



LAPORAN LAYANAN INFORMASI

DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

April 2026

DJPK Menuju Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi

djpk.kemenkeu.go.id



Media Layanan Informasi DJPK



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



0811-150-4207



callcenter.djpk
@kemenkeu.go.id



150420



djpk.kemenkeu.go
.id

MENJADI



0813-10004-134



kemenkeu.prime@ke
menkeu.go.id



134



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).

Ringkasan Publikasi dan Layanan Informasi

5

Publikasi Website



6

Webinar/FGD/
Workshop/



89

Publikasi Konten Media
Sosial



18

PPID



7

Blast Whatsapp/
Email



478

Tiket Konsultasi

*pasca konsolidasi hanya email
yang ke L2 DJPK



69

Email Reservasi
DJPK



10

Video Conference



32

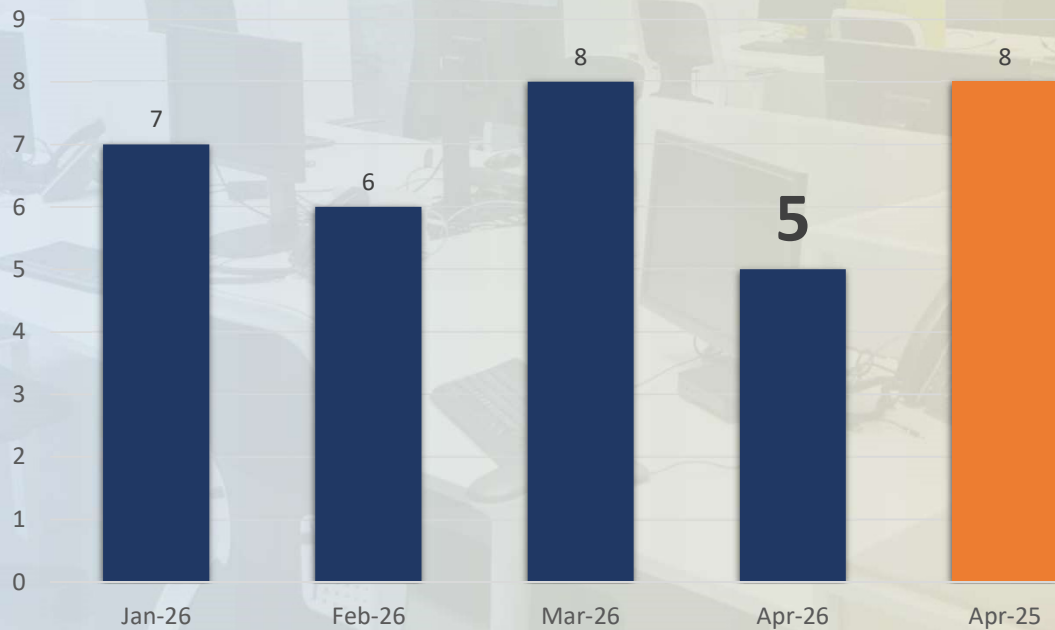
Konsultasi Tatap Muka



Publikasi Website DJPK

Pada April 2026, terdapat **5 publikasi** pada *website* DJPK yang terdiri dari peraturan dan konsultasi publik.

Jumlah publikasi April 2026 **turun 37,5%** dibandingkan bulan sebelumnya (8) dan **turun pula 37,5%** dibandingkan April 2025 (8).



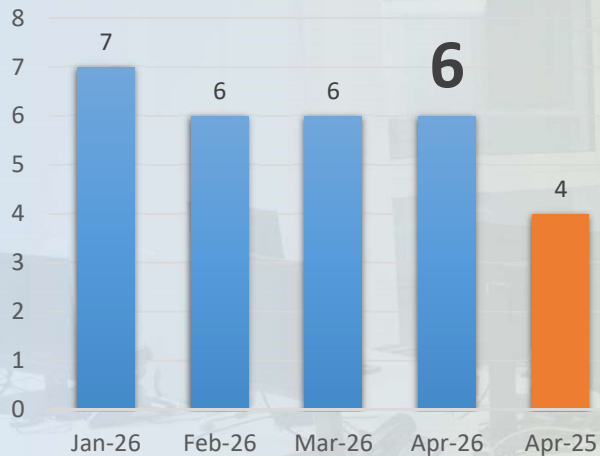
Rincian Publikasi *Website*



No	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15 Tahun 2026 tentang Tata Cara Penyaluran Dana Alokasi Umum/Dana Bagi Hasil atau Dana Desa dalam Rangka Percepatan Pembangunan Fisik Gerai, Pergudangan, dan Kelengkapan Koperasi Desa/Kelurahan Merah Putih	Peraturan
2	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16 Tahun 2026 tentang Penggunaan Dana Bagi Hasil Sumber Daya Alam Kehutanan Dana Reboisasi	Peraturan
3	Form Reservasi Layanan Konsultasi <i>Online</i> DJPK	Konsultasi Publik
4	Buku Panduan Tata Cara Pembentukan dan Pengelolaan Dana Abadi Daerah	Peraturan
5	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 22 Tahun 2026 tentang Penggunaan Dana Bagi Hasil Cukai Tembakau	Peraturan

Publikasi Webinar/FGD/Workshop

Perkembangan Publikasi Webinar DJPK



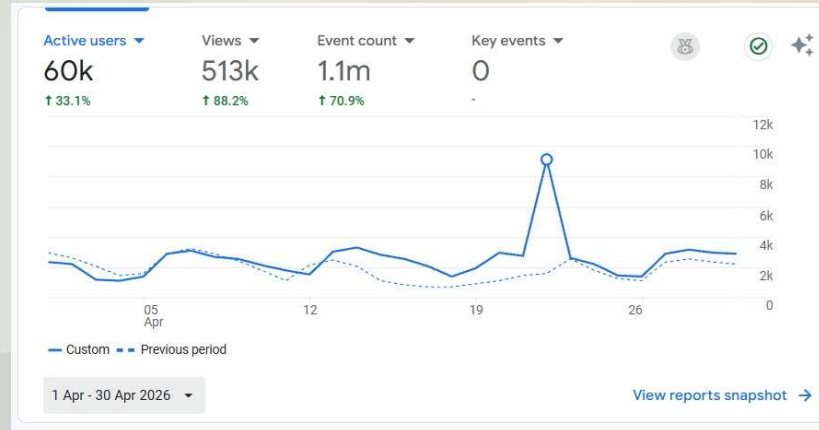
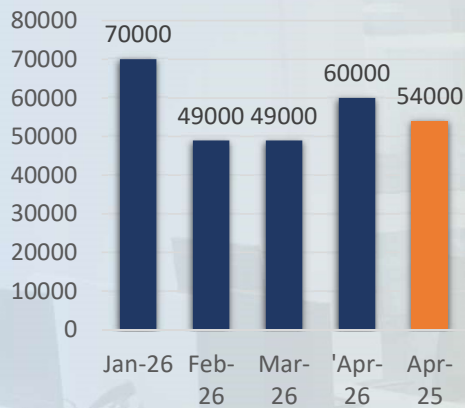
Publikasi webinar April 2026 **tetap** jika dibandingkan dengan publikasi bulan sebelumnya (6) dan **naik (50%)** jika dibandingkan dengan publikasi April 2025 (4).

