

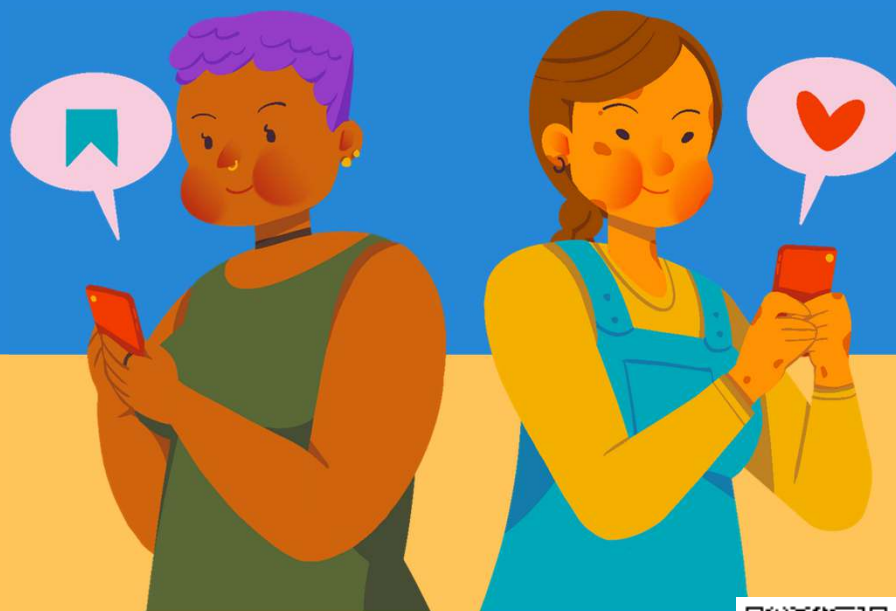


KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN LAYANAN INFORMASI DJPK

DESEMBER 2025



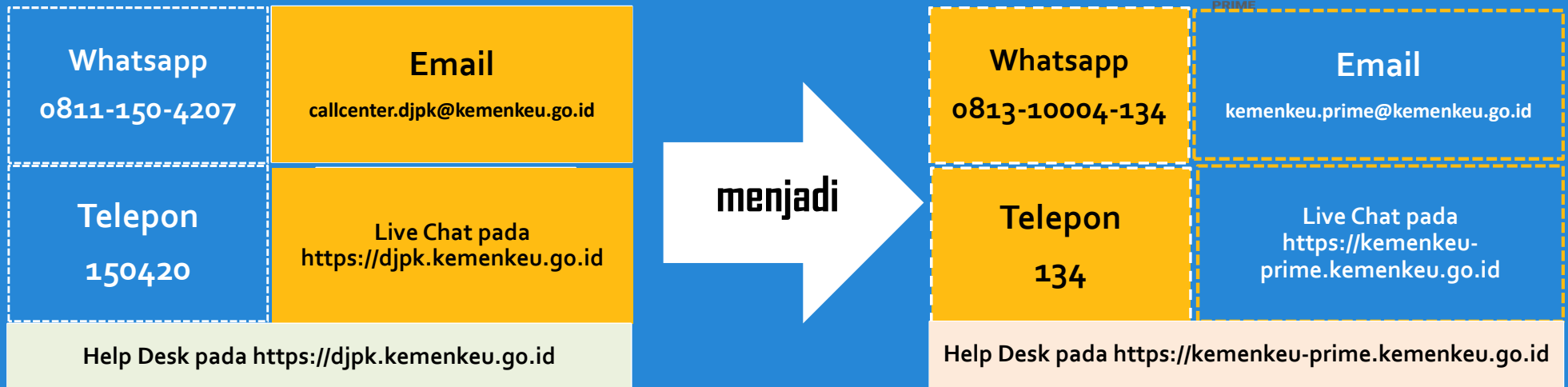


KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Media Layanan Informasi DJPK

Mulai 16 Juni 2025, kanal layanan Contact Center DJPK berkonsolidasi dengan kanal layanan Kemenkeu PRIME:



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).



Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

14

Publikasi
Website

29

Publikasi
Konten
Medsos

**rata-rata publikasi media sosial*

697

Tiket
Konsultasi

**pascakonsolidasi
hanya Email yang ke
L2 DJPK*

7

Webinar/FGD
/Workshop

4

Video
Conference

42

Konsultasi
Tatap Muka

4

Blast
WhatsApp
/Email

99

Email Reservasi
DJPK

13

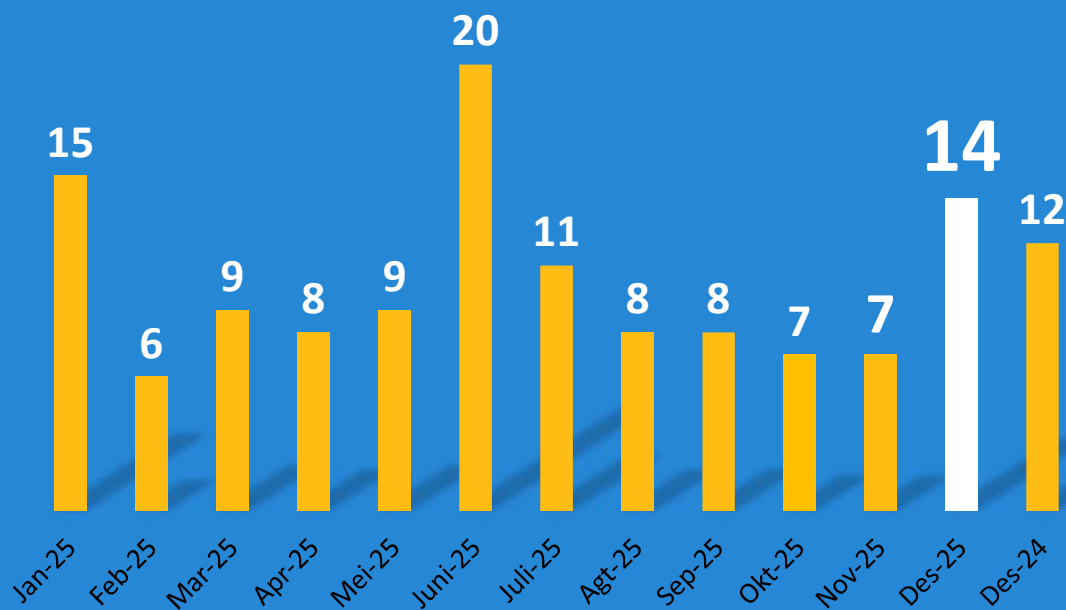
PPID



Publikasi Website DJPK

Pada Desember 2025, terdapat 14 publikasi pada Website DJPK yang terdiri dari antara lain peraturan, berita, dan konsultasi publik.

Jumlah publikasi website Desember 2025 **naik 100%** dibandingkan bulan sebelumnya dan **naik pula 17%** dibandingkan Desember 2024 (12).





