



LAPORAN LAYANAN INFORMASI

DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

FEBRUARI 2026



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

6

Publikasi Website



6

Webinar/FGD/
Workshop/



77

Publikasi Konten Media
Sosial



12

PPID



2

Blast Whatsapp/
Email



297

Tiket Konsultasi

*pasca konsolidasi hanya email
yang ke L2 DJPK



64

Email Reservasi
DJPK



3

Video Conference



23

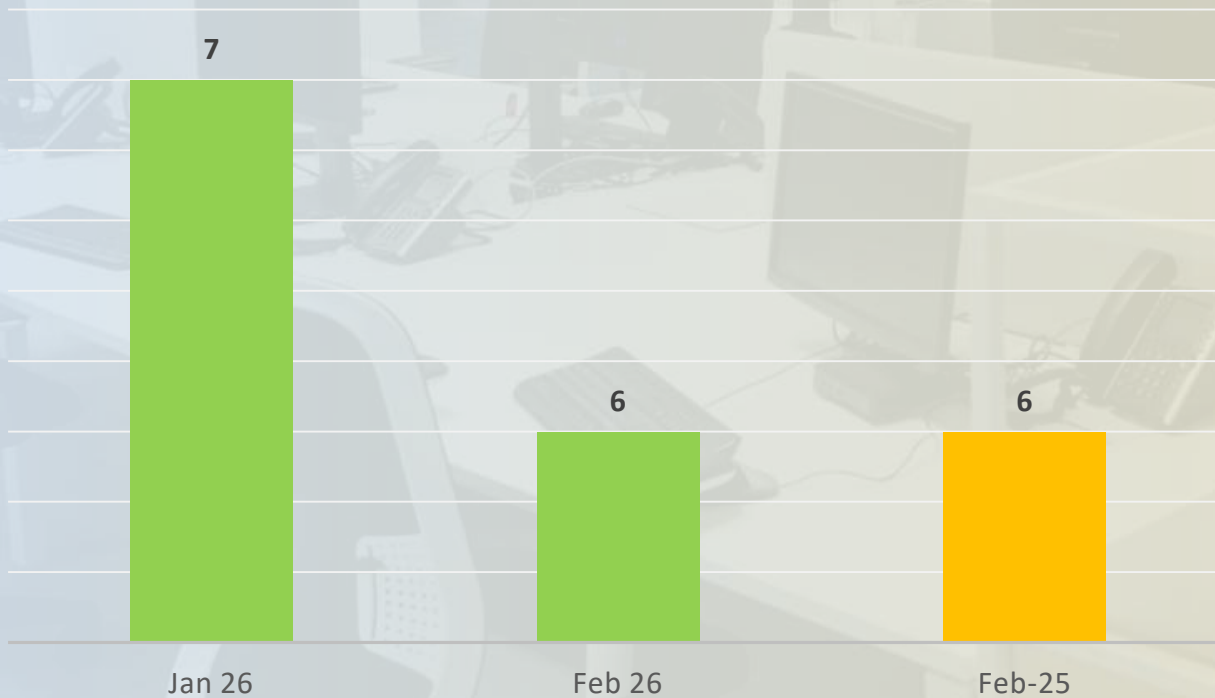
Konsultasi Tatap Muka



Publikasi Website DJPK

Pada Februari 2026, terdapat **6 publikasi** pada Website DJPK yang terdiri dari peraturan dan konsultasi publik.

Jumlah publikasi website bulan Februari 2026 **turun 14%** dibandingkan bulan sebelumnya (7) dan **stagnan** dibandingkan Februari 2025 (6).