No	Nama Webinar	Jenis Webinar
1	Kunjungan Study Trisakti	FGD
2	Kunjungan Papua	FGD
3	Halal Bi Halal DWP DJPK	Webinar
4	Kartini di PDRD	Webinar
5	Pelantikan JF AKN	Webinar
6	Pelantikan JF AKN	Webinar



Kunjungan Website DJPK

Perkembangan Kunjungan Website



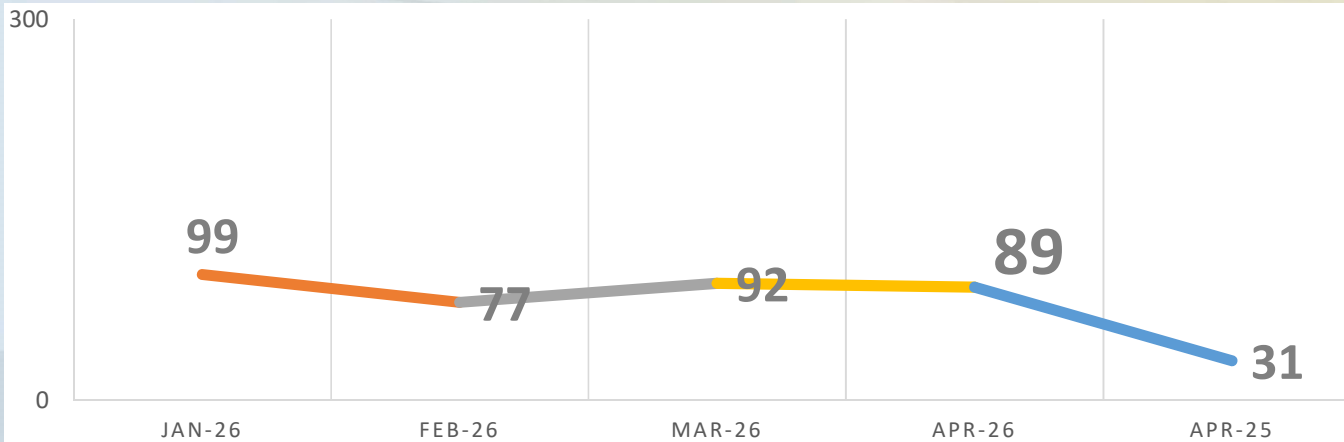
Jumlah pengunjung website DJPK selama April 2026 sekitar 60.000, **naik 22,4%** dibandingkan bulan sebelumnya. Jika dibandingkan dengan April 2025 (54.000), pengunjung April 2026 **naik pula 11,1%**.

Halaman yang paling banyak diakses antara lain

- Portal Data SIKD;
- Data APBD Setelah TA 2006;
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15 Tahun 2026 tentang Tata Cara Penyaluran Dana Alokasi Umum/Dana Bagi Hasil atau Dana Desa dalam Rangka Percepatan Pembangunan Fisik Gerai, Pergudangan, dan Kelengkapan Koperasi Desa/Kelurahan Merah Putih;
- Rincian Dana Desa per Desa TA 2025; dan
- Form *Download* Data APBD.



Publikasi Konten Media Sosial DJPK

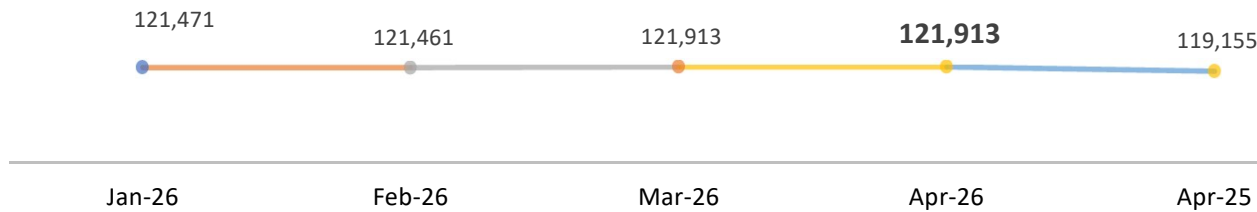


1. Media Sosial DJPK terdiri dari Instagram (@ditjenpk), Twitter (@DitjenPK), Facebook (DJPK), dan Tiktok (@ditjenpk).
2. Jumlah publikasi konten media sosial DJPK pada April 2026 turun 3,3% dibanding bulan sebelumnya (92). Jika dibandingkan dengan April 2025 (31), jumlah publikasi naik 187,1%.



Performa Instagram

Grafik Perkembangan Pengikut Instagram



Followers (per 30 April)

121.913

Reach (total)

323.935

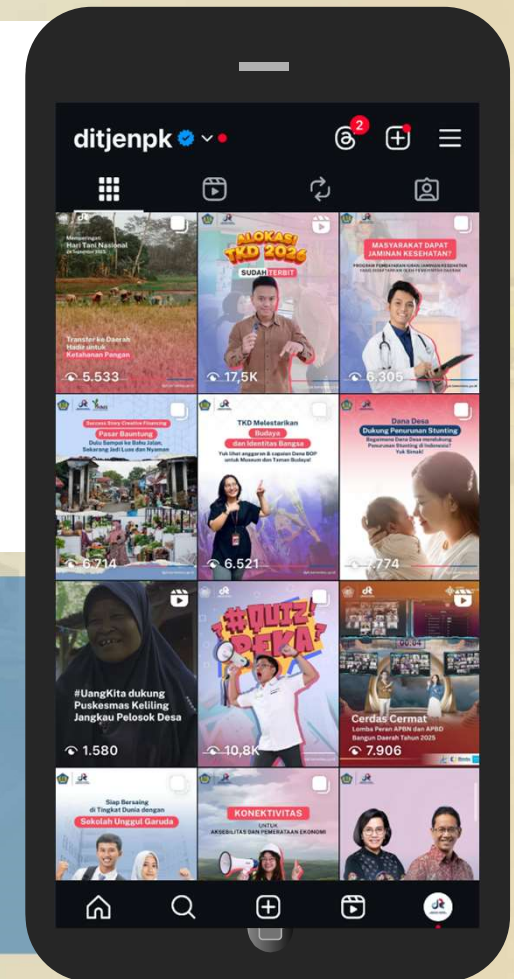
Reach (rata-rata)

12.957

Jumlah Unggahan

24 feeds

18 story



Performa X (Twitter)



Grafik Perkembangan Pengikut X (Twitter)



Followers (per 30 April)

16.361

Reach (total)

3.129

Reach (rata-rata)

184

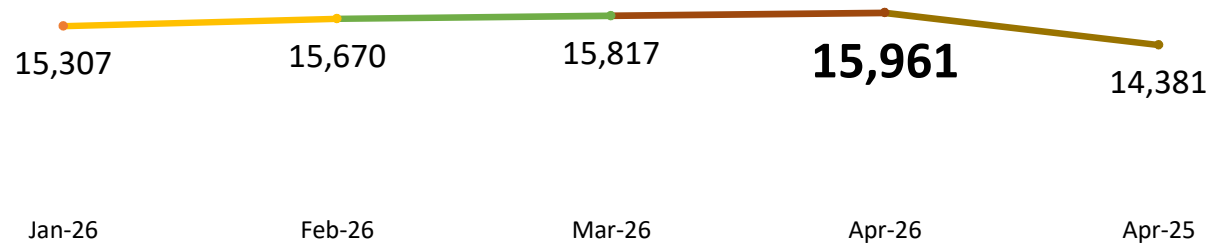
Jumlah Konten

24 Konten



Performa Facebook

Grafik Perkembangan Pengikut Facebook



Followers (per 30 April)

15.961

Total Reach

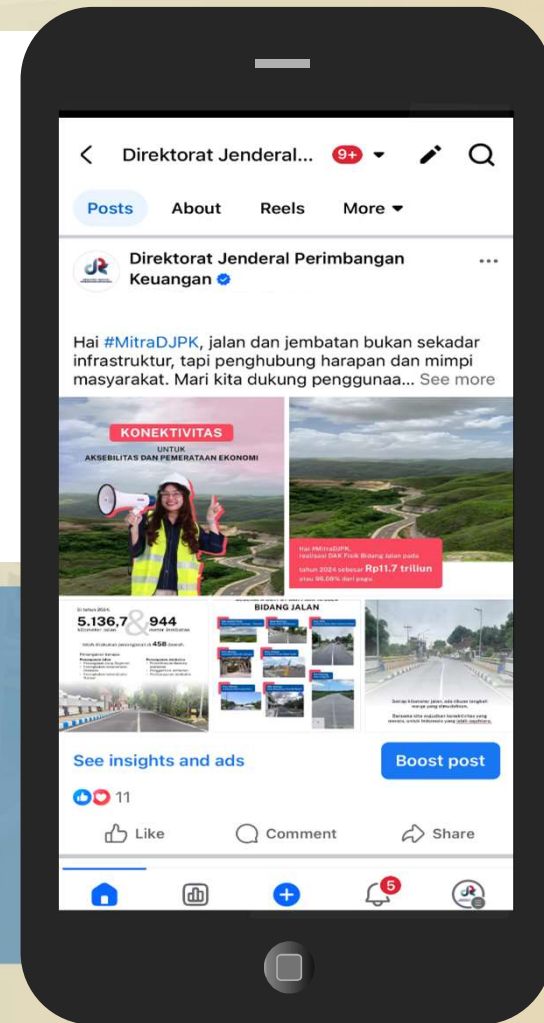
23.756

Reach (rata-rata)