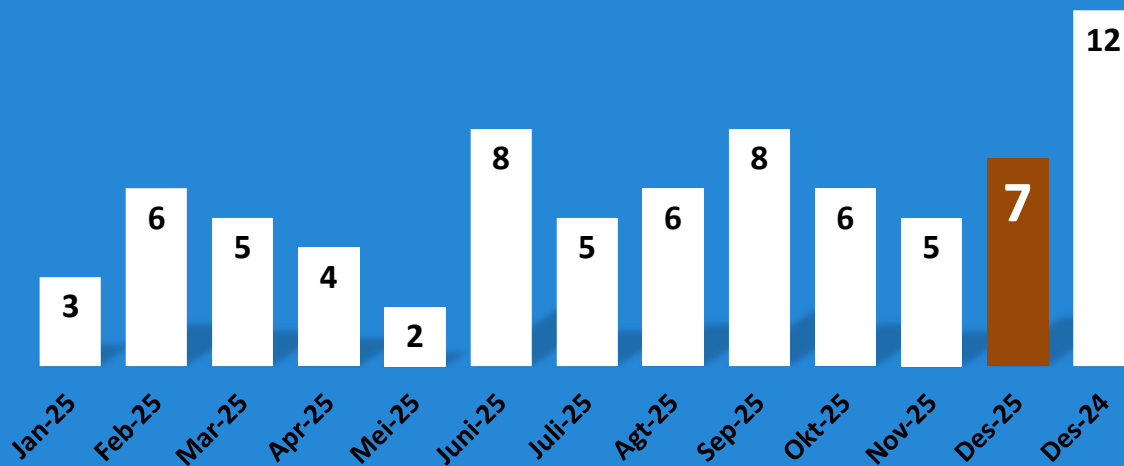
Rincian Publikasi Website DJPK

No.	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	Konsultasi Publik Rancangan Peraturan Menteri Keuangan tentang Pengelolaan Dana Alokasi Khusus Fisik	Peraturan
2	Konsultasi Publik Rancangan Peraturan Menteri Keuangan tentang Penetapan Kurang Bayar Dan Lebih Bayar Dana Bagi Hasil Pada Tahun 2025	Peraturan
3	Konsultasi Publik Rancangan Peraturan Menteri Keuangan tentang Pengelolaan Dana Alokasi Khusus Nonfisik	Peraturan
4	Konsultasi Publik RPMK Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110 Tahun 2023 Tentang Indikator Tingkat Kinerja Daerah Dan Petunjuk Teknis Bagian Dana Alokasi Umum Yang Ditentukan Penggunaannya	Peraturan
5	Konsultasi Publik RPMK tentang Pengelolaan DBH dan/atau DAU Yang Disalurkan Secara Nontunai Melalui Fasilitas Treasury Deposit Facility	Peraturan
6	Konsultasi Publik RPMK tentang Tata Cara Penyaluran Dana Alokasi Umum/Dana Bagi Hasil atau Dana Desa dalam Rangka Percepatan Pembangunan Fisik Gerai, Pergudangan, Kelengkapan, dan Operasional Koperasi Desa/Kelurahan Merah Putih (KKMP/KDMP)	Peraturan
7	Laporan Tahunan 2024	Laporan
8	Konsultasi Publik Rancangan Peraturan Menteri Keuangan tentang Kebijakan Transfer ke Daerah dan Pinjaman Pemulihan Ekonomi Nasional Daerah Tahun Anggaran 2025 dan Tahun Anggaran 2026 Untuk Percepatan Penanganan Darurat, Rehabilitasi, dan Rekonstruksi Pascabencana Alam di Provinsi Aceh, Sumatera Utara, dan Sumatera Barat	Peraturan
9	Surat Edaran Bersama (SEB) Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor SE-3/MK.08/2025 dan 900.1.1/9902/SJ tentang Pemenuhan Belanja yang Bersifat Wajib dan Mengikat pada APBD TA 2026	Pemberitahuan ke Daerah
10	Konsultasi Publik Rancangan Peraturan Menteri Keuangan tentang Penggunaan Dana Bagi Hasil Sumber Daya Alam Kehutanan Dana Reboisasi	Peraturan
11	Maklumat Pelayanan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Tahun 2025	PPID
12	Konsultasi Publik Rancangan Peraturan Presiden tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Dana Alokasi Khusus Fisik	Peraturan
13	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 360 Tahun 2025 tentang Perubahan Rincian Dana Alokasi Khusus Nonfisik Dana Tunjangan Guru Aparatur Sipil Negara Daerah Tahun Anggaran 2025	Peraturan
14	Majalah Defis Edisi XLI	Majalah



Publikasi Webinar/FGD/Workshop DJPK

Perkembangan Publikasi Webinar DJPK



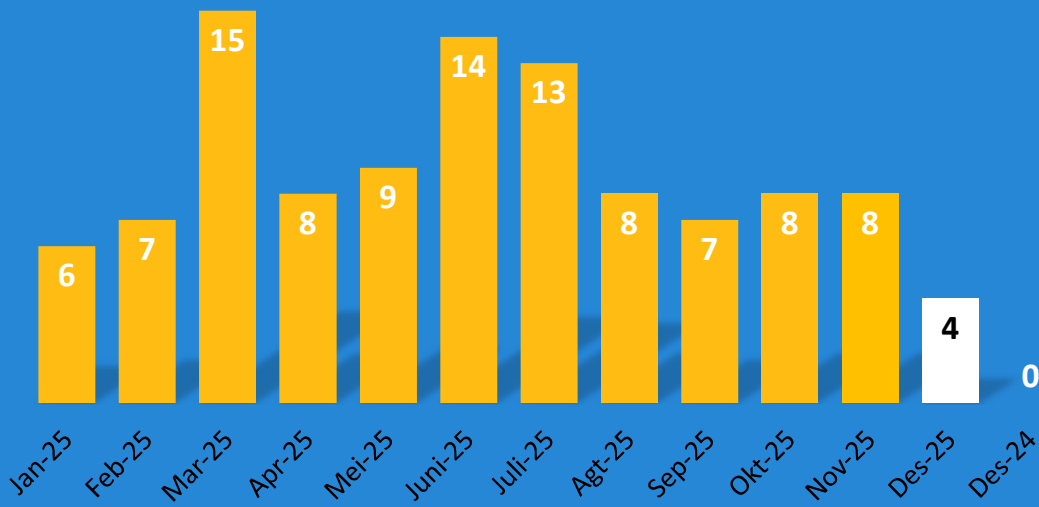
No.	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	Pelantikan Pegawai DJPK	FGD
2	Rapat Kerja DWP	FGD
3	Rapat Koordinasi DJPK	FGD
4	THM Antikorupsi DJPK	Sosialisasi
5	THM Sekretariat DJPK	Sosialisasi
6	Pelantikan Pejabat DJPK	FGD
7	Fluency Talk DJPK	Workshop

Publikasi webinar Desember 2025 **naik 40%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (5) dan **turun (42%)** jika dibandingkan dengan publikasi Desember 2024 (12)



Layanan Email dan WA Blast

Perkembangan Layanan *Email dan WA Blast*



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

No.	Tanggal	Perihal
1	23 Des 2025	Permohonan Email Blast Surat Edaran Bersama (SEB) Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor SE-3/MK.08/2025 dan 900.1.1/9902/SJ
2	30 Des 2025	Permohonan Blast Email: Penyampaian Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan DJPK
3	31 Des 2025	Permohonan Blast Email: Informasi Terbitnya Majalah Media Defis Edisi XLII
4	31 Des 2025	Permohonan Blast Whatsapp: Penyampaian Surat Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan Nomor S-107/PK/2025



Kunjungan Website DJPK

Jumlah pengunjung website DJPK **selama Desember 2025** sekitar 108.000, **naik 66,15%** dibandingkan bulan sebelumnya (65.000).

