



KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

Laporan Layanan Informasi DJPK

Juli 2025





KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

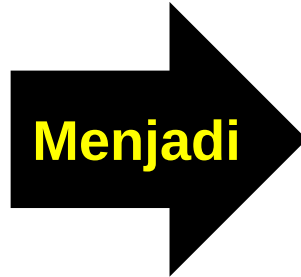
Media Layanan Informasi DJPK



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	



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 yang Tetap
Aktif DJPK

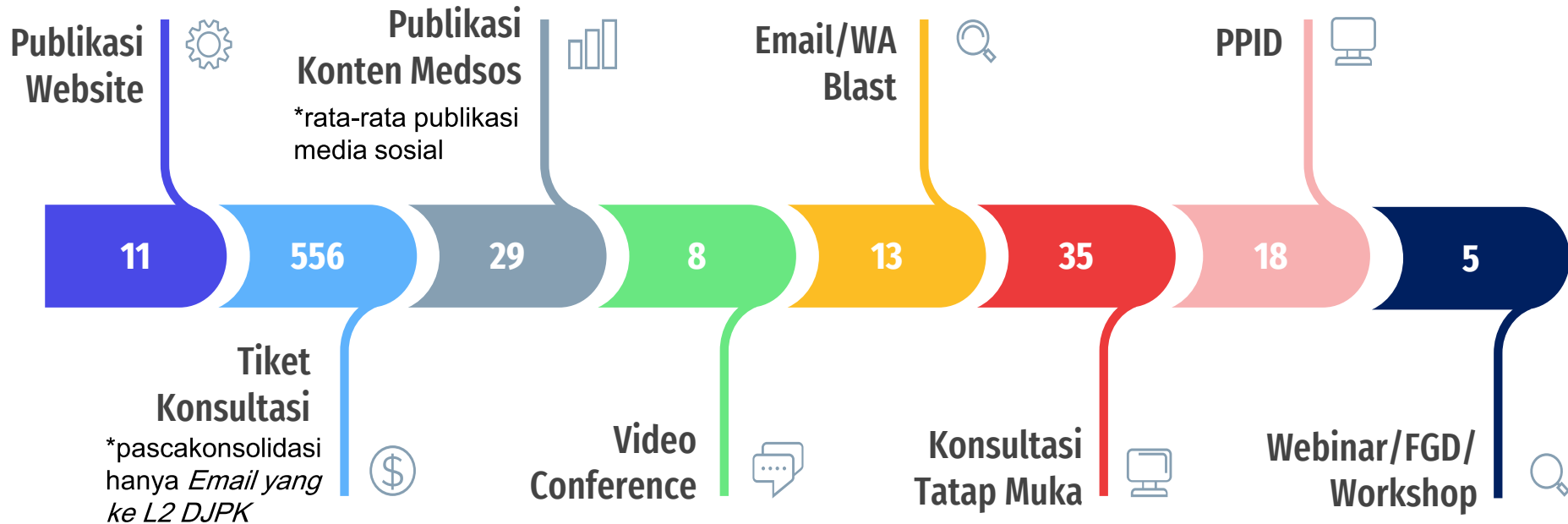
Layanan Konsultasi Tatap Muka

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

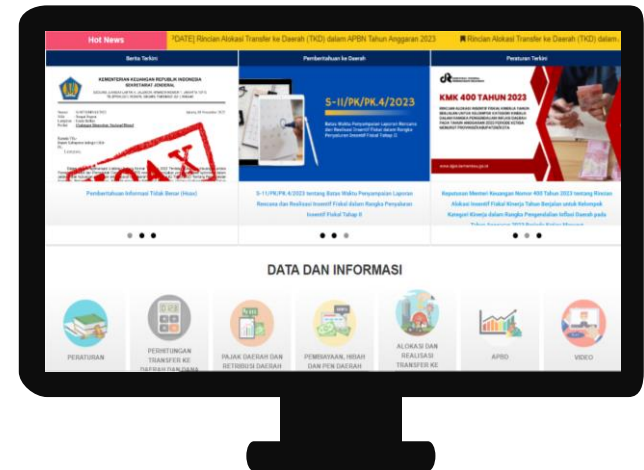
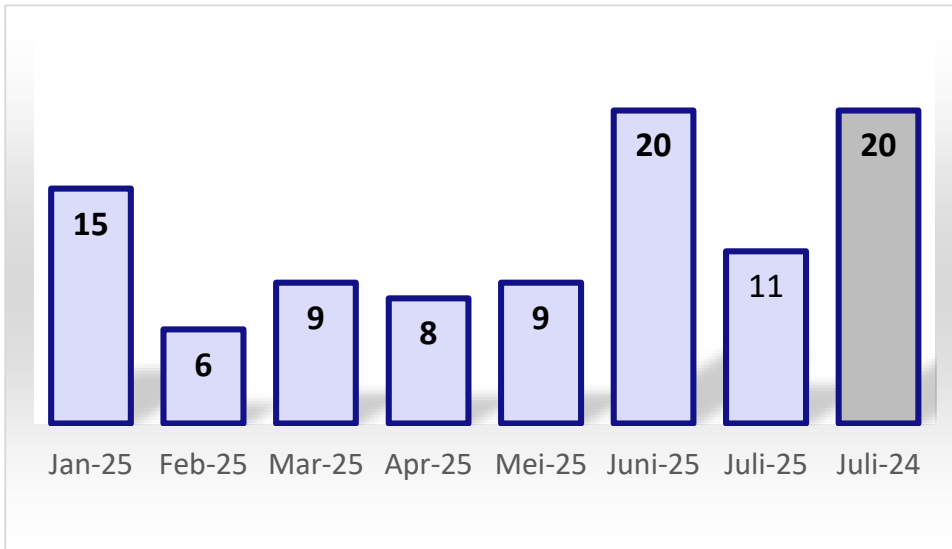




Publikasi *Website* DJPK

Pada bulan Juli 2025, terdapat **11** publikasi pada *Website* DJPK yang terdiri dari antara lain Peraturan, berita, dan pemberitahuan ke daerah.

Jumlah publikasi website bulan Juli 2025 **turun 45%** dibandingkan bulan sebelumnya (20) dan **turun 45%** dibandingkan bulan Juli 2024 (20).