1.131

Jumlah Konten

21 Konten



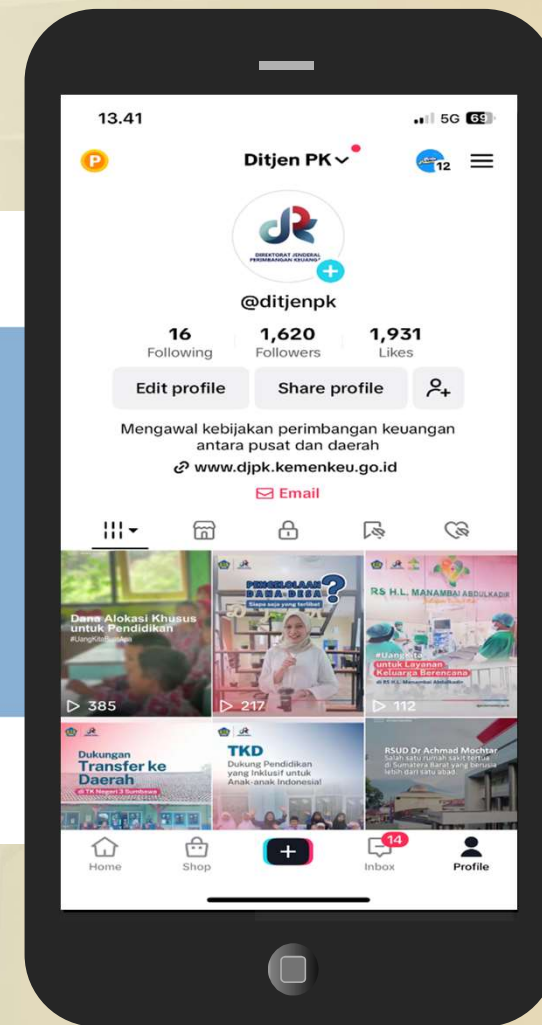
Performa Tiktok

Dalam rangka memperluas cakupan penyebaran informasi, mulai Januari 2026, DJPK menambah 1 akun media sosial: Tiktok @ditjenpk

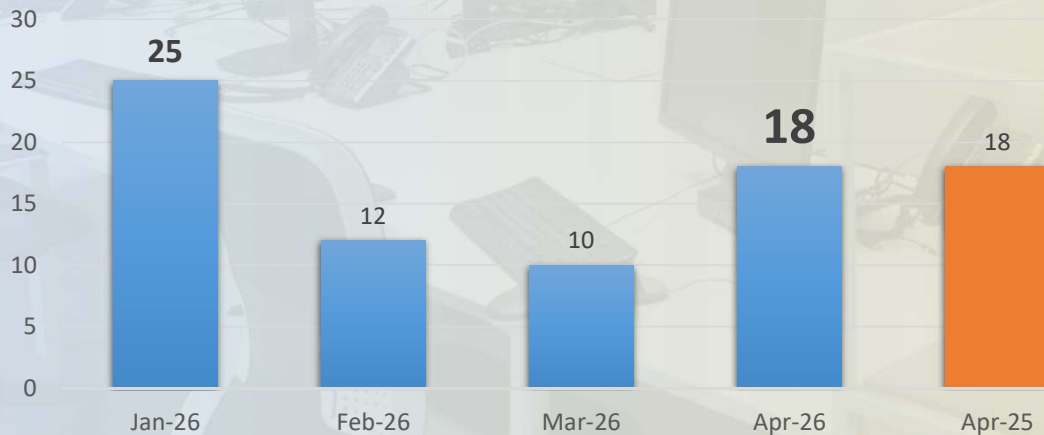
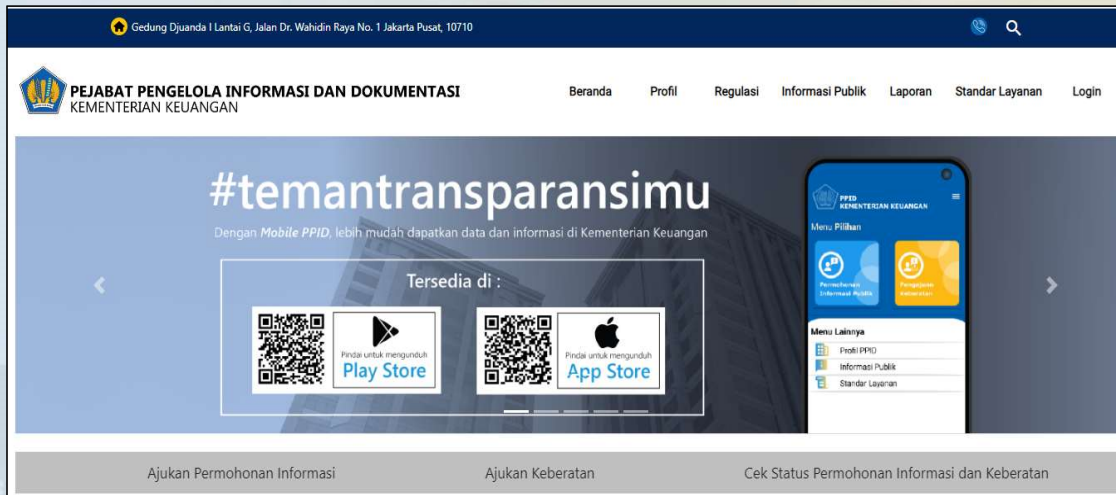
Followers (per 30 April)	1.611
Total Reach	1.161
Reach (rata-rata)	580

Jumlah Konten

2 Konten



Layanan PPID



Selain memublikasikan data dan informasi melalui *website* dan media lainnya, DJPK juga melayani permohonan informasi/data melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DJPK. Pada April 2026, terdapat **18** permohonan.

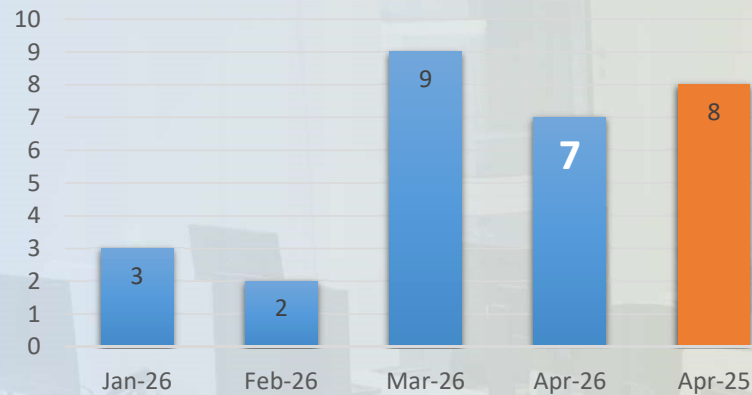
Sebagian besar permintaan data dalam rangka keperluan penelitian. Data yang diminta mencakup:

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

Permohonan data pada April 2026 naik 80% dibanding dengan bulan sebelumnya (10) dan sama dibandingkan April 2025 (18).