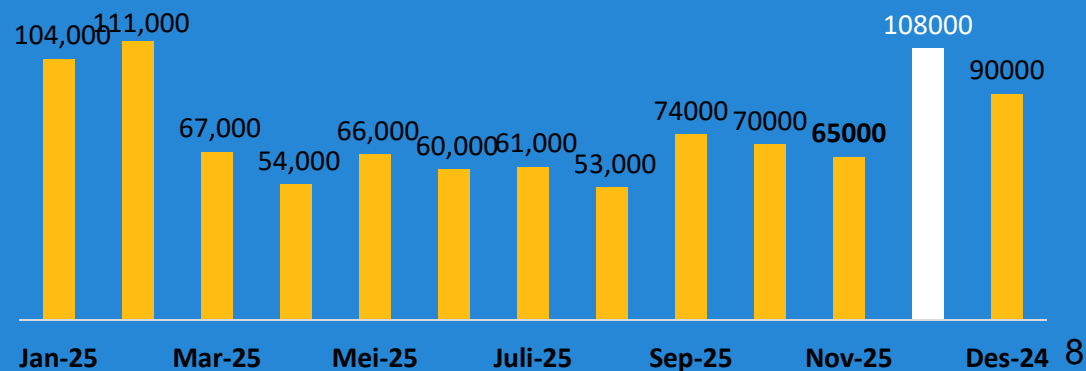
Jika dibandingkan dengan Desember 2024 (90.000), pengunjung *website* pada Desember 2025 **naik 20%**.

Halaman yang paling banyak diakses antara lain

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



Perkembangan Kunjungan Website





Tiket Konsultasi DJPK

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

Desember
2025

**697
tiket**

Dijawab oleh
L1 PRIME

232 (33,29%)



Dijawab oleh L2
Pushaka Sekjen

2 (0,29%)



Dijawab oleh L2 DJPK

388 (55,67%)



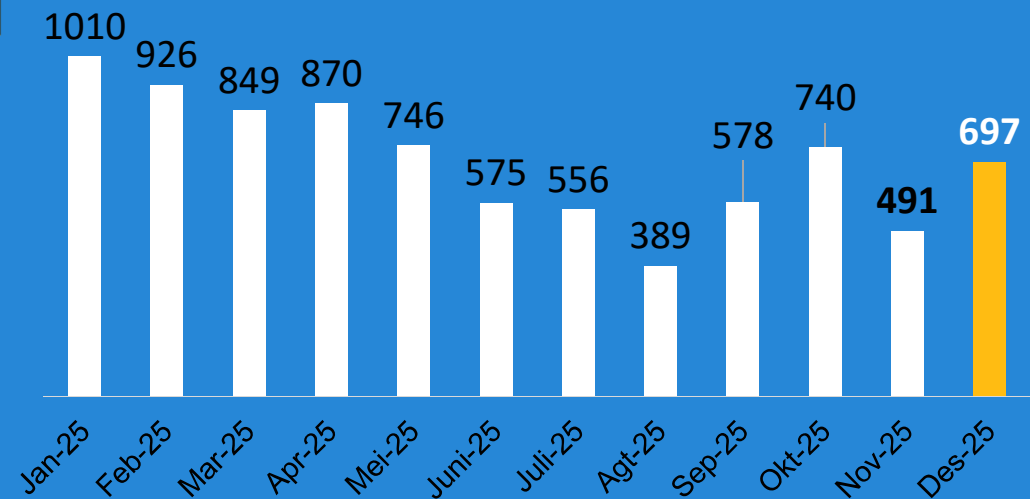
Di jawab oleh L3
Unit Teknis

75 (10,76%)



Sebagian besar tiket konsultasi pengguna layanan melalui Kemenkeu PRIME diselesaikan oleh Agen L2 DJPK.

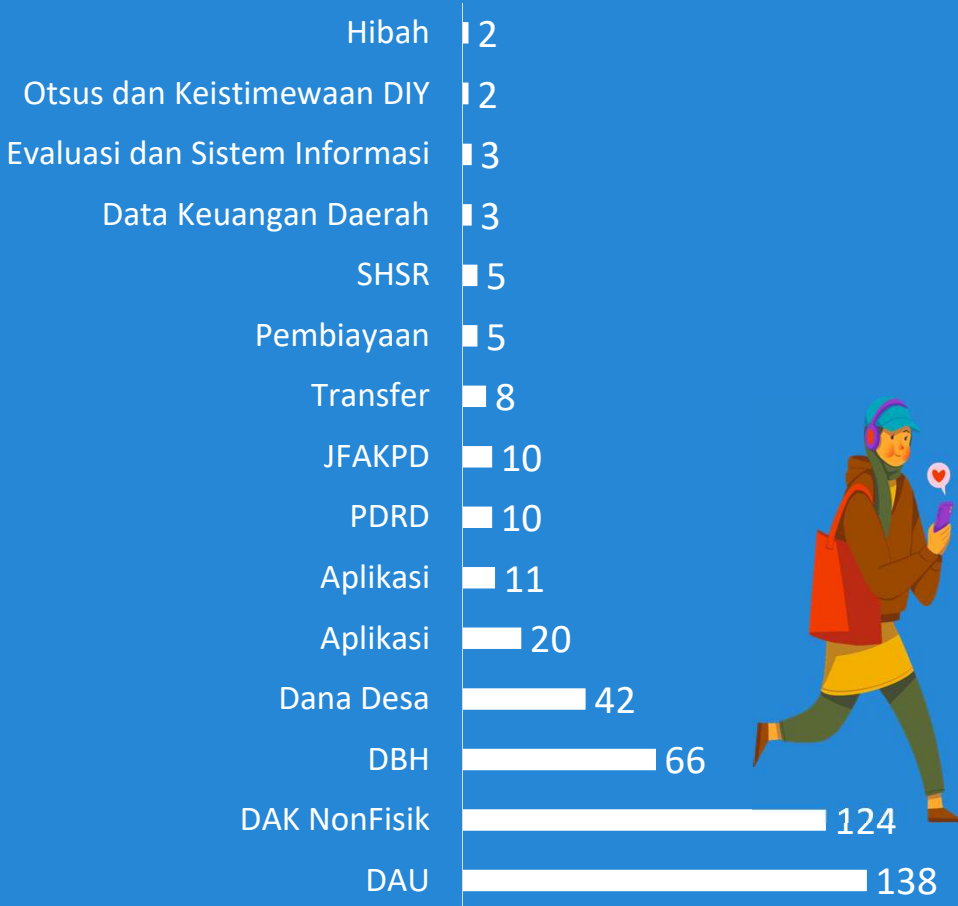
Perkembangan Jumlah Tiket Konsultasi



- Jumlah konsultasi pada Desember 2025 **naik 41,96%** dibandingkan bulan sebelumnya (491).
- Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi Desember 2024 (1112 konsultasi), jumlah konsultasi Desember 2025 **turun 37,32%**.



Topik Konsultasi Teknis



Topik DAU

1. Informasi penyaluran dan status penyampaian laporan data THR dan Gaji ketiga belas bagi ASN guru yang gaji pokoknya bersumber dari APBD, tetapi tidak menerima TPP; dan
2. Informasi Ketentuan Penyaluran DAU pada akhir tahun 2025.



Topik DAK Nonfisik

1. Informasi rekomendasi penyaluran Tunjangan Profesi Guru (TPG) triwulan III dan IV; dan
2. Informasi perbedaan nilai bersih dan SP2D pada aplikasi Caklur karena pada dashboard belum termasuk JKN.