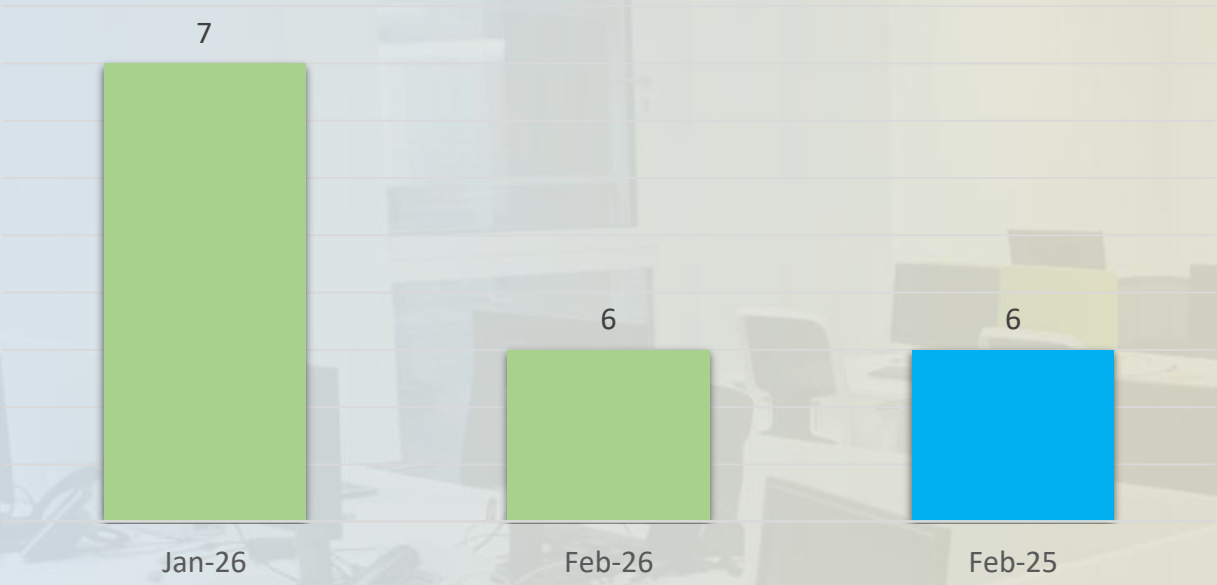


Rincian Publikasi Website

No	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	Waspada! Pemberitahuan Informasi Tidak Benar (Hoax)	Berita
2	Siaran Pers – Kemenkeu dan Kemendagri Perkuat Kebijakan DAK Non Fisik melalui Kunjungan Kerja dan Diskusi Lintas Stakeholder di Merauke	Berita
3	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 2 Tahun 2026 tentang 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
4	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 7 Tahun 2026 tentang Pengelolaan Dana Desa Tahun Anggaran 2026	Peraturan
5	Majalah Media Defis Raih Silver Winner pada PR Indonesia Awards 2026	Berita
6	Konsultasi Publik Rancangan Peraturan Menteri Keuangan Tentang Tata Cara Pemungutan, Pemotongan dan Penyetoran Pajak Rokok	Konsultasi Publik

Publikasi Webinar/FGD/Workshop

Perkembangan Publikasi Webinar DJPK



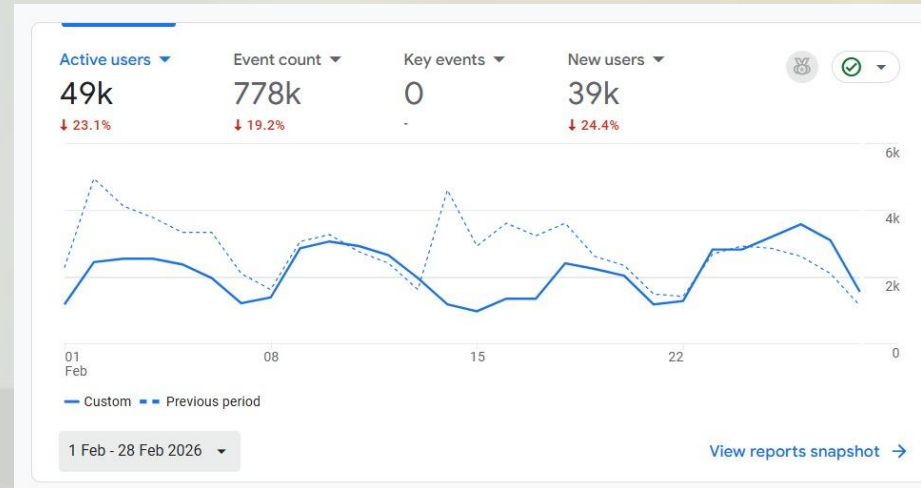
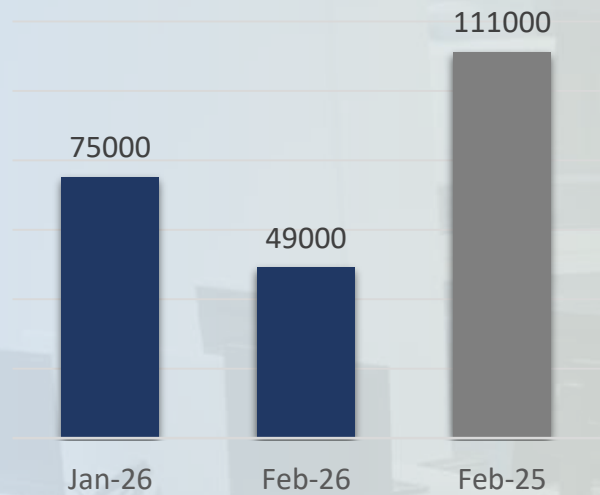
Publikasi webinar Februari 2026 **naik 14%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (7) dan **stagnan** dibandingkan dengan publikasi Februari 2025 (6)

