlah Aktivasi

38.749

Like/komen/share 34.903 90,07%

Konten Tersedia 3.572 9,22%

Konten Mandiri 274 0,71%

Persentase Pegawai

49,68%

Seluruh Pegawai 75.951

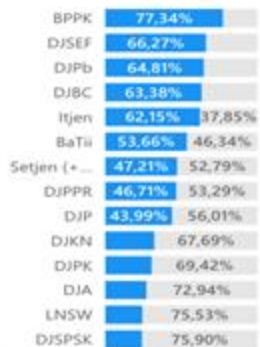
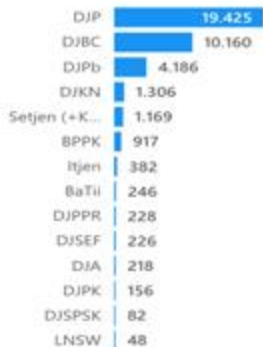
Generasi

Gen X (1965-1979)	50,65%	49,35%
Gen Z (1997-2009)	49,94%	50,06%
Millennials (1980-1996)	49,70%	50,30%
Boomers (< 1965)	41,67%	58,33%

Lama Kerja (tahun)

43	100,00%	
2	74,97%	25,03%
3	68,79%	31,21%
4	64,33%	35,67%
20	63,06%	36,94%
22	56,14%	43,86%
29	55,48%	44,52%

Sebaran Pegawai



Jumlah Medsos

40.029



Jenis Kelamin

Perempuan	51,15%	48,85%
Laki-laki	49,46%	50,54%

Target DJPK 135 pegawai



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 Layer 2 (L2) 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

Secondment ke Kemenkeu PRIME



Horas



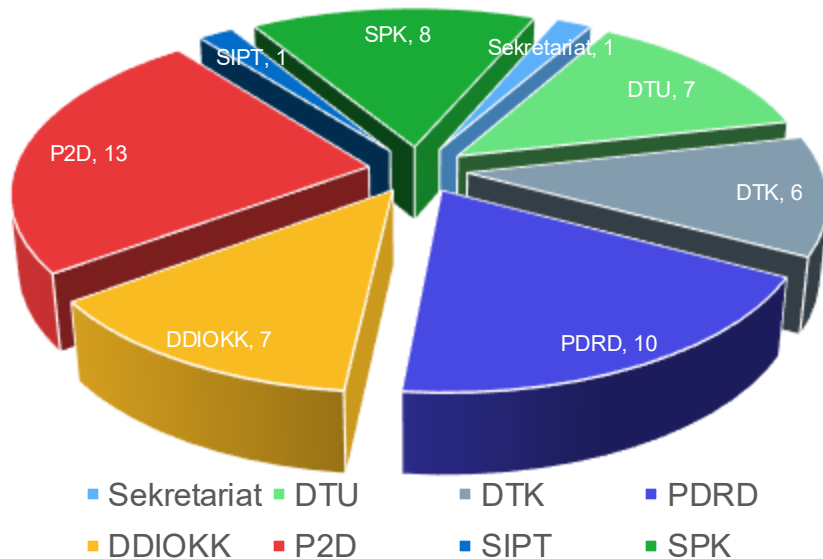
Ronald



Layer 3 (L3) Unit Teknis DJPK

- Mulai Juli 2024, *Layer 2* (L2) melibatkan seluruh unit eselon II di lingkungan DJPK.
- Sejak 16 Juni 2025, Unit Teknis DJPK yang sebelumnya berperan sebagai L2 telah berubah menjadi *Layer 3* (L3) DJPK.
- Apabila diperlukan eskalasi, *Agent* L1 Kemenkeu Prime dapat meneruskan ke *Agent* L2 DJPK dan dapat dieskalasi lebih lanjut ke L3 Teknis DJPK.