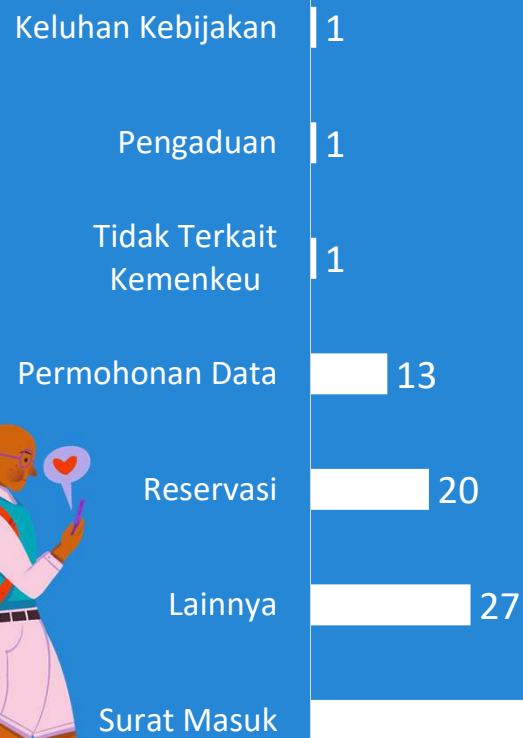


Topik DBH

1. Kurang Bayar/Lebih Bayar DBH pada tahun 2025
2. Informasi penyaluran DBH di akhir tahun 2025.



Topik Konsultasi Lainnya



Surat Masuk

Antara lain:

1. Surat Permohonan Penyaluran KB/LB; dan
2. Surat Usulan Penambahan alokasi DAK TA 2026



Lainnya

Informasi berkaitan dengan hal lain selain Surat Masuk, Reservasi, Permohonan Data, Tidak Terkait Kemenkeu, Pengaduan, dan Keluhan Kebijakan.



Reservasi

Informasi permintaan audiensi/permohonan konsultasi ke DJPK.

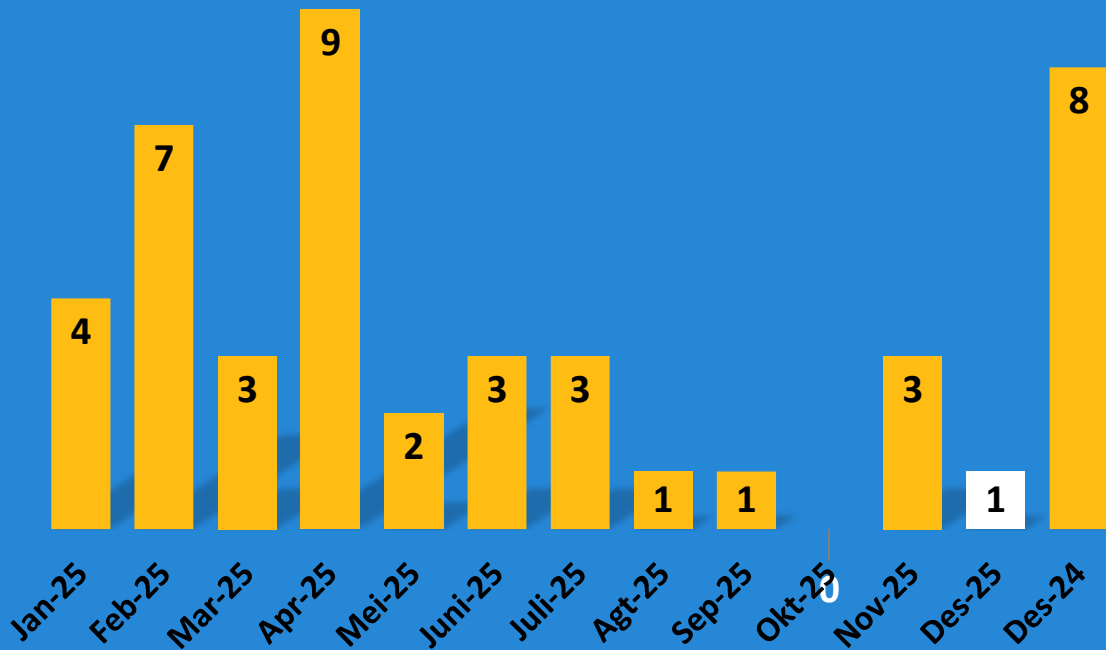


KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

PENGADUAN



Pada Desember 2025, terdapat 1 pengaduan: Adanya surat palsu yang mengatasnamakan DJPK (aduan dari Kota Pare-pare).

Jumlah pengaduan Desember 2025 turun 67% dibanding bulan sebelumnya (3) dan turun sebesar 88% bila dibanding Desember 2024 (8).

KELUHAN KEBIJAKAN

Pada Desember 2025, terdapat 1 keluhan kebijakan: Dana Desa tahap II yang tidak disalurkan, padahal pekerjaan fisik telah dilaksanakan (keluhan dari Kab. Samosir).



Pengguna Layanan

Pengguna Layanan

7,01%
Akademisi
49 pengguna

8,71%
Kementerian/Lembaga
61 pengguna

2,99%
Lainnya
21 pengguna

10,63%
Tidak
Teridentifikasi
74 pengguna

70,66%
Pemda
492 pengguna



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, dan Swasta.





KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Pemda Pengguna Terbanyak





Rincian Tiket Konsultasi

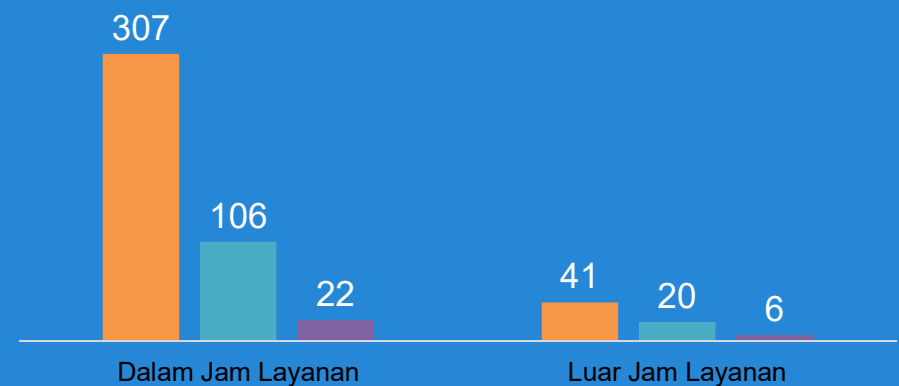
Selama Desember 2025, dari total 697 tiket konsultasi, sebanyak 502 tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 195 tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari 502 tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, 435 pengguna layanan menghubungi DJPK di **dalam jam layanan**, sedangkan 67 sisanya menghubungi DJPK **di luar jam layanan** yang terdiri dari

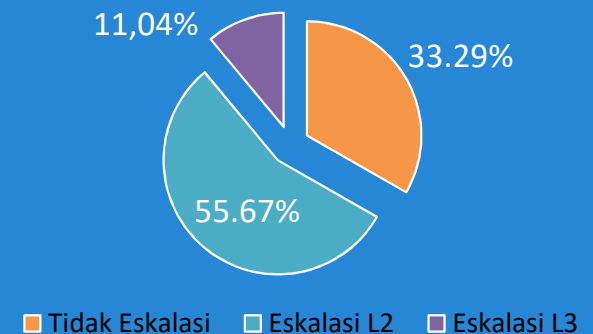
- 41 (61 %) dari bagian barat (WIB),
- 20 (30 %) dari bagian tengah (WITA), dan
- 6 (9 %) dari bagian timur (WIT).

Dari 697 tiket tersebut, sebanyak 465 tiket (66,72%) dieskalasi oleh agent L1 Kemenkeu Prime, di mana sebanyak 388 tiket (55,67%) dari 465 tiket yang dieskalasi selesai di *agent* L2 DJPK, sedangkan sebanyak 77 (11,05%) tiket yang dieskalasi tersebut selesai di *agent* L3 DJPK.

Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Persentase Eskalasi Tiket

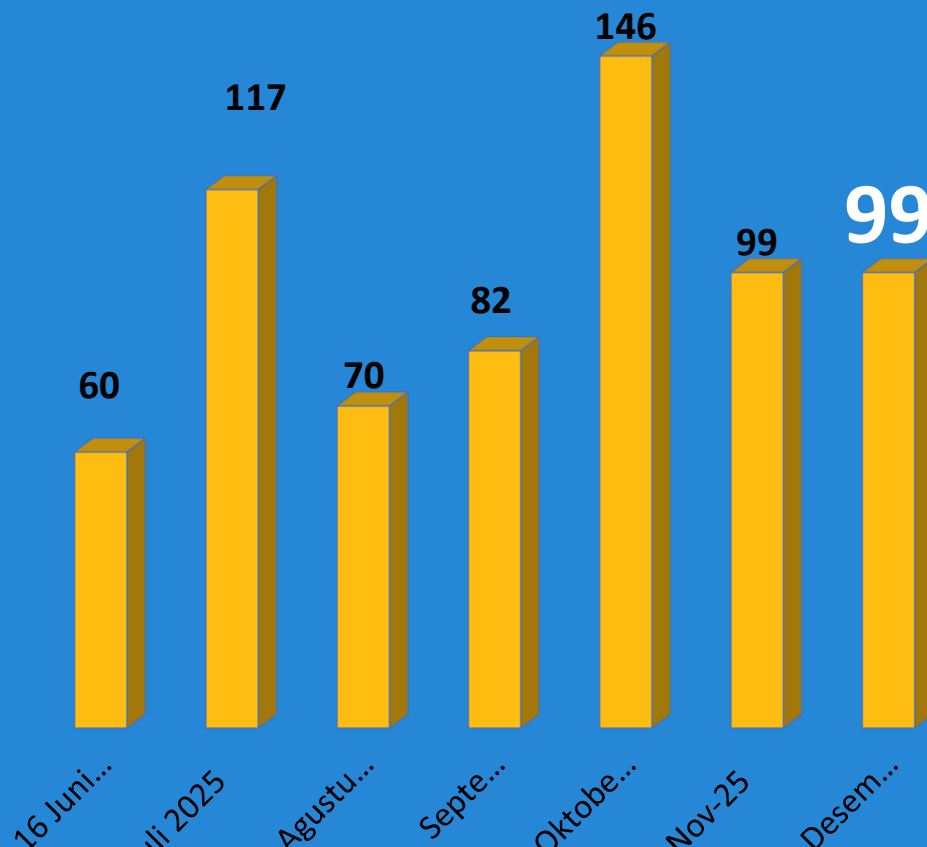




Layanan *Email* Reservasi DJPK



Mekanisme Layanan Konsultasi DJPK Pasca Konsolidasi Kanal
Layanan Contact Center DJPK ke Kemenkeu PRIME:



- Layanan konsultasi melalui 2 (dua) prosedur:**
 - Tatap Muka
 - *Video Conference*
- Reservasi dilakukan melalui *email*:**
reservasi.djpk@kemenkeu.go.id
- Jumlah *email* yang diterima s.d saat ini: 673**
email terkait permohonan konsultasi
- Agent Layer 2* DJPK:**
Bertanggung jawab sebagai tim reservasi yang menerima, menanggapi, dan mengkoordinasikan permohonan konsultasi yang masuk.



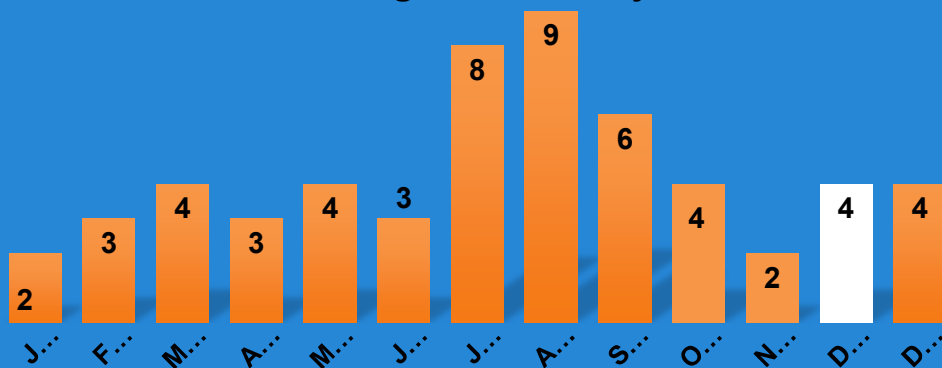
Layanan *Video Conference*

- Pada **Desember 2025**, telah dilaksanakan *Video Conference* melalui aplikasi Ms. Team sebanyak 4 kali.
- Jumlah *video conference* pada **Desember 2025** naik 100% dibanding bulan sebelumnya (2) dan sama jika dibanding dengan Desember 2024 (4).
- Pasca konsolidasi, terjadi peningkatan permintaan konsultasi melalui *video conference*.



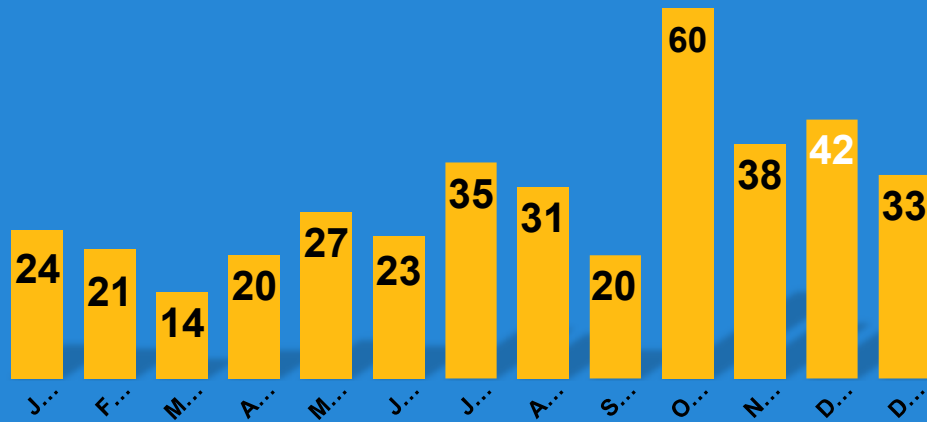
No.	Daerah	Tanggal	Topik
1	Prov. Kalimantan Barat	4 Desember 2025	PPPK
2	Kab. Bengkalis	9 Desember 2025	PDRD
3	Prov. Riau	16 Desember 2025	DBH Sawit
4	Kab. Ciamis	17 Desember 2025	Pembiayaan

Perkembangan *Video Conference*





Layanan Konsultasi Tatap Muka



Pada **Desember 2025**, telah dilaksanakan **42** kali konsultasi tatap muka. Jumlah ini **naik 10,53%** dibanding bulan sebelumnya (38), dan **naik 27,27%** dibandingkan Desember 2024 (33).