No	Nama Webinar	Jenis Webinar
1	Tarhib Ramadan DJPK 2026	Webinar
2	DJPK Bertilawah - Ust. Wido Supraha	Webinar
3	Kajian Tematik Ramadan DJPK 2026	Webinar
4	Kultum Ramadan DJPK - Pak Purwanto	Webinar
5	DJPK Bertilawah - Gus Ajir Ubaidillah	Webinar
6	Kultum Ramadan DJPK - Pak Aditya Nuryuslam	Webinar



Kunjungan Website DJPK

Perkembangan Kunjungan Website



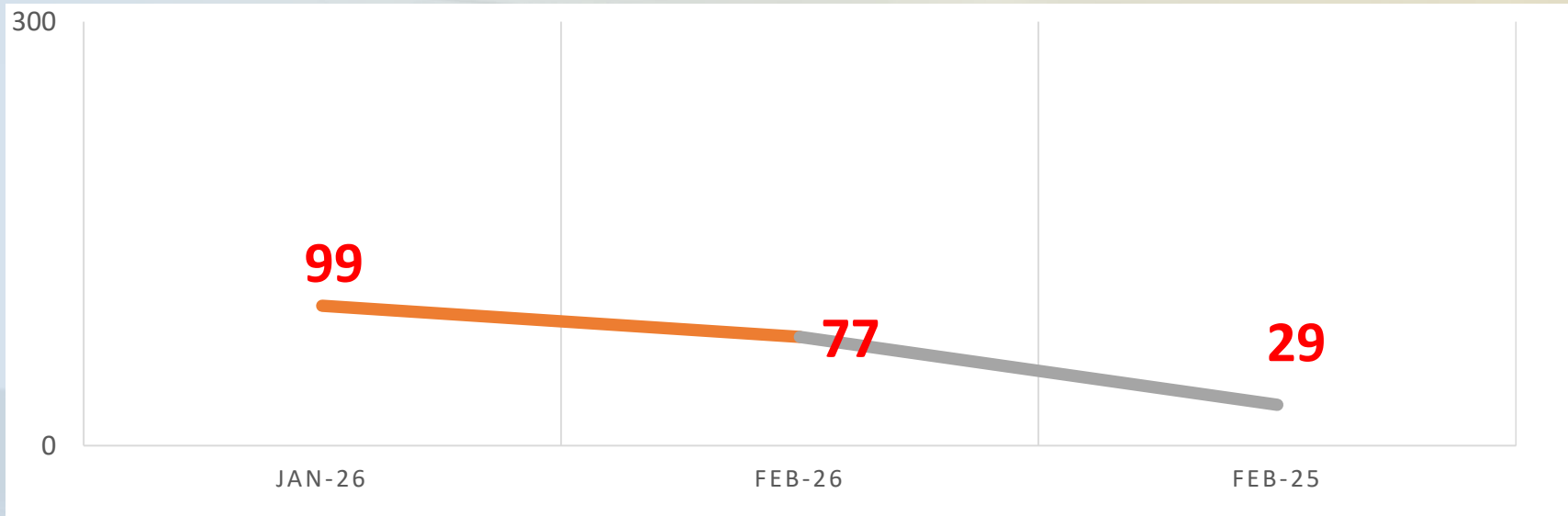
Jumlah pengunjung website DJPK selama Februari 2026 sekitar 49.000, **turun 34,6%** dibandingkan bulan sebelumnya (75.000). Jika dibandingkan dengan Februari 2025 (111.000), pengunjung website pada Februari 2026 **turun 55,8%**.

Halaman yang paling banyak diakses antara lain

- Portal Data SIKD
- Peraturan Presiden Nomor 118 Tahun 2025 tentang Rincian Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2026
- Rincian Dana Desa per Desa TA 2025
- Data APBD setelah TA 2006
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2024 tentang Pengalokasian Dana Desa Setiap Desa, Penggunaan, dan Penyaluran Dana Desa Tahun Anggaran 2025