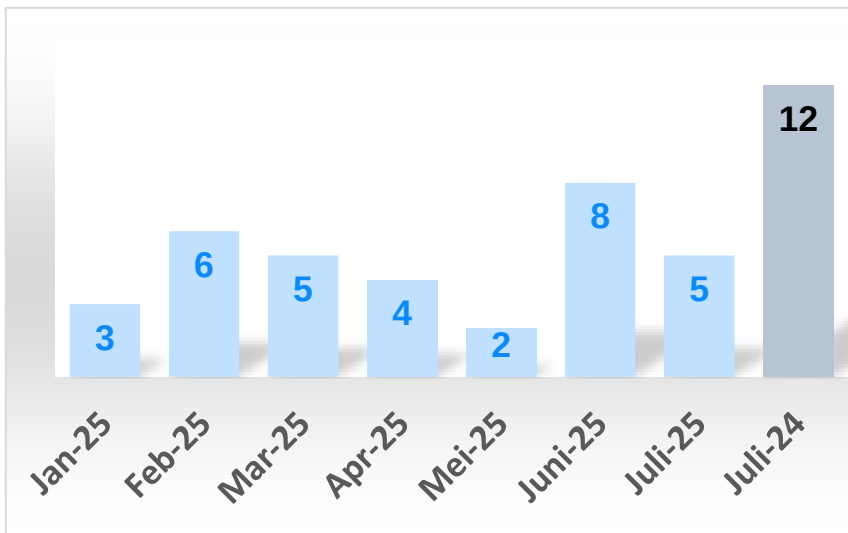
Rincian Publikasi **Website DJPK**

No	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	Agenda Penting terkait Pelaksanaan Tugas Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan	
2	Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2025 tentang Standar Harga Satuan Regional	
3	Tugas dan Wewenang PPID Tingkat I DJPK	PPID
4	Laporan Akses Informasi Publik PPID Tingkat I DJPK Tahun 2025	PPID
5	Konsultasi Publik Rancangan Peraturan Menteri Keuangan tentang Pemberian Pinjaman Daerah dalam Rangka Pelaksanaan Kebijakan Fiskal Nasional yang Bersumber dari Dana Lembaga Keuangan Bank atau Lembaga Keuangan Bukan Bank	Peraturan
6	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 22/KM/PK/2025 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 8/KM.7/2025 tentang Penyaluran dan Pelaporan Dana Alokasi Khusus Nonfisik Dana Tunjangan Guru Aparatur Sipil Negara Daerah	Peraturan
7	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 25 Tahun 2025 tentang Perpanjangan Batas Waktu Penyampaian Dokumen Persyaratan Penyaluran Dana Alokasi Khusus Fisik TA 2025	Peraturan
8	80.000 Koperasi Desa Merah Putih Siap Gerakkan Ekonomi Kerakyatan dari Pelosok Nusantara	Berita
9	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 29/MK/PK/2025 tentang Penyaluran Kurang Bayar Dana Bagi Hasil pada Tahun 2025	Peraturan
10	Pedoman Penandaan, Pelacakan, dan Evaluasi Kinerja Anggaran Daerah Kabupaten/Kota dalam Mendukung Pencegahan dan Percepatan Penurunan Stunting	Pemberitahuan ke Daerah
11	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 49 Tahun 2025 tentang Tata Cara Pinjaman dalam Rangka Pendanaan Koperasi Desa/Kelurahan Merah Putih	Peraturan



Publikasi Webinar DJPK

Perkembangan Publikasi Webinar DJPK



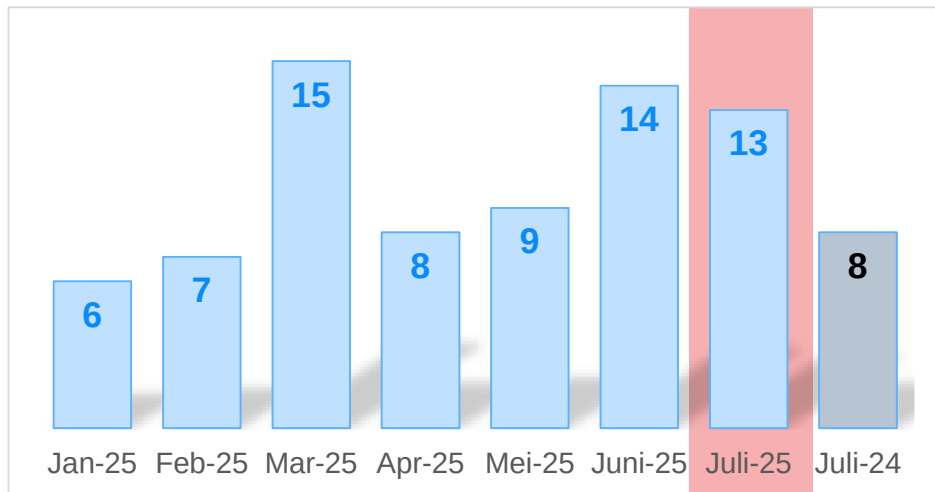
No	Tanggal	Nama Publikasi
1	1 Juli 2025	SERASI 2025 Episode 8 - Antara Persepsi dan Realita: Mengurai Isu Pajak Berganda
2	2 Juli 2025	(Hari ke-1) Bimbingan Teknis Penguatan Pengelolaan DAK Fisik dan Sosialisasi Perpres 71/2025
3	3 Juli 2025	(Hari ke-2) Bimbingan Teknis Penguatan Pengelolaan DAK Fisik dan Sosialisasi Perpres 71/2025
4	15 Juli 2025	SERASI 2025 Episode 9 - Bedah Aturan Baru SHSR untuk Belanja Daerah yang Berkualitas
5	29 Juli 2025	SAJAK - Bait 4: Penyaluran KB DBH Tahun 2025: Mengoptimalkan Belanja Daerah

Publikasi webinar bulan Juli 2025 **turun 38%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (8) dan **turun 58%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar Juli 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/korespodensi dari DJPK.