Layanan *Email* dan *WA Blast*

Perkembangan Layanan *Email* dan *WA Blast*



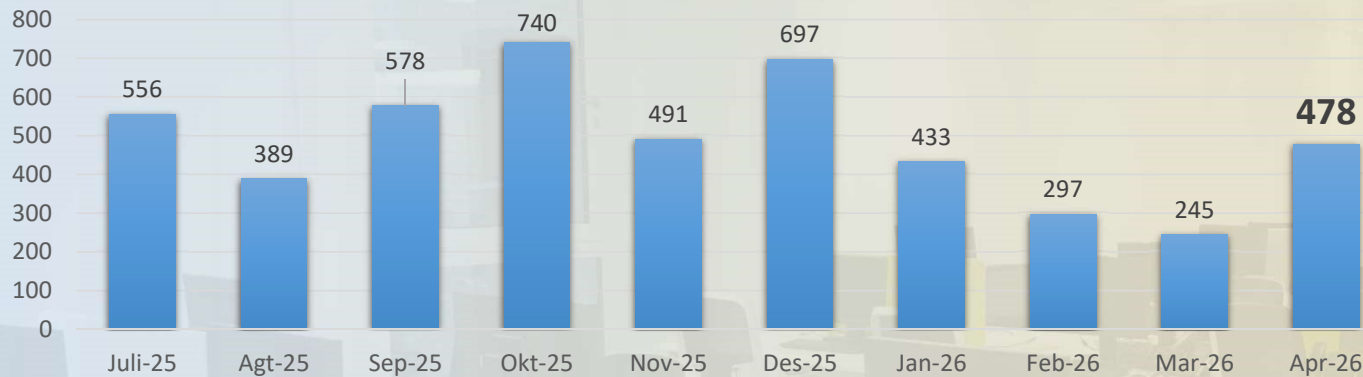
Mulai 16 Juni 2025, layanan distribusi informasi melalui *email* dan *whatsapp blast* dilakukan oleh Kemenkeu PRIME dengan permohonan/korespondensi dari DJPK.

No	Jenis Blast	Nama Blast
1	Whatsapp dan Email	Penyampaian Surat Nomor S-22/PK.3/2026 tanggal 4 Maret 2026 hal Permohonan Pemenuhan Program Action Plan (PAP) DAK Fisik - Program SINERGIS
2	Whatsapp	Penyampaian Surat Undangan DJPK nomor UND-10/PK/2026 hal Undangan Workshop Penguatan Pengelolaan Fiskal dan Ekonomi Daerah Level Pimpinan Angkatan III Tahun 2026
3	Email	Penyampaian Informasi Webinar Indonesia Development Talks (IDT) 23rd Edition - Mobilizing Capital for Local Government Finance
4	Whatsapp	Penyampaian Undangan Nomor UND-11/PK/2026 tanggal 16 April 2026 hal Undangan Workshop Penguatan Pengelolaan Fiskal dan Ekonomi Daerah Level Pimpinan Angkatan IV Tahun 2026
5	Whatsapp dan Email	Penyampaian Surat Nomor S-41/PK/2026 tanggal 21 April 2026 hal Pemberitahuan Mekanisme Layanan Konsultasi DJPK



Tiket Konsultasi DJPK

Perkembangan Jumlah Tiket Konsultasi Pasca Konsolidasi



Jumlah konsultasi pada April 478 naik 95,1% dibandingkan bulan sebelumnya (245).

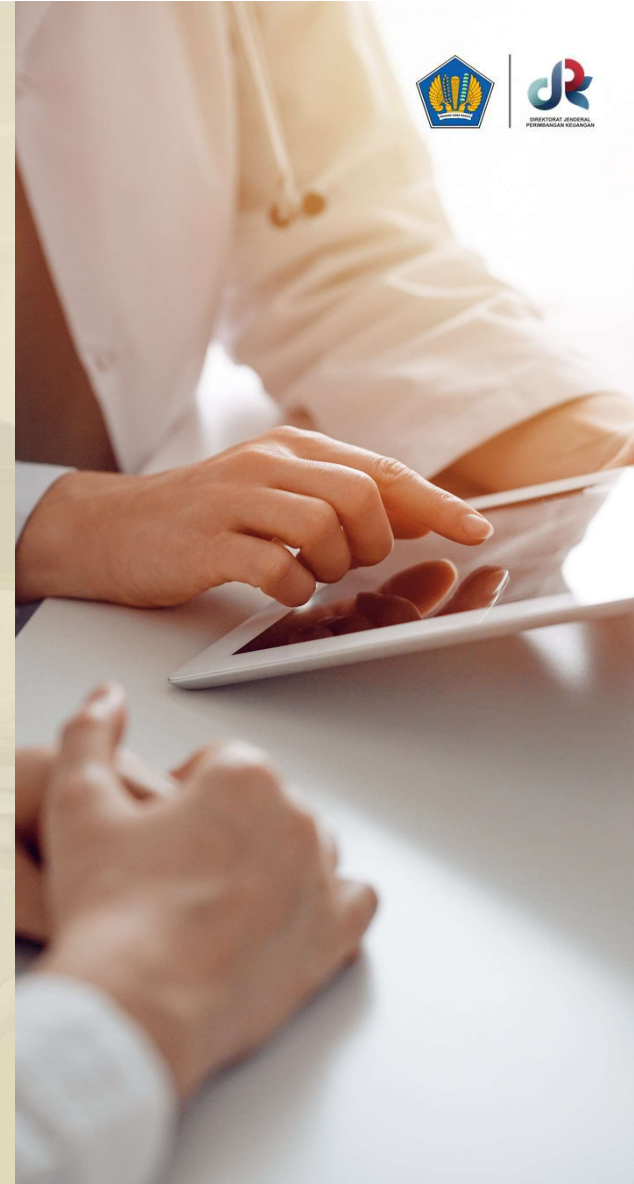
April 2026
478 Tiket

**Dijawab oleh L1
PRIME**
62 (13%)

**Dijawab oleh L2
DJPK**
377 (79%)

**Di jawab oleh L3
Unit Teknis**
39 (8%)

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



Topik Konsultasi Teknis



Dana Alokasi Umum (DAU)

1. Informasi Penyaluran dan Penundaan DAU yang tidak ditentukan penggunaannya.
2. Informasi Kebijakan Tambahan DAU TA 2026 dukungan pendanaan THR dan gaji ketiga belas.

Aplikasi

1. Informasi update data dan narasi CakLur pada SIKD.
2. Informasi penandatanganan LKT.

Dana Alokasi Khusus Nonfisik

1. Pelaporan syarat salur DAK Nonfisik;
2. Penyaluran DAK Nonfisik
3. Penyaluran TPG (*Carry over*, Guru Agama, TW IV)

Topik Konsultasi Non-teknis

Reservasi - Konsultasi
Video Conference

5

Reservasi - Konsultasi
Tatap Muka

7

Permohonan Data

19

Lainnya

59

Surat Masuk

92

0 20 40 60 80 100

Surat Masuk

terdiri dari:

- Penyampaian surat masuk dengan tujuan DJPK.
- Konfirmasi tindak lanjut atas surat yang telah disampaikan ke DJPK.

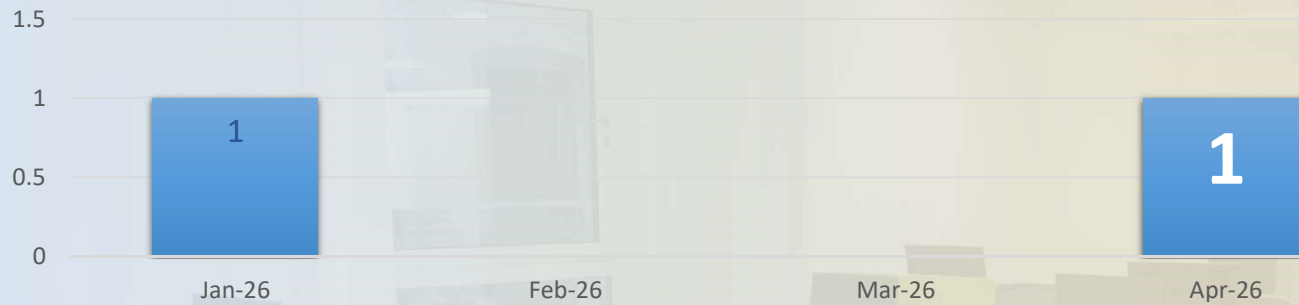
Lainnya

Informasi berkaitan dengan hal lain selain Surat Masuk, Reservasi, dan Permohonan Data.