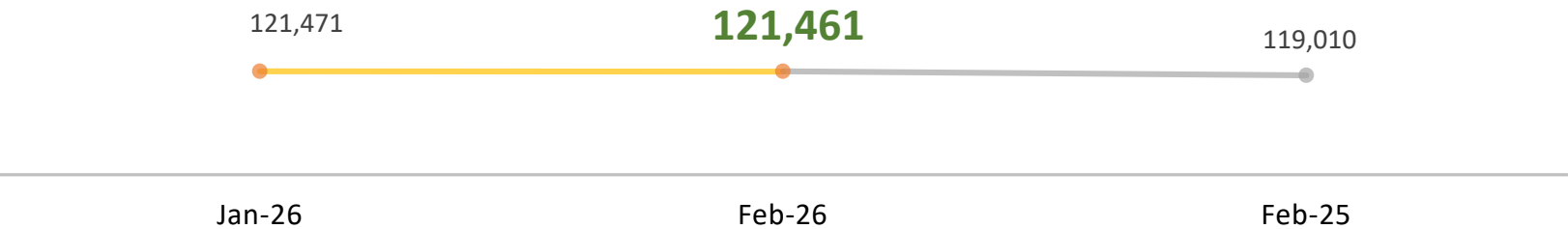
Publikasi Konten Media Sosial DJPK



1. Media Sosial DJPK terdiri dari Instagram (@ditjenpk), Twitter (@DitjenPK), Facebook (DJPK), dan Tiktok (@ditjenpk).
2. Jumlah publikasi konten media sosial DJPK pada Februari 2026 turun 22% dibanding bulan sebelumnya (99). Jika dibandingkan dengan Februari 2025 (29), jumlah publikasi konten media sosial DJPK naik 165%.