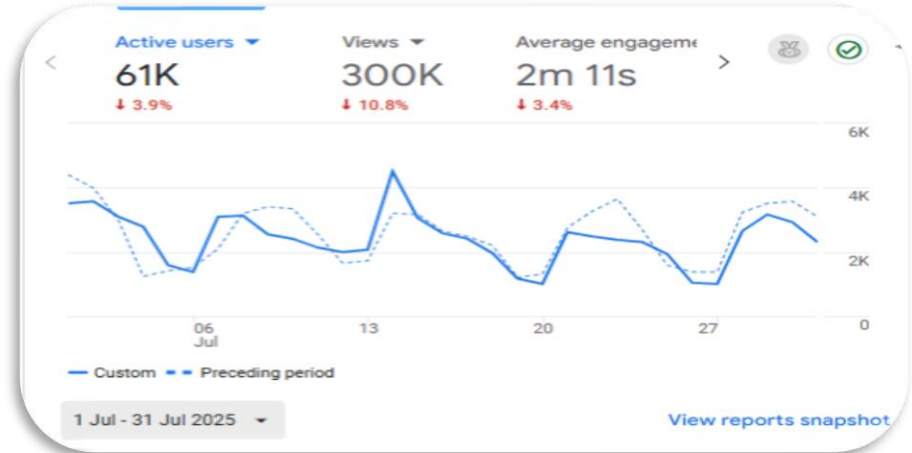
10 Juli 2025	Informasi Pendaftaran SERASI Episode 9
12 Juli 2025	KMK Nomor 25/MK/PK/2025 tentang Perpanjangan Batas Waktu Penyampaian Dokumen Persyaratan Penyaluran Dana Alokasi Khusus Fisik Tahun Anggaran 2025
14 Juli 2025	Polite Reminder SERASI Episode 9
22 Juli 2025	Undangan Pre-Event Bimtek Modernisasi Administrasi Perpajakan Daerah Semester 2 Tahun 2025
25 Juli 2025	Surat Penyampaian KMK Nomor 25/MK/PK/2025
27 Juli 2025	Pendaftaran SAJAK Bait 4
28 Juli 2025	Polite Reminder SAJAK Bait 4
29 Juli 2025	Polite Reminder SAJAK Bait 4 (Tambahan)
29 Juli 2025	Tindak Lanjut Program SINERGI (Kolaborasi Lintas Unit Membangun Negeri) dalam rangka Percepatan Penyediaan Infrastruktur di Daerah
30 Juli 2025	Informasi Pendaftaran SERASI Episode 10
31 Juli 2025	Penilaian Kesesuaian Rancangan KUA dan Rancangan PPAS Tahun 2026 dengan Kerangka Ekonomi Makro dan Pokok-Pokok Kebijakan Fiskal (KEM PPKF) Tahun 2026
31 Juli 2025	Penganggaran Kurang Bayar Dana Bagi Hasil dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD)
31 Juli 2025	Informasi Konsultasi Publik RUU APBN TA 2026



Kunjungan Website DJPK

Jumlah pengunjung Website DJPK **selama bulan** Juli 2025 sekitar 61.000, **naik 2%** dibandingkan bulan sebelumnya (60.000).

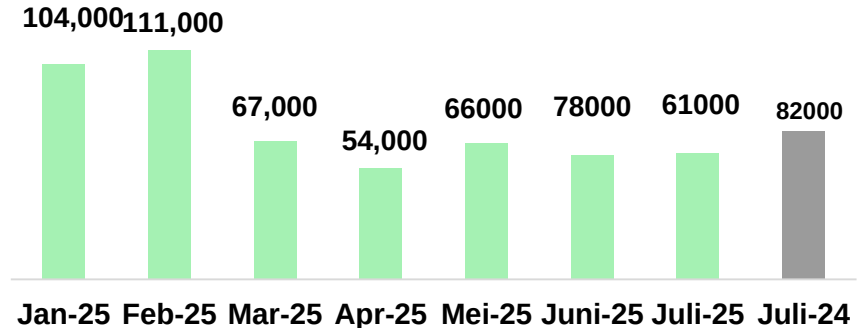
Jika dibandingkan dengan Juli 2024 (72.000), pengunjung website pada bulan Juli 2025 **turun 15%**.



Perkembangan Kunjungan Website

Halaman yang paling banyak diakses antara lain

- Portal Data SIKD
- Bedah Data APBD 2025
- Rincian Dana Desa per Desa TA 2025
- Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2025 tentang Standar Harga Satuan Regional
- Peraturan Presiden Nomor 71 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Dana Alokasi Khusus Fisik





Tiket Konsultasi DJPK

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

Juli 2025

**556
tiket**



Di jawab oleh PRIME

222 (40%)



Di jawab oleh L1 DJPK

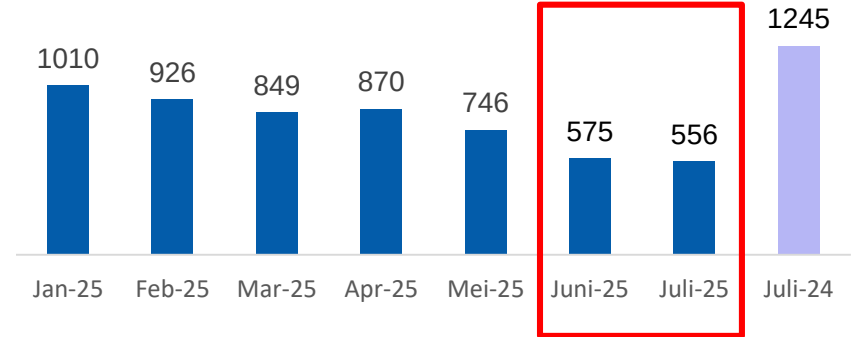
265 (48%)



Di jawab oleh L2 Unit
Teknis

69 (12%)