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

No.	Daerah	Tanggal	Topik	Jumlah Tamu
1	Kab. Sumba Barat	1 Desember 2025	DAK Fisik	2
2	Kab. Magelang	1 Desember 2025	Dana Desa	4
3	Prov. Papua	2 Desember 2025	Transfer ke Daerah	2
4	Kab. Kulon Progo	2 Desember 2025	DAK Non Fisik	2
5	DPRD Kab. Barito Kuala	2 Desember 2025	Transfer ke Daerah	9
6	Kota Tasikmalaya	3 Desember 2025	Transfer ke Daerah	7
7	DPRD Kota Pasuruan	3 Desember 2025	APBD 2026	10
8	Kab. Cilacap	3 Desember 2025	Transfer ke Daerah	2
9	Kab. Seluma	4 Desember 2025	Dana Desa	9
10	DPRD Kab. Jayapura	4 Desember 2025	Kurang Bayar DBH	4
11	Kab. Kupang	4 Desember 2025	Otsus	9
12	Kab. Purworejo	5 Desember 2025	Dana Desa Non earmarke	7
13	Kab. Bandung	8 Desember 2025	KDMP	10
14	Kab. Sidenreng Rappang	9 Desember 2025	DAU	5
15	Prov. Maluku Utara	9 Desember 2025	PDRD	3
16	Kab. Lombok Timur	9 Desember 2025	JF AKPD	3
17	Prov. Maluku Utara	10 Desember 2025	PDRD	1
18	Kab. Timor Tengah Selatan	10 Desember 2025	DAU	5
19	Kab. Buol	10 Desember 2025	Dana Desa	2
20	Kab. Magelang	10 Desember 2025	DAK Fisik	3
21	Prov. Lampung	10 Desember 2025	Pembiayaan	6
22	Kab. Parigi Moutong	11 Desember 2025	Pembiayaan	10
23	Prov. Gorontalo	12 Desember 2025	Dana Desa	7
24	DPRD Kab. Sabu Raijua	12 Desember 2025	Dana Inpres IJD dan Inpres DI	7
25	Kab. Kulonprogo	15 Desember 2025	TKD dan Dana Desa	4
26	Prov. Jambi (BPKPD)	16 Desember 2025	Transfer ke Daerah	1
27	Prov. Jambi (Dinas Perkebunan)	17 Desember 2025	Transfer ke Daerah	5
28	Kota Binjai (Kejari)	17 Desember 2025	Transfer ke Daerah	2
29	DPRD Kab. Pematang	18 Desember 2025	PDRD	7
30	DPRD Kab. Siak	18 Desember 2025	Transfer ke Daerah	10
31	Prov. Jawa Timur	18 Desember 2025	PDRD	1
32	Kab. Mojokerto	18 Desember 2025	DBH CHT	4
33	DPRD Kab. Flores Timur	18 Desember 2025	Transfer ke Daerah	3
34	DPRD Kab. Buru Selatan	18 Desember 2025	DAU	6
35	Kota Subulussalam	19 Desember 2025	Transfer ke Daerah	2
36	Kab. Rokan Hulu	22 Desember 2025	Pembiayaan	4
37	Kab. Bandung Barat	22 Desember 2025	PDRD	8
38	Kab. Pematang	23 Desember 2025	Defisit APBD	6
39	Kab. Karawang	23 Desember 2025	Defisit APBD	4
40	Kab. Bengkalis	24 Desember 2025	KB DBH	5
41	Kab. Boven Digoel	29 Desember 2025	Otsus	3
42	Kota Parepare	30 Desember 2025	DAU Tambahan	5



KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Publikasi Konten Media Sosial DJPK



Jan-25 Feb-25 Mar-25 Apr-25 Mei-25 Juni-25 Juli-25 Agt-25 Sep-25 Okt-25 Nov-25 Dec-25 Dec-24



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

Rata-rata publikasi konten media sosial DJPK pada Desember 2025 **turun 22,5%** dibanding bulan sebelumnya (37). Jika dibandingkan dengan Desember 2024 (34), rata-rata publikasi konten **turun pula 15,7%**.



Performa Instagram

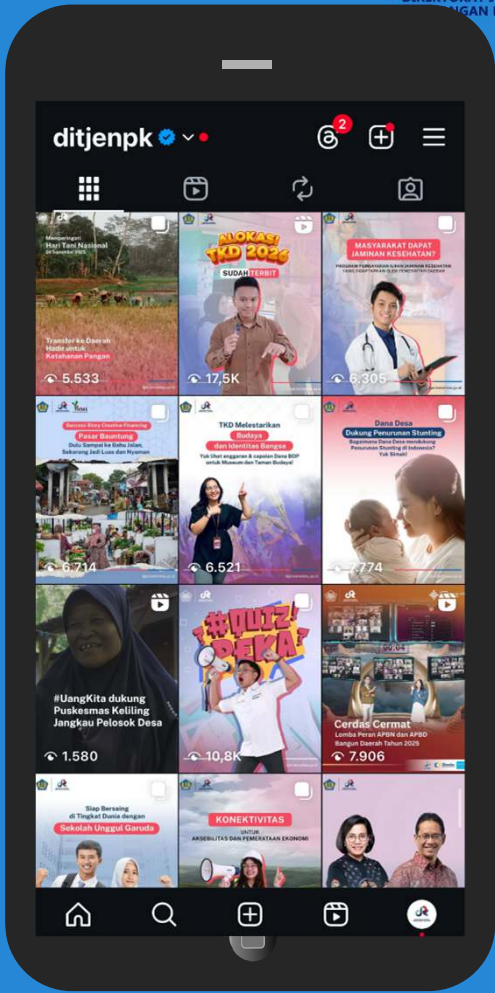
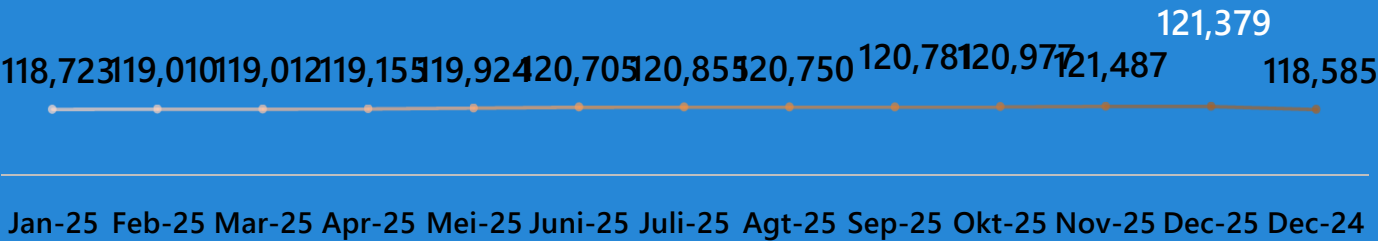


<i>Followers</i> (per 31 Desember)	121.379
<i>Reach</i> (total)	81.196
<i>Reach</i> (rata-rata)	4.060

Jumlah Unggahan



Grafik perkembangan pengikut Instagram 2025





KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Performa X (Twitter)



Jumlah Konten

23 konten

<i>Followers</i> (per 31 Desember)	16.386
<i>Reach</i> (total)	4.010
<i>Reach</i> (rata-rata)	174

Grafik perkembangan pengikut X (Twitter)





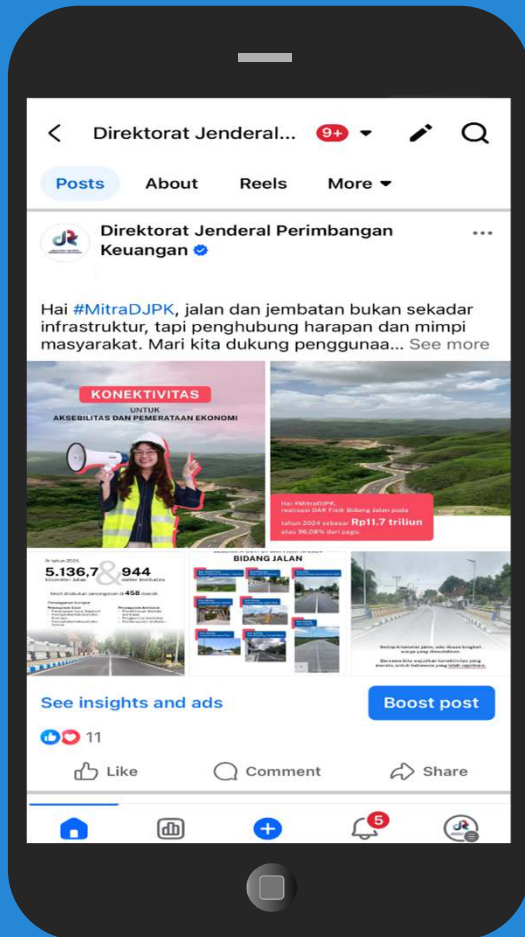
KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Performa Facebook