53 Tiket Dieskalasi via Aplikasi CRM Deskpro ke *Layer 3* pada Bulan Agustus 2025



Agen Layer 3	Capaian Rata-rata
Sekretariat	113.3
DTU	120.0
DTK	116.7
P2D	118.5
PDRD	120.0
DDIOKK	111.4
SIPT	120.0
SPK	120.0

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



Layer 3 (L3) Unit Teknis DJPK

Berdasarkan jumlah tiket yang dieskalasi dan rata-rata waktu pemberian tanggapan tercepat, menduduki **peringkat pertama dan kedua** dengan menjawab **18%-19%** dari total seluruh tiket yang dieskalasi pada bulan Juli 2025 (101 tiket) dengan rata-rata waktu pemberian tanggapan **120**.

Subdirektorat Program dan
Manajemen Pengetahuan,
Direktorat SIPT



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 Konsultasi DJPK Pascakonsolidasi



Penyelesaian Tiket Konsultasi

- 📌 **Mayoritas tiket** diselesaikan oleh **Agan L2 DJPK**
- 📱 Layanan dilakukan melalui **Kemenkeu PRIME**



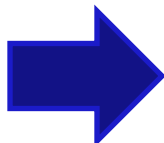
⚠️ Kendala

- 📌 Banyak tiket yang menyasar ke UE I lainnya
- 📱 Tiket baru yang dieskalasi oleh L1 Kemenkeu PRIME namun belum ditindaklanjuti selama beberapa jam.

📄 Sesuai KMK 412/2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pusat Kontak Layanan di lingkungan Kementerian Keuangan

👤 Terdapat 2 peran utama:

- Tim Layanan
- Tim Dukungan Layanan

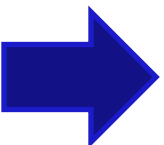


📁 Kondisi di DJPK

- 📁 3 Agan Layanan menjalankan kedua peran
- 📁 Tugas tambahan agen:
 - Pengolahan data
 - Dukungan ZI WBK
 - Laporan bulanan
 - Konsultasi tatap muka & Video Conference
 - Koordinasi internal/eksternal
 - Bahan pimpinan & data
 - Knowledge Base

📢 Distribusi Informasi (Blast)

- 📅 26 Juni – 31 Juli 2025
- 📧 23 permohonan blast via Kemenkeu PRIME



⚠️ Kendala & Tindak Lanjut

- 📈 Permintaan blast meningkat
- 🚫 Kuota blast terbatas
- 🤝 Perlu koordinasi lanjut dengan Kemenkeu PRIME



Tantangan Pasca Konsolidasi dan Upaya Solusi

Tantangan

Konsistensi Jawaban Agent Kemenkeu PRIME dan Agent DJPK

Keluhan pengguna layanan atas lambatnya waktu tanggapan antara lain karena tiket yang salah dialokasikan ke UE lain dan/atau tiket baru yang dieskalasi oleh L1 Kemenkeu prime namun belum ditindaklanjuti

Keluhan pengguna layanan sulit terhubung dengan DJPK

Beban Kerja Agent DJPK
(2 dari agent ditugaskan secondment)

Meningkatnya jumlah konsultasi tatap muka pasca konsolidasi



Upaya Solusi

Dukungan Knowledge Base (KMS) berupa QNA topik DJPK dilakukan setiap bulan dan *Sharing Session* berkala sesuai permintaan KLI

Telah dibentuk WA Grup untuk Sharing Informasi pengetahuan topik DJPK bagi agent L1 Biro KLI

Sosialisasi internal dan eksternal terus dilakukan melalui kanal media sosial, kegiatan DJPK, dan surat keluar DJPK

Penambahan Agent CC, mengingat agent juga bertugas layanan dan dukungan data

Sedang direvisi Perubahan SE-2 tentang Mekanisme Layanan Konsultasi DJPK



KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Terima Kasih



***Bersama, Kita Tingkatkan Layanan
Publik yang Lebih Baik***

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan

Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1

Jakarta Pusat 10710

Gedung Radius Prawiro