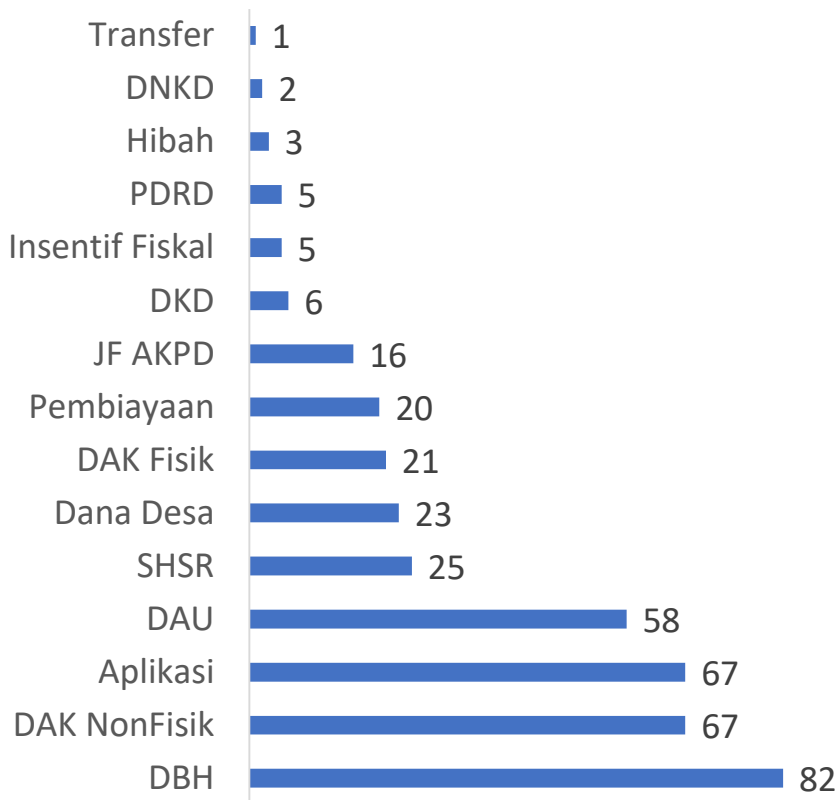
Perkembangan Jumlah Tiket Konsultasi



- Jumlah konsultasi pada Juli 2025 **turun 55%** dibandingkan Juli 2024.
- Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan sebelum konsolidasi (746 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan Juli 2025 **turun 25%**.
- 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 DBH

1. 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
2. Informasi saldo TDF DBH 2024



Topik DAK Non Fisik

Informasi penyaluran Tunjangan Guru ASND Triwulan II

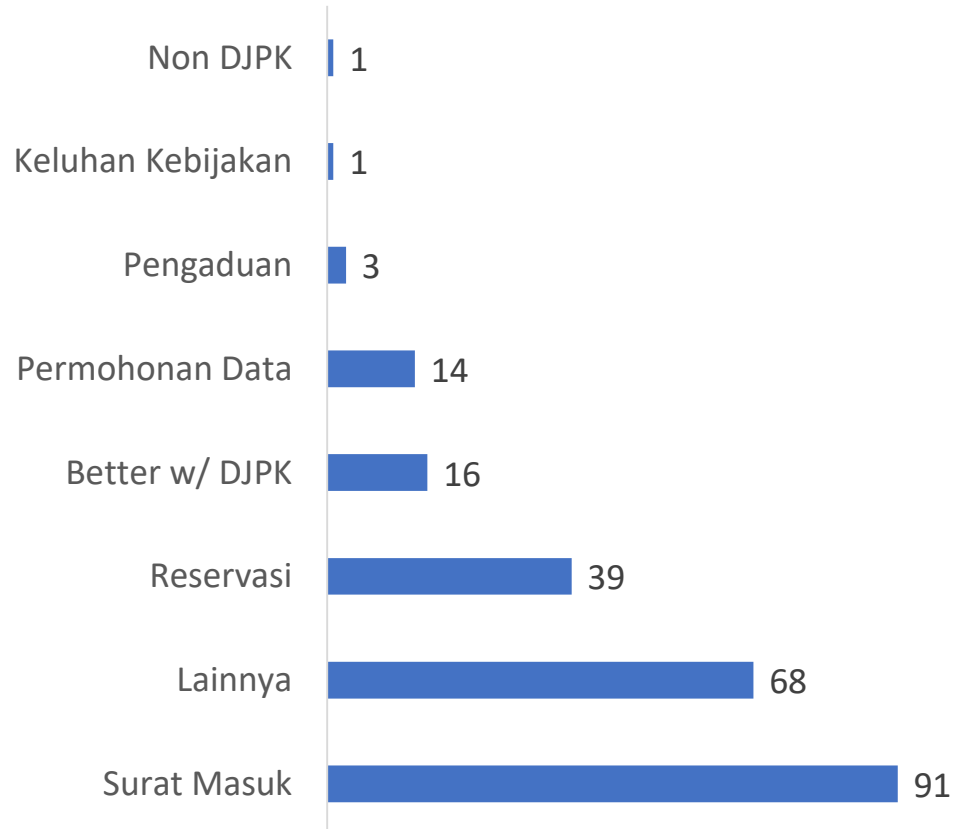


Topik Aplikasi

1. Kendala user atau password SIKD Next Generation
2. Permohonan reset LKT



Topik **Konsultasi Lainnya**



Surat Masuk

Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi progres surat masuk.