Permohonan Data

- Informasi terkait data yang tersedia dan tidak tersedia pada *website* DJPK.
- Informasi permohonan data melalui PPID.

Pengaduan/Keluhan/Aspirasi



Pengaduan dan Aspirasi

Pada April 2026, terdapat 1 keluhan kebijakan terkait dana Tunjangan Profesi Guru Non-ASN PPG tahan 1-3 TA 2025.



Pengguna Layanan

68%

Pemerintah Daerah

279 Pengguna
(termasuk Anggota/ Pimpinan
DPRD dan Perangkat
Daerah/Desa)

12%

Kementerian/Lembaga

49 Pengguna
(Kementerian Teknis
dan Lembaga di dalam
dan luar Kemenkeu)

9%

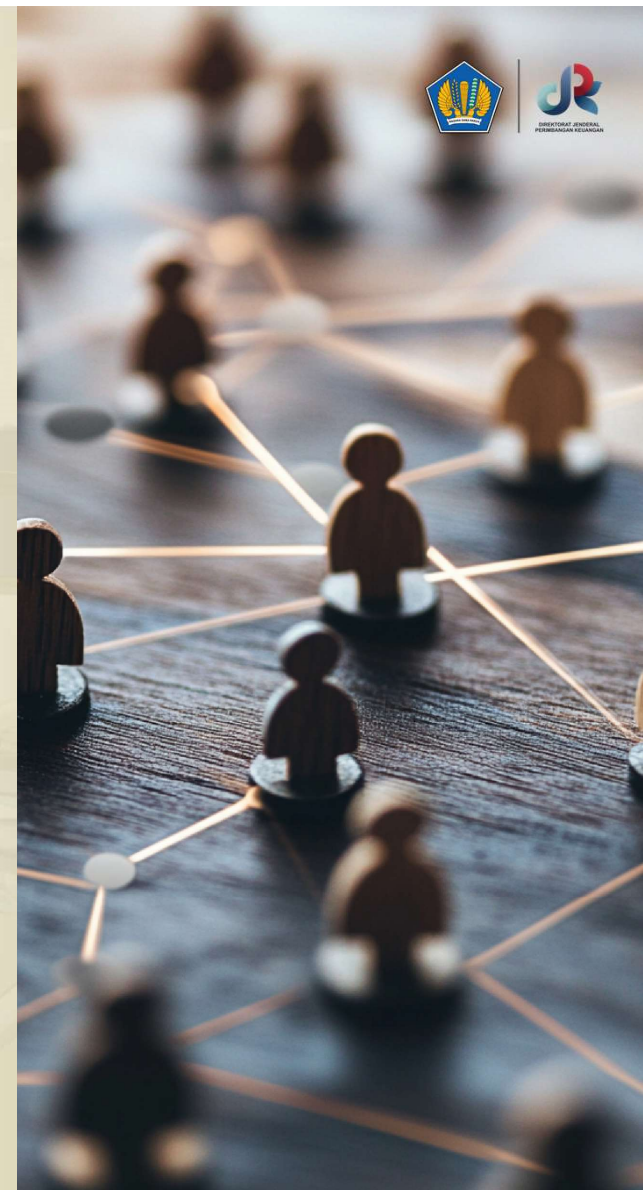
Lainnya

35 Pengguna
(Masyarakat, Pendamping Desa,
Wartawan/ Media,
dan Swasta)

11%

Akademisi

47 pengguna
(Guru,Dosen,
Mahasiswa, dan
Siswa sekolah)



Pemda Pengguna Terbanyak



Kab. Jayapura (5 tiket),
konsultasi terbanyak
terkait DAU, reservasi,
dan surat masuk.

Kab. Aceh Barat (7 tiket),
konsultasi terbanyak
terkait DAU.

Prov. Papua Pegunungan
(6 tiket), konsultasi
terbanyak terkait DAU,
Dana Otsus, dan konfirmasi
tindak lanjut surat.



Rincian Tiket Konsultasi



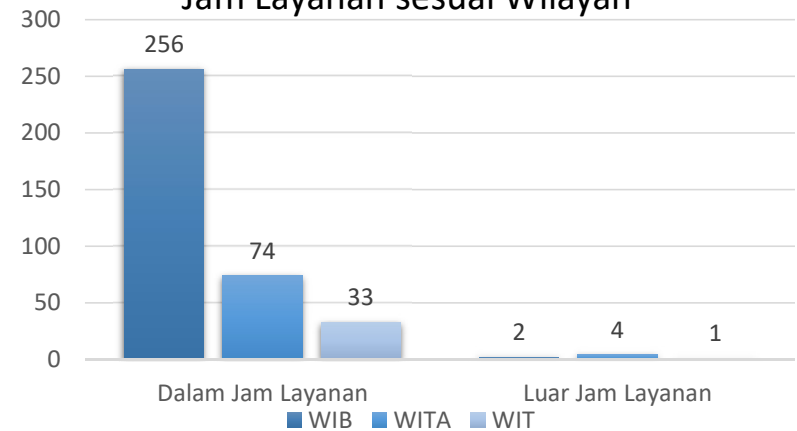
Selama April 2026, dari total tiket konsultasi, sebanyak 370 tiket **dapat** diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 26 tiket sisanya **tidak dapat** diidentifikasi.

Dari 370 tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, 363 pengguna layanan menghubungi DJPK di dalam jam layanan, sedangkan 7 sisanya menghubungi DJPK di luar jam layanan yang terdiri dari:

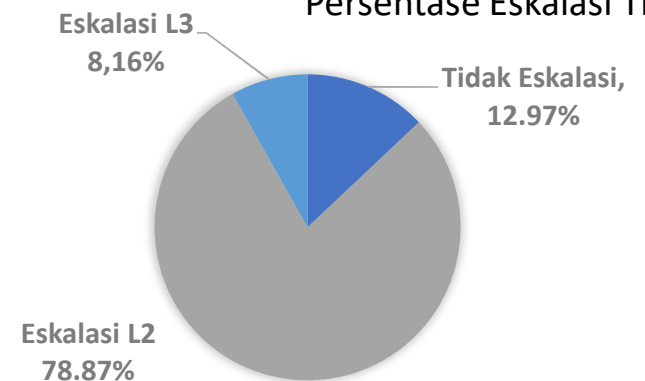
- 2 (29%) dari bagian barat (WIB);
- 4 (57%) dari bagian tengah (WITA); dan
- 1 (14%) dari bagian timur (WIT).

Dari total tiket layanan konsultasi DJPK, sebanyak 416 tiket (87%) dieskalasi oleh agent L1 Kemenkeu PRIME ke *agent* DJPK. Sebanyak 377 tiket (91%) diselesaikan oleh agent L2 DJPK, sedangkan sebanyak 39 (9%) tiket eskalasi diselesaikan oleh *agent* L3 DJPK.