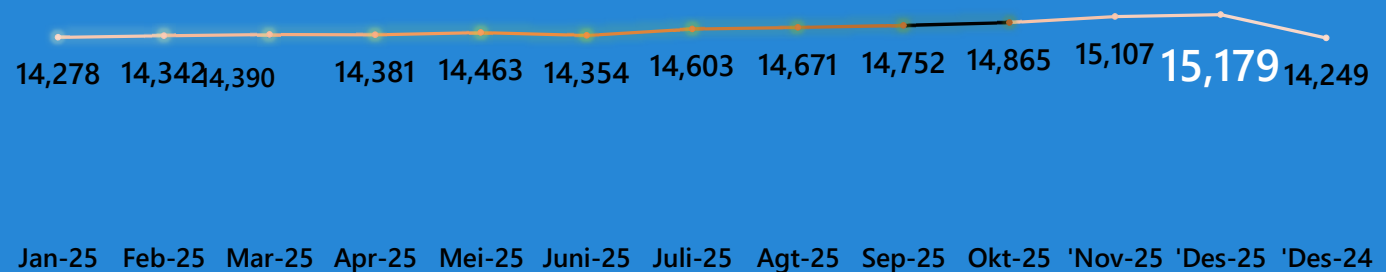
Jumlah Konten

22 konten



Followers (per 31 Desember)	15.179
Total Reach	16.738
Reach (rata-rata)	761

Grafik perkembangan pengikut Facebook 2025

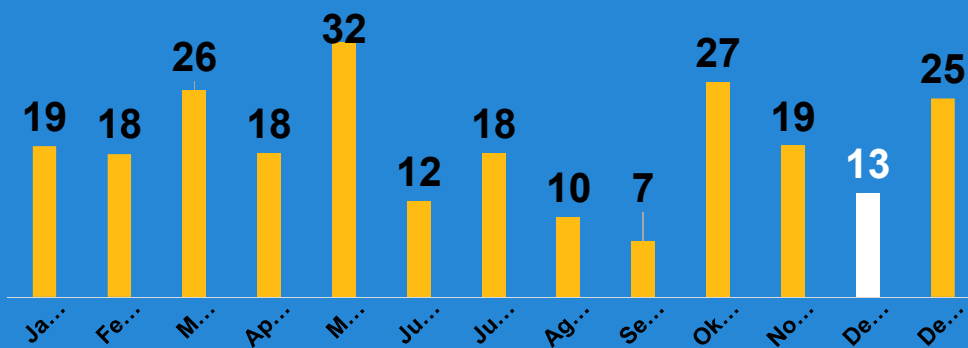




Layanan PPID



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 Desember 2025 terdapat **13** 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 data pada Desember 2025 **turun 31,6%** dibanding dengan bulan sebelumnya (19) dan **turun pula 48%** dibandingkan Desember 2024 (25).

Employee Advocacy

Realisasi *Employee Advocacy* 2025 Edisi 12

Version 1.7 - last update on
6 Jan 2026 10:34 WIB by Heri Iskandar

Periode: 21 Nop 2025 - 6 Des 2025, Judul: APBN KiTa November 2025

Capaian Target

178,31%

Target 100%

Selisih +78,31%

Jumlah Pegawai

53.763

Target 30.151

Selisih +23.612

Jumlah Aktivasi

55.218

Like/komen/share 50.208 90,93%

Konten Tersedia 4.651 8,42%

Konten Mandiri 359 0,65%

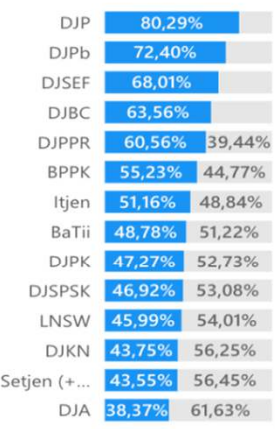
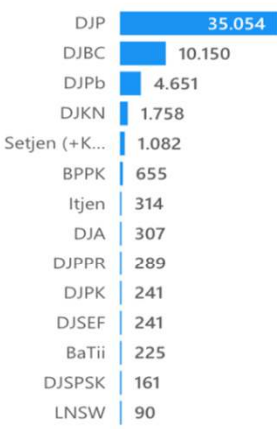
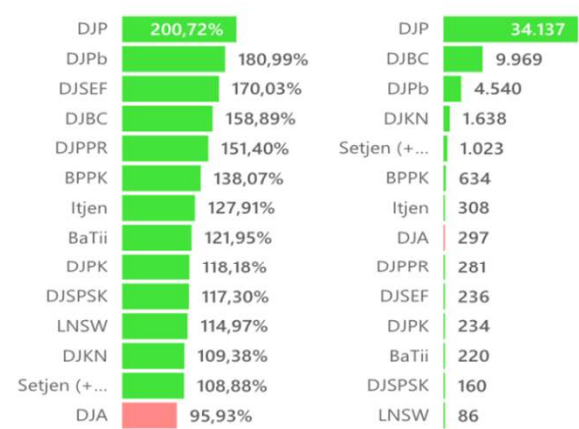
Persentase Pegawai

71,32%

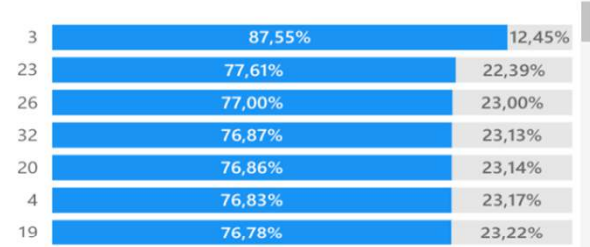
Seluruh Pegawai 75.378

Generasi

Gen X (1965-1979)	73,72%	26,28%
Millenials (1980-1996)	71,39%	28,61%
Gen Z (1997-2009)	70,45%	29,55%
Boomers (< 1965)		90,00%



Lama Kerja (tahun)