Lainnya

Informasi berkaitan dengan Lomba Bedah Data 2025



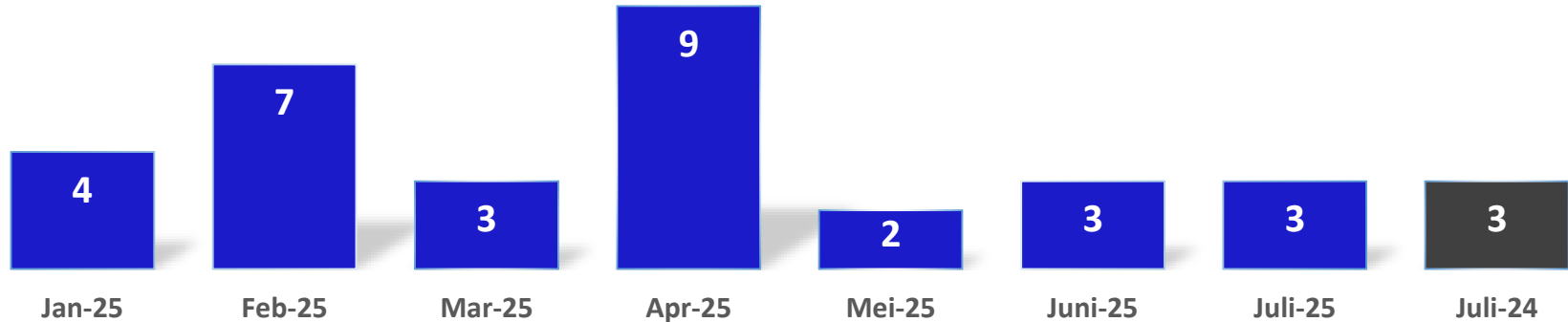
Reservasi

Informasi permintaan audiensi/permohonan konsultasi ke DJPK



Pengaduan dan Keluhan Kebijakan

PENGADUAN



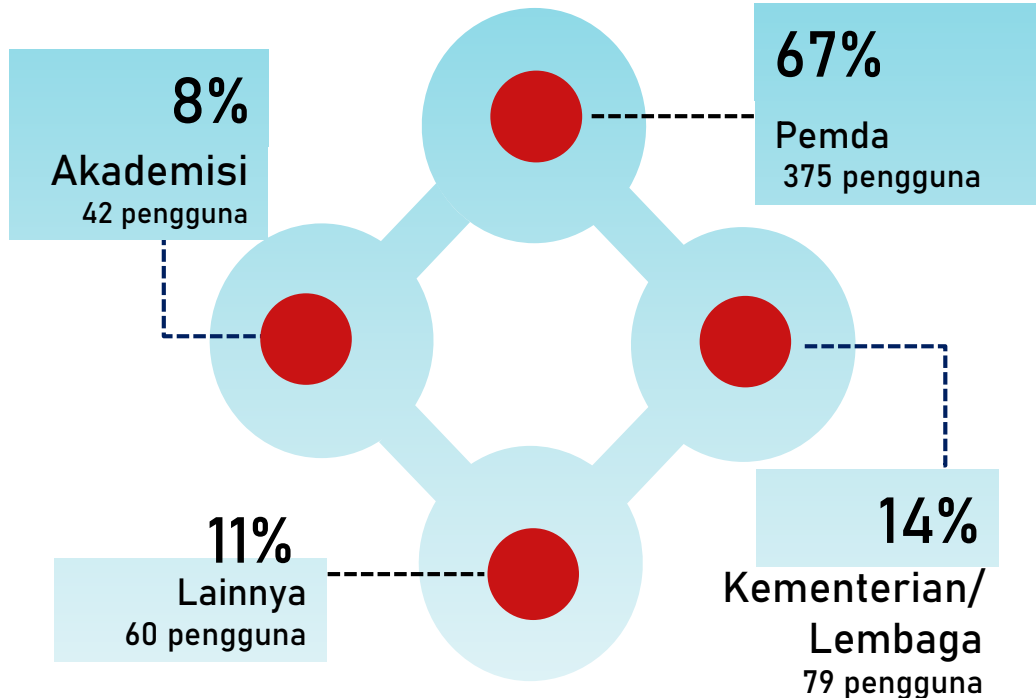
Pengaduan pada bulan **Juli 2025** berupa Pengaduan **surat palsu Undangan Pendidikan/Pelatihan Tugas dan Tanggung Jawab Bagi Staff/ Bidang Keuangan dan Bendahara Penerimaan/Bendahara Pengeluaran dalam Pengelolaan Keuangan Serta Strategi Dalam Menghadapi Audit.**

KELUHAN

Juli 2025: KPPN Padang Sidempuan menyampaikan keluhan terkait ketiadaan surat resmi pemotongan PPh TPG di pusat sebagai belanja daerah, yang diperlukan untuk rekonsiliasi KPPN, KPP, dan Pemda (BAR Pajak Pusat)

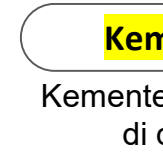


Pengguna Layanan



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





KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Pemda **Pengguna Terbanyak**

Kab. Bangka Barat (6)

DBH dan DAU

Kab. Pasuruan(6)

Pembiayaan, SHSR, Surat Masuk

Kab. Banyuasin (8)

DAK NonFisik dan DAU

Kab. Madiun (7)

DBH dan Better w/ DJPK





Rincian Tiket Konsultasi

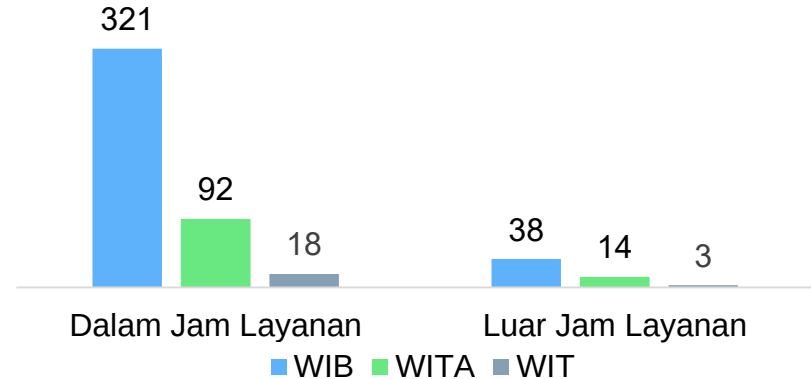
Selama bulan Juli 2025, dari total 556 tiket konsultasi, sebanyak 486 tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 70 tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

Dari **486** tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, 431 pengguna layanan menghubungi DJPK di **dalam jam layanan**, sedangkan **55** sisanya menghubungi DJPK **di luar jam layanan** yang terdiri dari

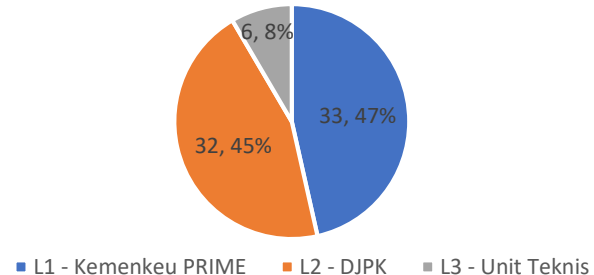
- 38 (69 %) dari bagian barat (WIB),
- 14 (26 %) dari bagian tengah (WITA), dan
- 3 (5 %) dari bagian timur (WIT).