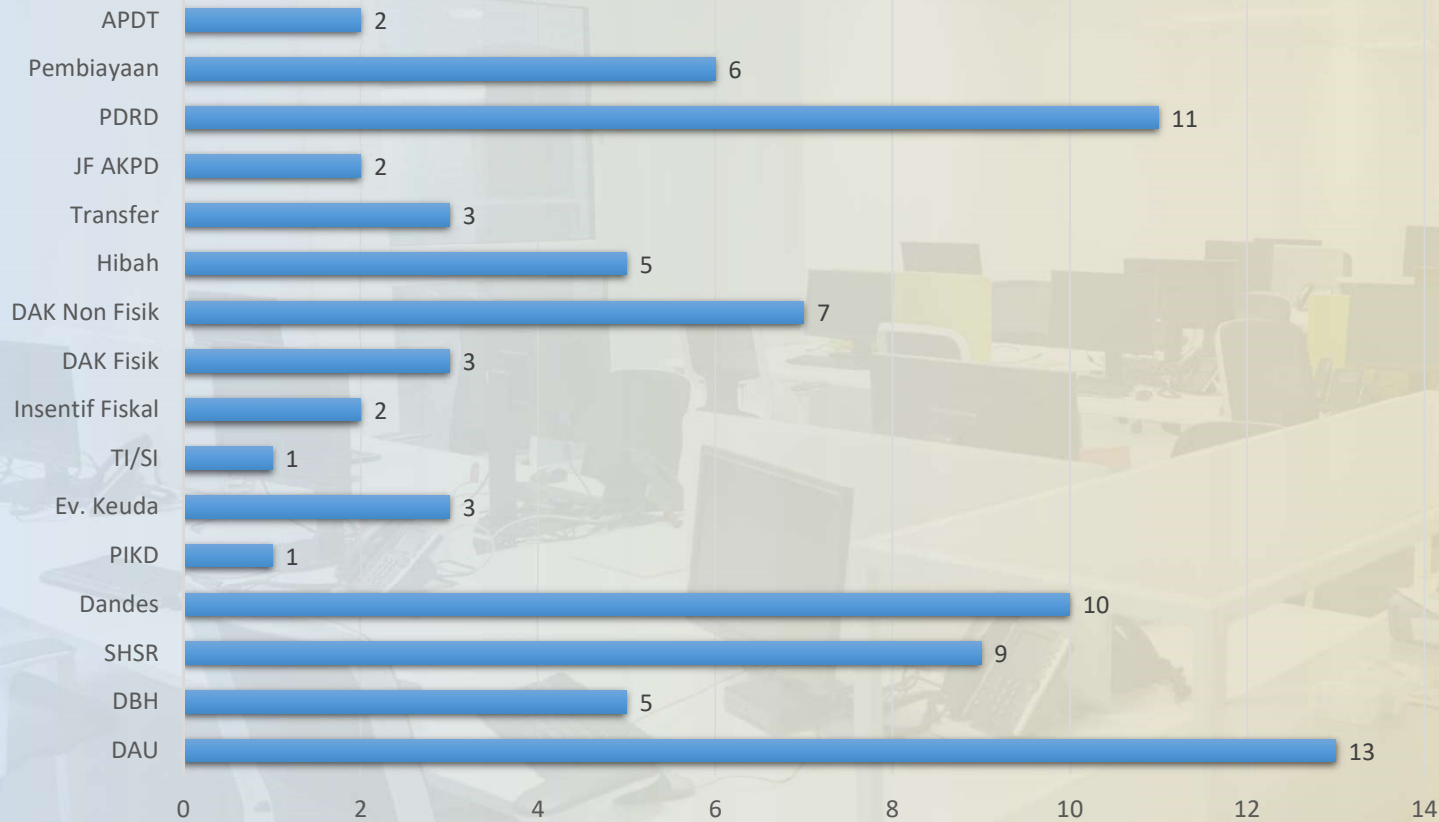
Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



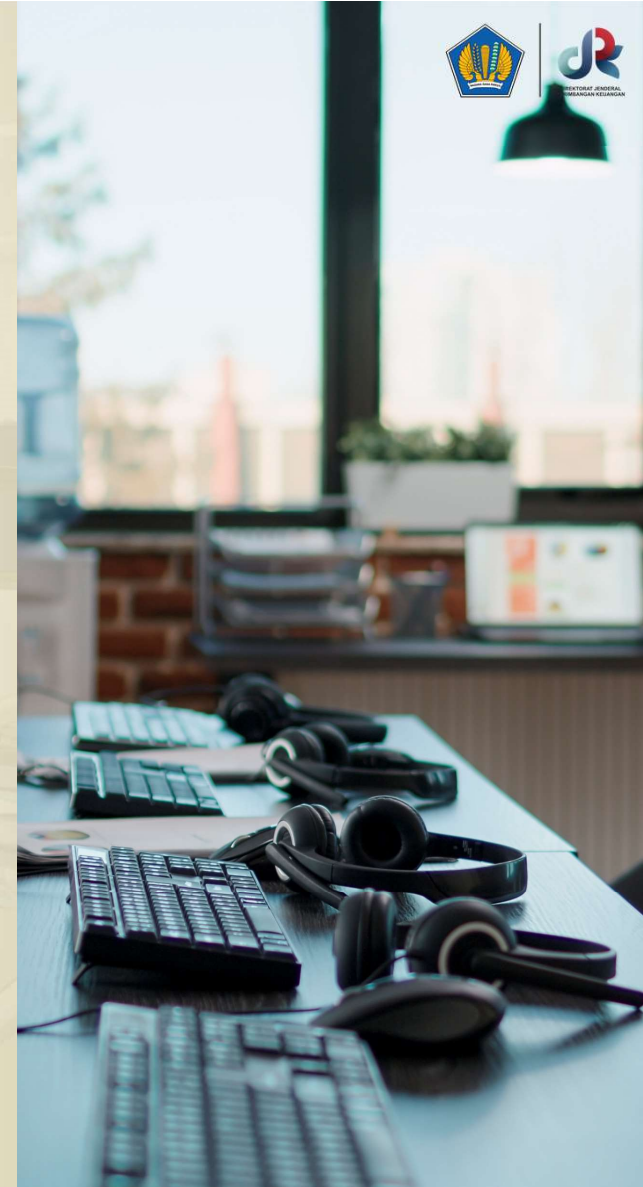
Persentase Eskalasi Tiket



Jumlah FAQ/Knowledge Base Contact Center DJPK yang Perlu Di-review



****Data diperoleh dari FAQ bulan 4 (empat) bulan terakhir pada tautan <https://bit.ly/FAQDJPK> berdasarkan isian pada kolom perbaikan.**



Kepuasan Pengguna *Layer 2* (L2) DJPK



LINNA: ★★★★★
SANGAT BAIK



DIAN: ★★★★★
SANGAT BAIK



HANNA ★★★★★
SANGAT BAIK

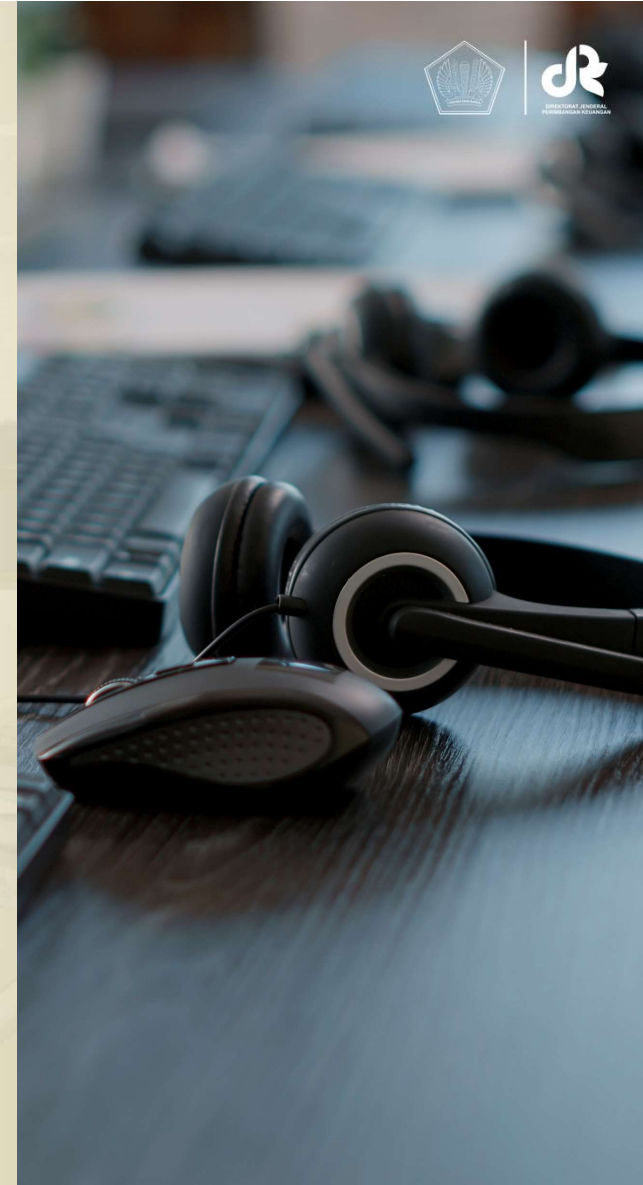


RONALD: ★★★★★
SANGAT BAIK



HORAS: ★★★★★
SANGAT BAIK

Penilaian Kepuasan Pengguna Layanan L2 DJPK menggunakan indikator *Customer Satisfaction Score* (CSAT) berdasarkan *feedback* yang diterima pada aplikasi CRM Deskpro.