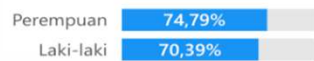


Jumlah Medsos

56.527



Jenis Kelamin



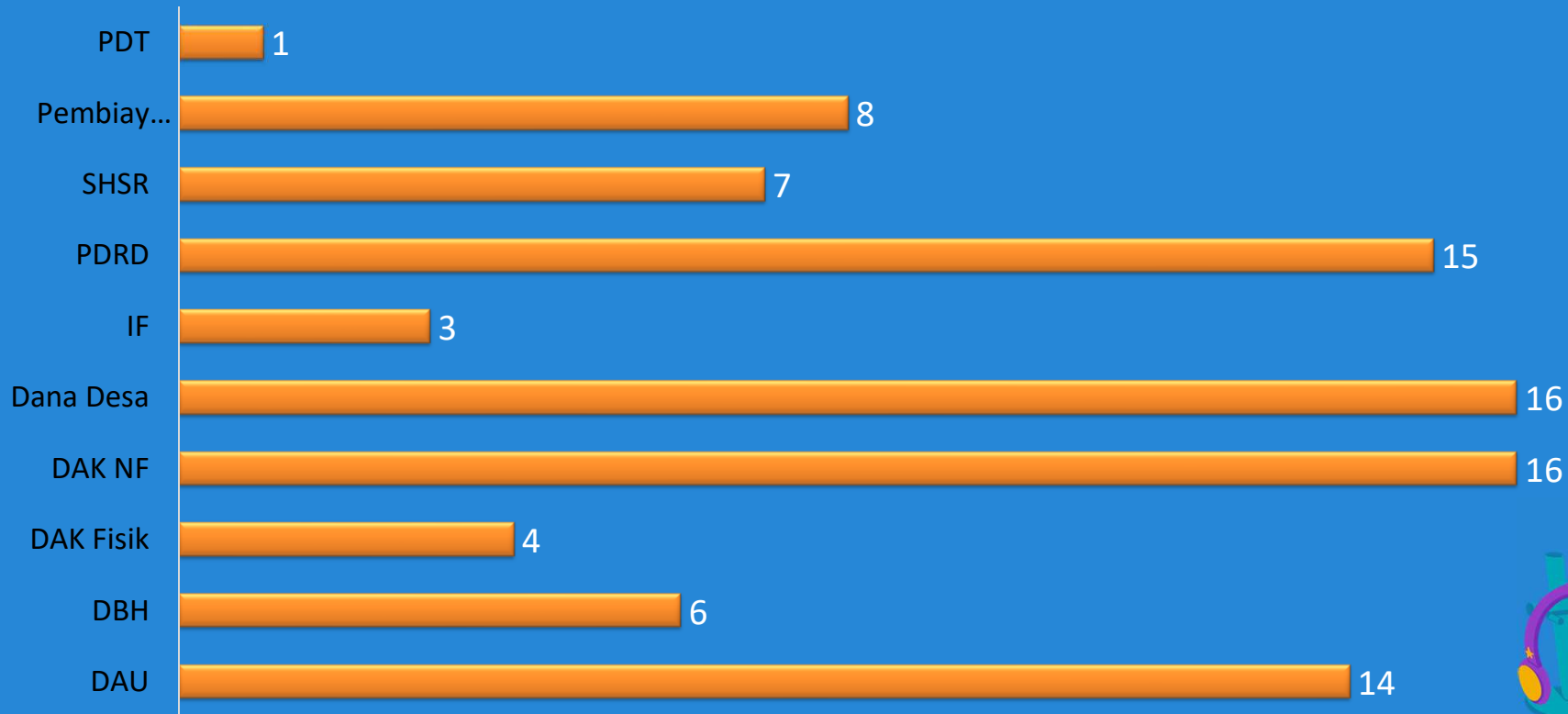
Sebaran Pegawai



Target DJPK 200 pegawai



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.



KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



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.



5.0



Linna



Hanna



Dian



Horas



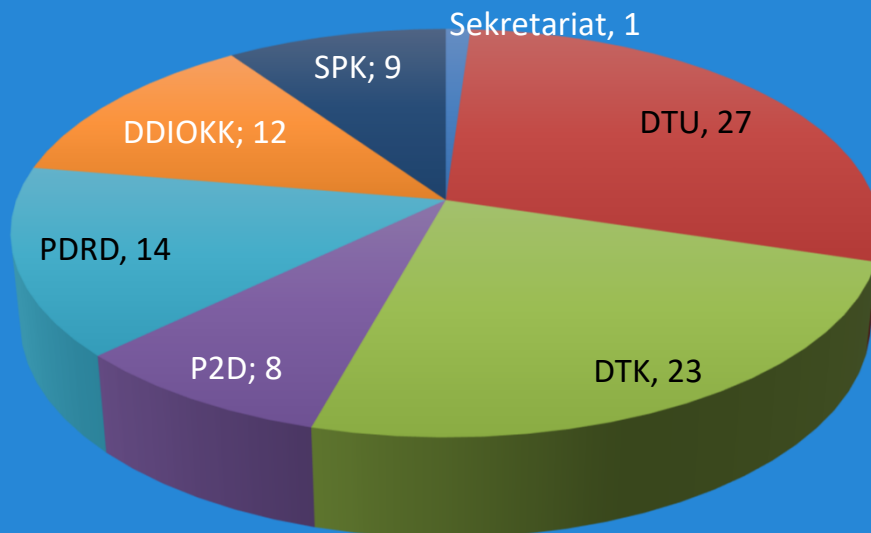
Ronald



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.

94 Tiket Dieskalasi via Aplikasi CRM Deskpro ke *Layer 3*
pada Desember 2025



No.	Agen Layer 3	Capaian Rata-rata
1	Sekretariat	120.00
2	SPK	120.00
3	PDRD	118.57
4	DTK	118.26
5	P2D	117.50
6	DTU	115.56
7	DDIOKK	113.33

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



Layer 3 (L3) Unit Teknis DJPK

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

Subdirektorat Program dan
Manajemen Pengetahuan,
Direktorat Pajak Daerah dan
Retribusi Daerah

#2

Subdirektorat Program dan
Manajemen Pengetahuan, Direktorat
Sistem Perimbangan Keuangan

#1

Subdirektorat Program dan
Manajemen Pengetahuan,
Direktorat Dana Transfer Khusus

#3

menduduki **peringkat pertama, kedua, dan ketiga** dengan menjawab **7,4%, 6,4%, dan 5,3%** dari total seluruh tiket yang dieskalasi pada Desember 2025 (94 tiket) dengan rata-rata waktu pemberian tanggapan **120**.

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

- Layanan dilakukan melalui kanal **Kemenkeu PRIME**
- **Mayoritas tiket** diselesaikan oleh **Agen L2 DJPK**



Kendala

- Adanya tiket topik DJPK yang salah assign ke UE I lain
- Adanya tiket yang dieskalasi oleh L1 Kemenkeu PRIME ke L2 DJPK setelah beberapa jam (tidak langsung dieskalasi) sehingga pada saat DJPK menjawab, pengguna layanan sudah menunggu cukup lama

Sesuai **KMK 412 Tahun 2023** tentang Pedoman Pengelolaan Pusat Kontak Layanan di lingkungan Kementerian Keuangan, terdapat 2 peran utama:

- Tim Layanan
- Tim Dukungan Layanan



Kondisi di DJPK

- 3 Agen menjalankan kedua peran sekaligus
- 3 Agen mengoordinasikan pelaksanaan konsultasi tatap muka dan video conference
- 3 Agen melaksanakan tugas tambahan dan dukungan:
 - Pengolahan data
 - Koordinasi internal/eksternal
 - Dukungan ZI WBK
 - Bahan pimpinan dan data
 - Laporan bulanan
 - Knowledge Base

Layanan Reservasi Konsultasi DJPK

Pengguna layanan mengirimkan surat permohonan konsultasi dan koordinasi jadwal hanya melalui email reservasi.djpk@kemenkeu.go.id



Kendala & Tindak Lanjut

- Terdapat email pengguna layanan yang masuk *black-list* BATII, sehingga tidak masuk ke inbox email reservasi
- Keluhan PL: koordinasi jadwal hanya melalui email sementara PL tidak selalu membuka email (saran dari PL: koordinasi konsultasi melalui 1 nomor whatsapp khusus)



Tantangan Pasca Konsolidasi dan Upaya Solusi

Tantangan

Konsistensi Jawaban Agent Kemenkeu PRIME dan Agent DJPK

Keluhan pengguna layanan atas lamanya waktu mendapatkan tanggapan, hal ini karena tiket ke DJPK membutuhkan proses eskalasi terlebih dahulu oleh Kemenkeu PRIME

Adanya keluhan pengguna layanan yang merasa sulit terhubung dengan DJPK

Beban Kerja Agent L2 DJPK
(saat ini 2 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 antara Kemenkeu PRIME dan DJPK untuk pelaksanaan koordinasi penanganan tiket

Diseminasi informasi konsolidasi baik secara internal maupun eksternal terus dilakukan, antara lain melalui kanal media sosial, kegiatan DJPK (internal dan eksternal), dan informasi dalam surat keluar DJPK

Penambahan Agent CC, mengingat agent melaksanakan tugas layanan dan dukungan layanan

Revisi SE-2 tentang Mekanisme Layanan Konsultasi DJPK yang memuat ketentuan secara rinci antara lain alur, ketentuan jadwal, dan ketentuan jumlah tamu



KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

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