Dari **556** tiket, terdapat **71** tiket yang masuk di luar jam layanan, **6** diantaranya atau **8%** memerlukan eskalasi lebih lanjut, dengan topik terbanyak terkait PDRD, DBH, dan DAU

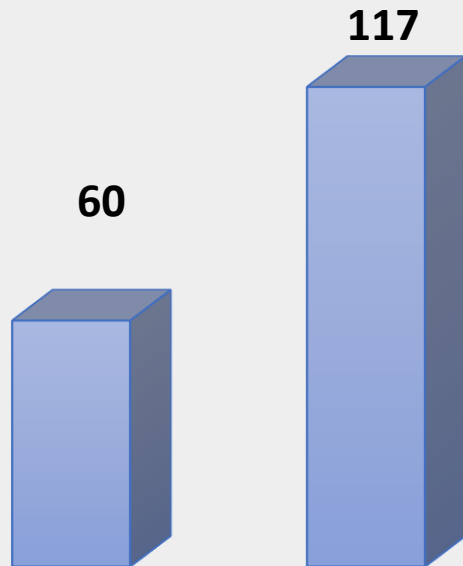
Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Persentase Tiket di Luar Jam Layanan



Layanan *Email* Reservasi DJPK



16 Juni s.d 30 Juni
2025

Juli 2025

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 :**
177 email terkait permohonan konsultasi
- 4 Agent Layer 2 DJPK:**
Bertanggung jawab sebagai tim reservasi yang menerima, menanggapi, dan mengkoordinasikan permohonan konsultasi yang masuk.

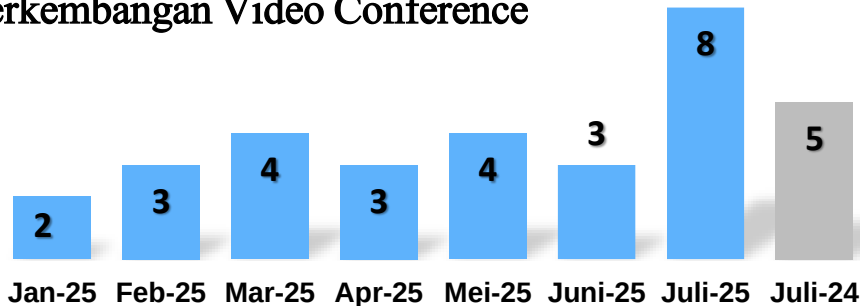


Layanan *Video Conference*

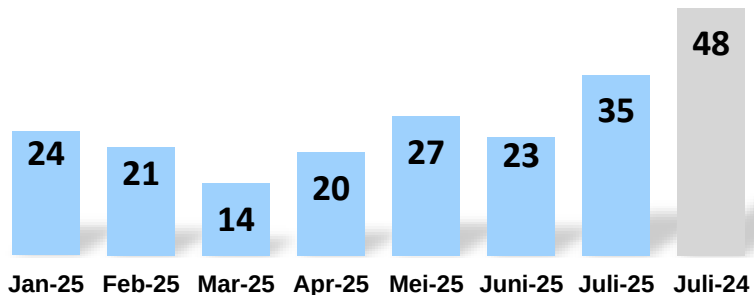
- Pada bulan **Juli 2025**, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak 8 kali.
- Jumlah video conference pada bulan **Juli 2025** naik **167%** dibandingkan bulan sebelumnya (3).
- Jika dibandingkan dengan Juli 2024 (5), jumlah video conference yang dilaksanakan April 2025 naik 60%
- Terjadi peningkatan video conference secara signifikan pascakonsolidasi



Perkembangan Video Conference



Daerah	Tanggal	Topik
Kab. Tanjung Jabung Barat	16 Juli 2025	DBH
Kab. Kebumen	16 Juli 2025	DAU
Kab. Lampung Tengah	21 Juli 2025	Pinjaman Daerah
Kab. Konawe Utara	21 Juli 2025	Pinjaman Daerah
Kab. Badung	23 Juli 2025	Pinjaman Daerah
Kab. Sarolangun	25 Juli 2025	DAU
Kab. Ponorogo	29 Juli 2025	Pinjaman Daerah
Kab. Kutai Timur	30 Juli 2025	DBH (TDF)



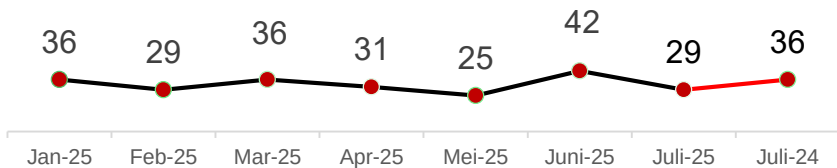
Pada bulan **Juli 2025**, telah dilaksanakan **35** kali konsultasi tatap muka. Jumlah ini **naik 52%** dibanding bulan sebelumnya (23), dan **turun 27%** dibandingkan Juli 2024 (48).

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	Kota Sibolga	2 Juli 2025	DAU	7
2	Kab. Sumedang	2 Juli 2025	DAU DIF	4
3	Kab. Tanah Datar	2 Juli 2025	DAU	2
4	Prov. Papua Pegunungan	4 Juli 2025	Otsus	4
5	Kab. Berau	4 Juli 2025	DAU DBH	9
6	Salamberdesa	7 Juli 2025	Dana Desa	2
7	Kab. Lampung Barat	7 Juli 2025	PDRD	3
8	Kab. Tapanuli Utara	8 Juli 2025	PDRD	3
9	Kab Padang Lawas	9 Juli 2025	DBH	5
10	KPMG Advisory Indonesia	9 Juli 2025	PDRD	3
11	DPRD Kab. Kutai Timur	10 Juli 2025	DBH	8
12	Kab. Pasaman	10 Juli 2025	atan TKD dan Belanja	5
13	Kab. Lebong	10 Juli 2025	DBH	4
14	Kab. Kutai Kartanegara	10 Juli 2025	SHSR	3
15	Kab. Hulu Sungai Selatan	11 Juli 2025	DAU dan DBH	3
16	Kab. Hulu Sungai Tengah	11 Juli 2025	DBH	6
17	Kab. Jepara	11 Juli 2025	Pinjaman	3
18	Kab. Blora	15 Juli 2025	DBH	15
19	Kab. Kerinci	15 Juli 2025	Dana Desa	3
20	Kota Cimahi	15 Juli 2025	DBH	1
21	DPRD Kab. Musi Banyuasin	16 Juli 2025	DBH	13
22	DPRD Kab. Sanggau	16 Juli 2025	DBH	15
23	Kab. Penajam Paser Utara	16 Juli 2025	DBH	16
24	Kab. Jayapura	17 Juli 2025	DBH	5
25	Kab. Jepara	17 Juli 2025		4
26	DPRD Prov. Gorontalo	17 Juli 2025		15
27	Polda Papua	18 Juli 2025	Advokasi	3
28	Prov. Maluku Utara	21 Juli 2025	DBH	3
29	DPRD Kab. Polewali Mandar	21 Juli 2025	SHSR	14
30	Kota Cilegon	23 Juli 2025	aman Daerah dan KP	8
31	DPRD Kota Surabaya	25 Juli 2025		9
32	Kab. Manokwari Selatan	29 Juli 2025	Otsus	2
33	Prov. Kepulauan Bangka Belitung	29 Juli 2025		2
34	DPRD Kab. Lampung Utara	30 Juli 2025	DAU	15
35	Kab. Sumba Barat	31 Juli 2025	DAU	2