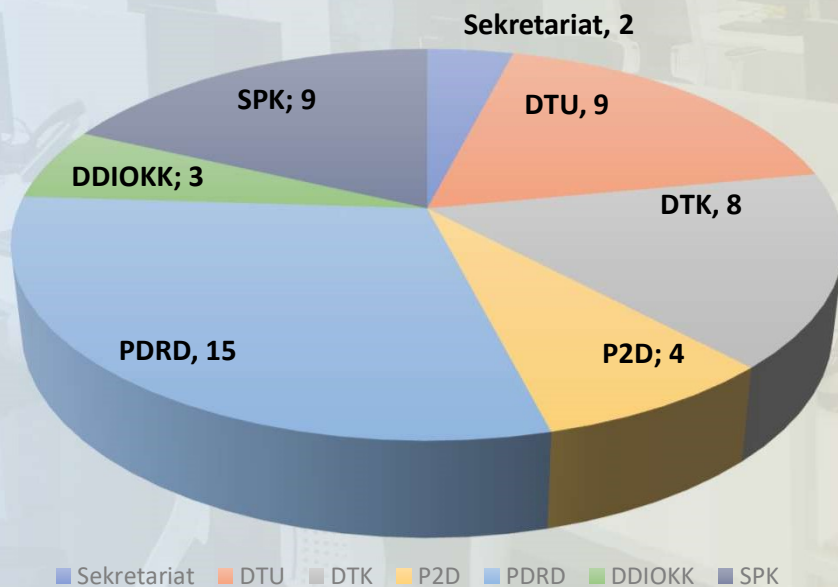
Layer 3 (L3) Unit Teknis DJPK

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 L3 DJPK.

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

50 Tiket Dieskalasi via Aplikasi CRM Deskpro ke Layer 3 pada April 2026



Agen Layer 3	Capaian Rata-rata	Jumlah Tiket Eskalasi
Sekretariat	120.0	2
DTU	104.4	9
DTK	115.0	8
P2D	120.0	4
PDRD	117.3	15
DDIOKK	106.7	3
SPK	117.8	9
Total Tiket Maret		50

Berdasarkan kecepatan pemberian tanggapan sejak pertanyaan dieskalasi, Sekretariat dan P2D mendapatkan nilai capaian rata-rata 120.

Layer 3 (L3) Unit Teknis DJPK

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

#1

The Best Team Kategori Tim dengan
Kinerja Waktu Respon Tercepat
(Capaian *Respon Time*: 4 tiket dengan
capaian waktu rata-rata 120)

Subdirektorat Program dan
Manajemen Pengetahuan, Direktorat
Dana Transfer Umum

#1

The Best Team Kategori Tim dengan
Kinerja Penanganan Tiket Terbanyak
(Menangani 10 dari 50 tiket: 20%)

Keterangan:

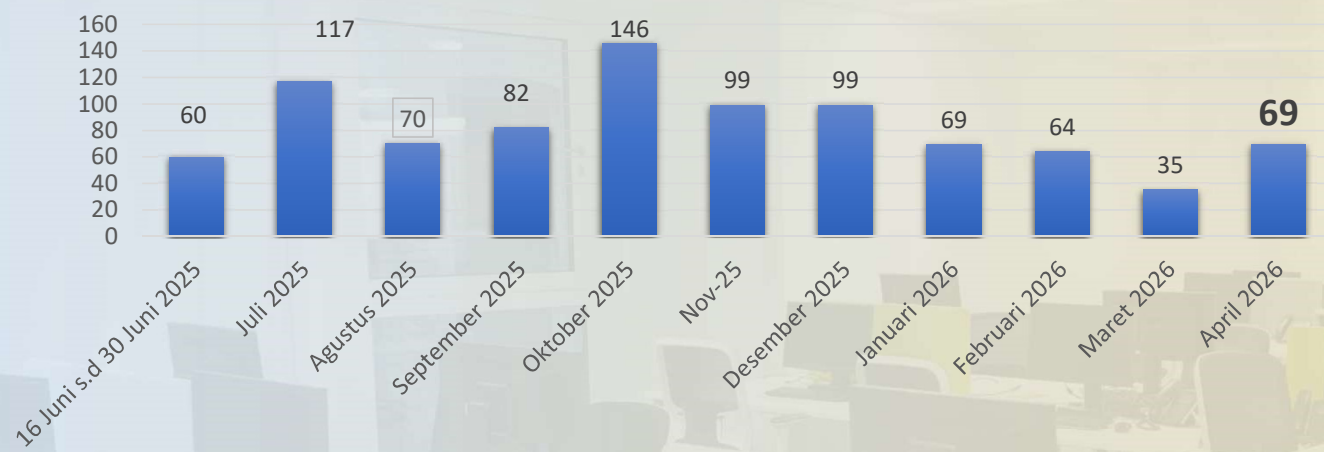
120 : Tanggapan tiket diberikan pada hari H dan H+1

100 : Tanggapan tiket diberikan pada H+2 dan H+3

80 : Tanggapan tiket diberikan setelah H+3

Layanan Reservasi DJPK

melalui email reservasi.djpk@kemenkeu.go.id

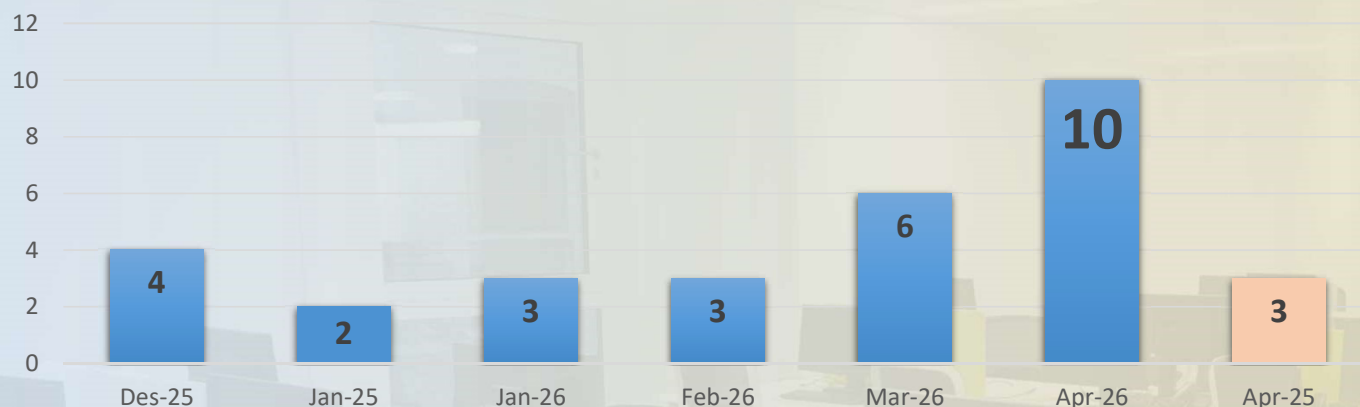


Mekanisme Layanan Konsultasi DJPK Pasca Konsolidasi Kanal Layanan ke Kemenkeu PRIME:

1. Layanan konsultasi dengan narasumber DJPK melalui 2 (dua) prosedur:
 - *Video Conference*
 - Tatap Muka
2. Reservasi dilakukan melalui email: reservasi.djpk@kemenkeu.go.id
3. Jumlah email yang diterima s.d saat ini: **910** email terkait permohonan konsultasi
4. Agent Layer 2 DJPK bertanggung jawab sebagai tim reservasi yang bertugas menerima, menanggapi, dan mengkoordinasikan permohonan konsultasi yang masuk.