Publikasi Konten Media Sosial DJPK



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

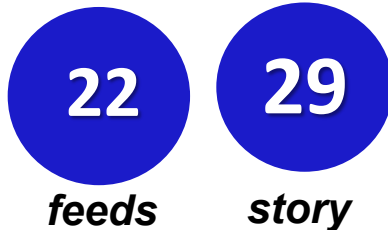
Rata-rata publikasi konten media sosial DJPK pada bulan Juli 2025 **turun 31%** dibandingkan bulan sebelumnya (42). Jika dibandingkan dengan Juli 2024 (36), rata-rata publikasi konten **turun 19%**.



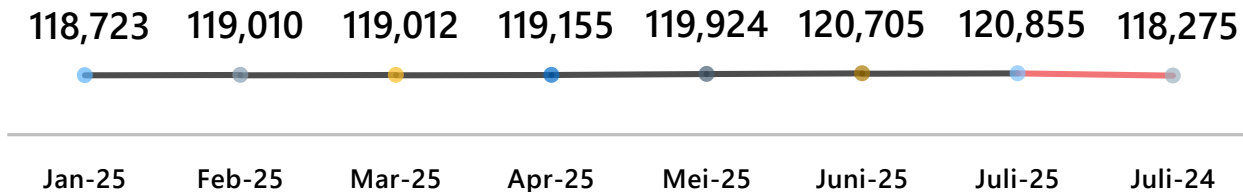
Performa Instagram

Followers (per 31 Juli)	120.855
Reach (total)	736.272
Reach (rata-rata)	33.467

Jumlah Unggahan



Grafik perkembangan pengikut Instagram 2025





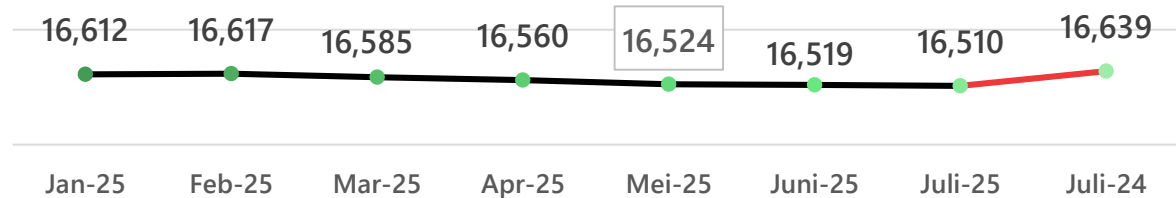
Performa X (Twitter)

Jumlah Konten

32 konten

Followers (per 31 Juli)	16.510
Reach (total)	7.823
Reach (rata-rata)	252

Grafik perkembangan pengikut X (Twitter)





Performa Facebook

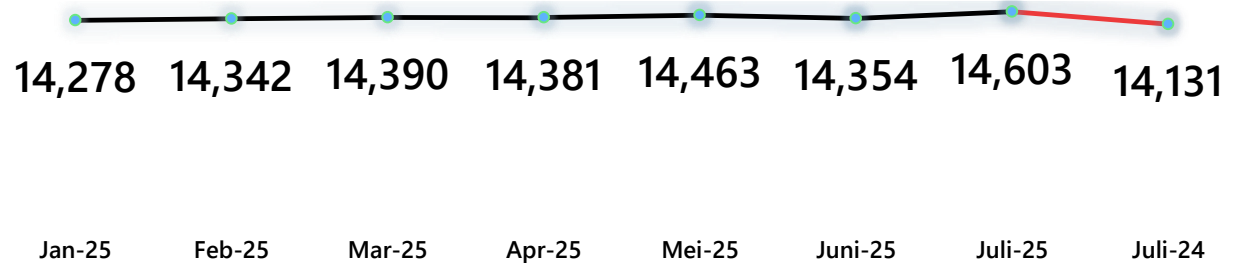
Jumlah Konten

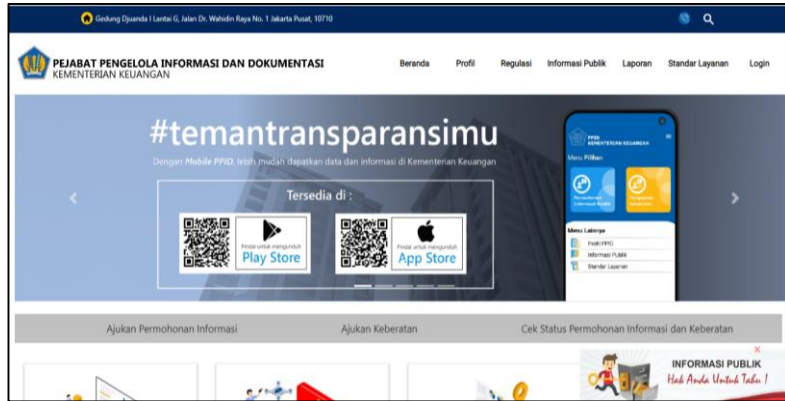
32 konten

Followers (per 31 Juli)	14.603
<i>Total Reach</i>	194.301
Reach (rata-rata)	6.268