Layanan Konsultasi *Video Conference*

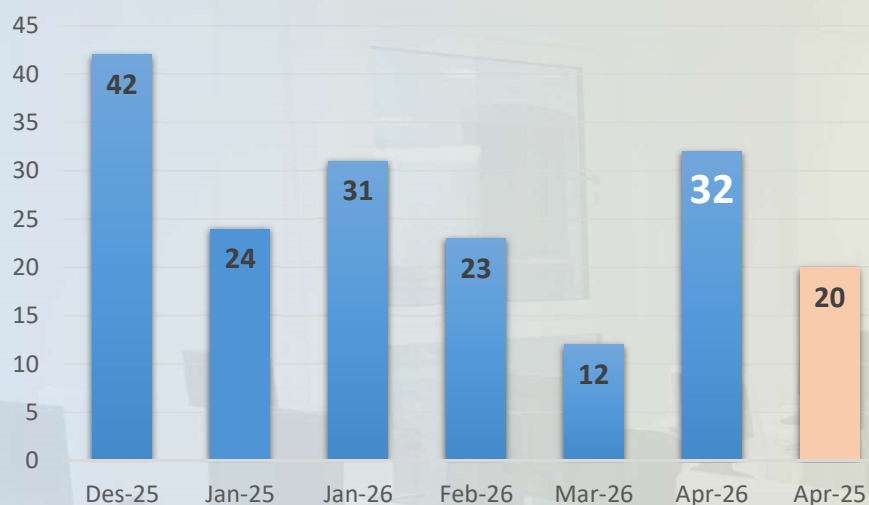


No.	Daerah	Tanggal	Topik
1	Prov. NTB	02 April 2026	Kurang Bayar DBH
2	Prov. NTB	16 April 2026	PDRD
3	Kab. Rokan Hilir	20 April 2026	JF AKPD
4	BJB	21 April 2026	Pinjaman Daerah
5	Kab. Lumajang	23 April 2026	TPP ASN
6	Kab. Kep. Selayar	23 April 2026	Obligasi Daerah
7	Kota Kotamobag	23 April 2026	Belanja Wajib Pendidikan
8	Kab. Murung Raya	23 April 2026	TDF
9	Kab. Gorontalo	27 April 2026	DAU
10	Prov. Banten	30 April 2026	DAU

1. Pada April 2026, telah dilaksanakan *video conference* melalui aplikasi Ms. Team sebanyak 10 kali.
2. Jumlah *video conference* pada April 2026 naik 66% dibanding bulan sebelumnya (6) dan naik 233% dibandingkan April 2025 (3).
3. Pasca konsolidasi, terjadi peningkatan permintaan konsultasi melalui *video conference*.



Layanan Konsultasi Tatap Muka



1. Pada April 2026, telah dilaksanakan 32 kali konsultasi tatap muka. Jumlah ini naik 166% dibanding bulan sebelumnya (12), dan naik 60% dibandingkan April 2025 (20).
2. Namun, dalam pelaksanaannya beberapa Pemerintah Daerah belum mematuhi ketentuan pelaksanaan konsultasi tatap muka, seperti jumlah tamu yang hadir melebihi ketentuan.

No.	Daerah	Tanggal	Topik	Jlh Tamu
1	Asbanda	02 April 2026	KDMP	2
2	Kab. Musi Banyuasin	02 April 2026	TKD 2026	10
3	Kab. Tabalong	08 April 2026	DBH	7
4	Kab. Way Kanan	08 April 2026	TPP	3
5	Prov. Papua	08 April 2026	PPPK dan DBH	4
6	Kab. Kolaka Utara	09 April 2026	DBH	7
7	Kab. Barito Selatan	09 April 2026	DAU dan DBH	3
8	Kab. Lampung Barat	09 April 2026	DBH	7
9	Prov. DIY	09 April 2026	Dana Keistimewaan	3
10	Kab. Mandailing Natal	10 April 2026	DBH	3
11	Kota Padang	13 April 2026	PDRD	4
12	Prov. Papua (seluruh gubernur)	13 April 2026	Otsus	2
13	Kab. Bandung	14 April 2026	DAU dan DBH	11
14	Kab. Indragiri Hilir	15 April 2026	DBH KB LB	8
15	Prov. Jambi	15 April 2026	TPP ASN	4
16	Kab. Nunukan	16 April 2026	TKD 2026	8
17	Kab. Manggarai	16 April 2026	Pembiayaan/Defisit APBD	4
18	Prov. Papua Tengah	16 April 2026	Pembiayaan Daerah	1
19	Kab. Merauke	20 April 2026	DAK	8
20	Kab. Balangan	21 April 2026	Transfer ke Daerah	7
21	Kota Blitar	22 April 2026	Transfer ke Daerah	2
22	Kab. Sabu Raijua	22 April 2026	DBH	3
23	Kab. Kolaka Timur	22 April 2026	PDRD	3
24	Kab. Parigi Moutong	22 April 2026	DAK	2
25	Kab. Bengkalis	23 April 2026	DBH	4
26	Kab. Badung	27 April 2026	Pembiayaan Daerah	3
27	Kab. Boalemo	27 April 2026	Kapasitas Fiskal Daerah	6
28	Kab. Konawe Selatan	28 April 2026	DBH	8
29	DPRD Kota Tegal	28 April 2026	Belanja Wajib	10
30	Kab. Jayapura	29 April 2026	DTU dan DTK	6
31	DPRD Prov Gorontalo	30 April 2026	Hibah	10
32	Kab. Kupang	30 April 2026	DAU	2

Evaluasi Konsultasi DJPK

1. Terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi CRM Horizon utamanya dari sisi kecepatan akses yang belum optimal. Sehubungan kendala tersebut, upaya koordinasi aktif dilakukan dengan Biro KLI secara berkelanjutan.
2. Terdapat beberapa keluhan dari pengguna layanan terkait waktu respons yang diharapkan dapat lebih ditingkatkan. Sebagai bentuk evaluasi layanan konsultasi DJPK melalui Pusat Kontak Layanan Kementerian Keuangan (Kemenkeu PRIME), akan dilakukan koordinasi lebih lanjut dengan Biro KLI.
3. Dalam rangka mempersiapkan penerapan Layanan Konsultasi Full Online pada bulan Mei 2026, telah dilaksanakan berbagai langkah persiapan, meliputi penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP), pengembangan aplikasi melalui koordinasi dengan Direktorat SPK dan BaTii serta rencana penyebaran informasi melalui publikasi pada media sosial, *website*, dan *blast*.

Transformasi Layanan Konsultasi DJPK menuju *Full Online*

DJPK merencanakan penerapan Layanan Konsultasi *Full Online* pada bulan Mei 2026, dengan pertimbangan efisiensi biaya dan waktu, serta aksesibilitas dan fleksibilitas layanan.

Sampai dengan saat ini, kami telah melakukan beberapa upaya persiapan antara lain:

- menyusun *timeline* implementasi layanan
- melakukan identifikasi pro cons
- menyusun dan menyampaikan *User Requirement* (UR) aplikasi reservasi layanan konsultasi
- mereviu SOP dan Standar Layanan
- melakukan rapat dengan Dit. SPK dan BaTII dalam rangka penyediaan sarana dan prasarana aplikasi reservasi konsultasi
- menindaklanjuti hasil telaah BaTII atas kebutuhan fitur layanan konsultasi online DJPK
- berkoordinasi dengan BaTII mengenai penyiapan *landing page* pendaftaran layanan konsultasi *full online* pada website
- menyusun *draft* Surat terkait layanan konsultasi.

Dalam rangka transformasi layanan konsultasi menjadi *Full Online*, kiranya dapat diberikan tambahan 3 (tiga) orang pegawai untuk menjadi agen L2 DJPK yang selanjutnya sebanyak 2 orang akan bertugas sebagai agen layanan dan sebanyak 1 orang sebagai *dedicated agent* untuk konsultasi *video conference*.

Untuk peran *dedicated agent video conference* akan diberlakukan sistem *rolling* penugasan di antara agen L2 DJPK.



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

DJPB Menuju Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi

djpk.kemenkeu.go.id