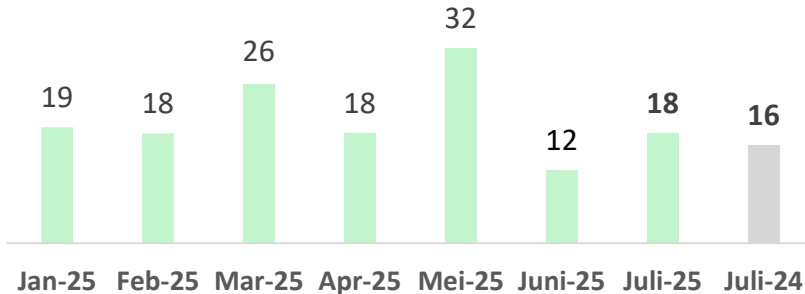


Grafik perkembangan pengikut Facebook 2025





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 April 2025 terdapat **18** 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 Juli 2025 **naik 50%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya (12) dan **naik 13%** dibandingkan Juli 2024 (16).



Employee Advocacy

Realisasi Employee Advocacy 2025 Edisi 06

Version 1.3.2 - last update on
23 Jul 2025 10:05 WIB by Heri Iskandar

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

Capaian Target

193,12%

Target 100%

Selisih **+93,12%**

Jumlah Pegawai

36.239

Target **18.765**

Selisih **+17.474**

Jumlah Aktivasi

37.238

Like/komen/share 33.451 **89,83%**

Konten Tersedia 3.561 **9,56%**

Konten Mandiri 226 **0,61%**

Persentase Pegawai

48,20%

Seluruh Pegawai **75.192**

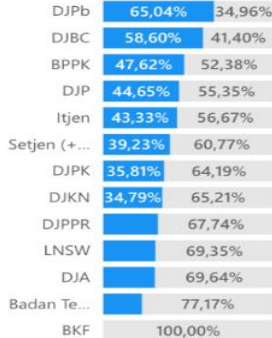
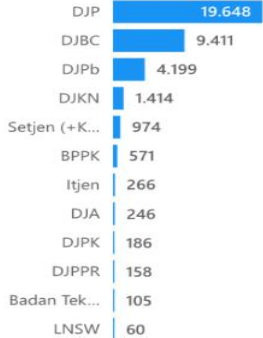
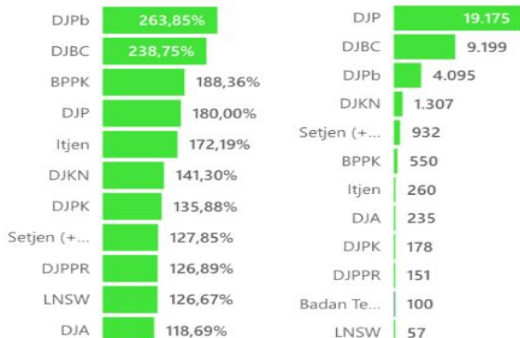
Generasi

Gen Z (1997-2009)	49,52%	50,48%
Gen X (1965-1979)	49,40%	50,60%
Millenials (1980-1996)	47,70%	52,30%
Boomers (<1965)		92,31%

Lama Kerja (tahun)

40	77,78%	22,22%
2	77,05%	22,95%
3	68,33%	31,67%
4	62,80%	37,20%
20	58,73%	41,27%
22	54,89%	45,11%
29	53,11%	46,89%

Sebaran Pegawai



Jumlah Medsos

38.520

Instagram 26.439 (68,64%)



Jenis Kelamin

Perempuan	50,67%	49,33%
Laki-laki	47,50%	52,50%

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



5.0

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



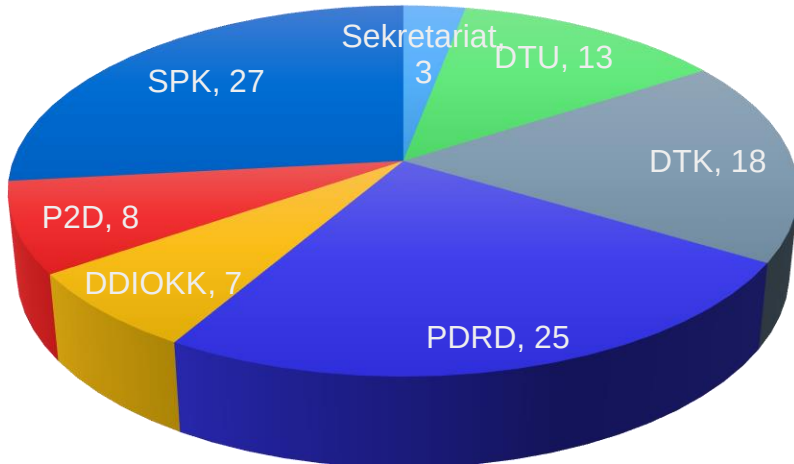
Ronald



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.

101 Tiket Dieskalasi via Aplikasi CRM Deskpro ke *Layer 3*
pada Bulan Juli 2025



Agen Layer 3	Capaian Rata-rata
Sekretariat	113.3
DTU	120.0
DTK	120.0
P2D	118.4
PDRD	120.0
DDIOKK	115.0
SPK	120.0

Berdasarkan kecepatan memberikan tanggapan sejak pertanyaan dieskalasi, nilai capaian rata-rata **DTU**, **PDRD**, **DTK** 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 SPK
&**

Tim Reguler Evaluasi Rencana dan Standar Keuangan Daerah, Direktorat P2D

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**.

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



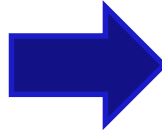


Evaluasi Konsultasi DJPK *Pascakonsolidasi*



Penyelesaian Tiket Konsultasi

- 📌 Mayoritas tiket diselesaikan oleh Agen L2 DJPK
- 📞 Layanan dilakukan melalui Kemenkeu PRIME



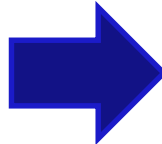
⚠️ Kendala

- 📌 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 Agen 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