Grafik Perkembangan Pengikut Instagram

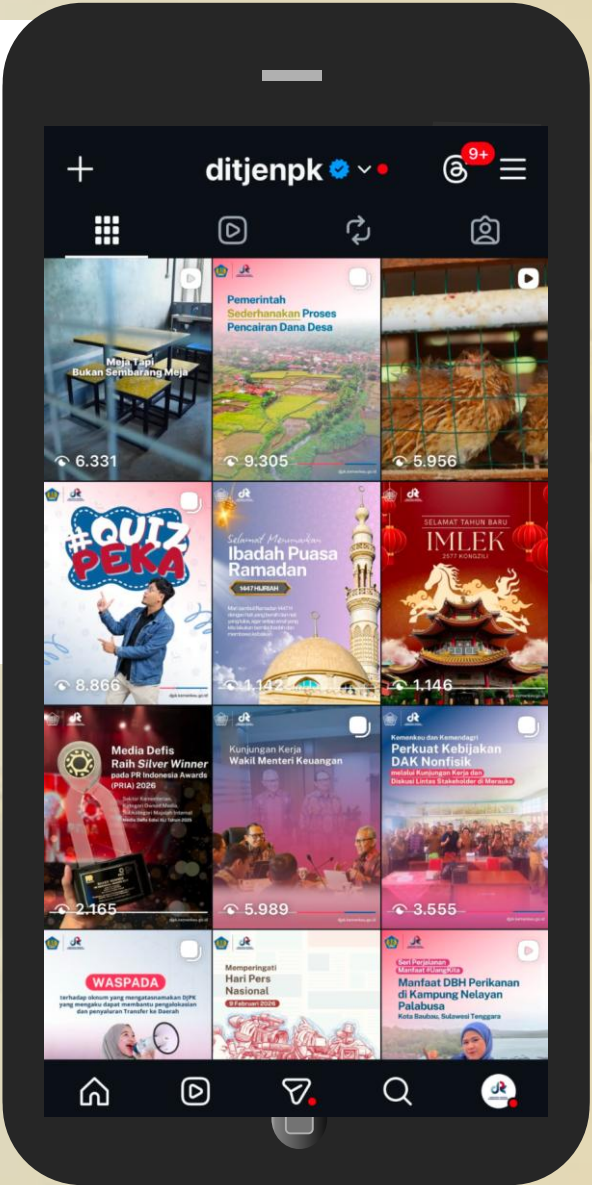


Followers (per 28 Februari)	121.461
Reach (total)	80.866
Reach (rata-rata)	4.256

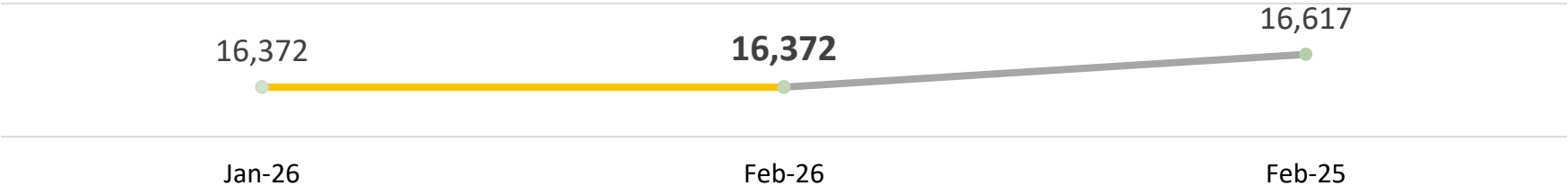
Jumlah Unggahan

19 Feeds

16 story



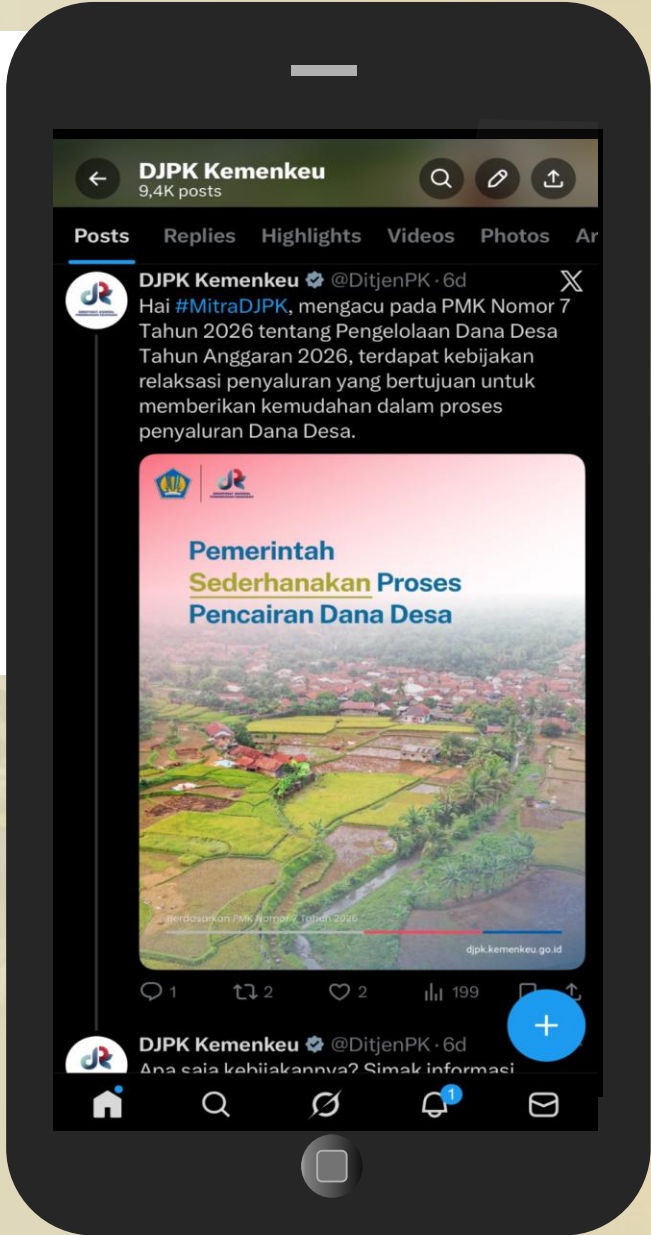
Grafik Perkembangan Pengikut X (Twitter)



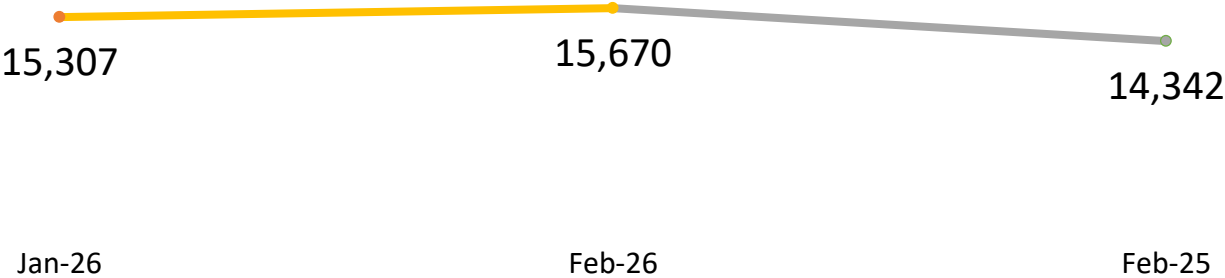
Followers (per 28 Februari)	16.372
Reach (total)	4.897
Reach (rata-rata)	258

Jumlah Konten

22 Konten



Grafik Perkembangan Pengikut Facebook



Followers (per 28 Februari)	15.670
Total Reach	96.863
Reach (rata-rata)	5.098

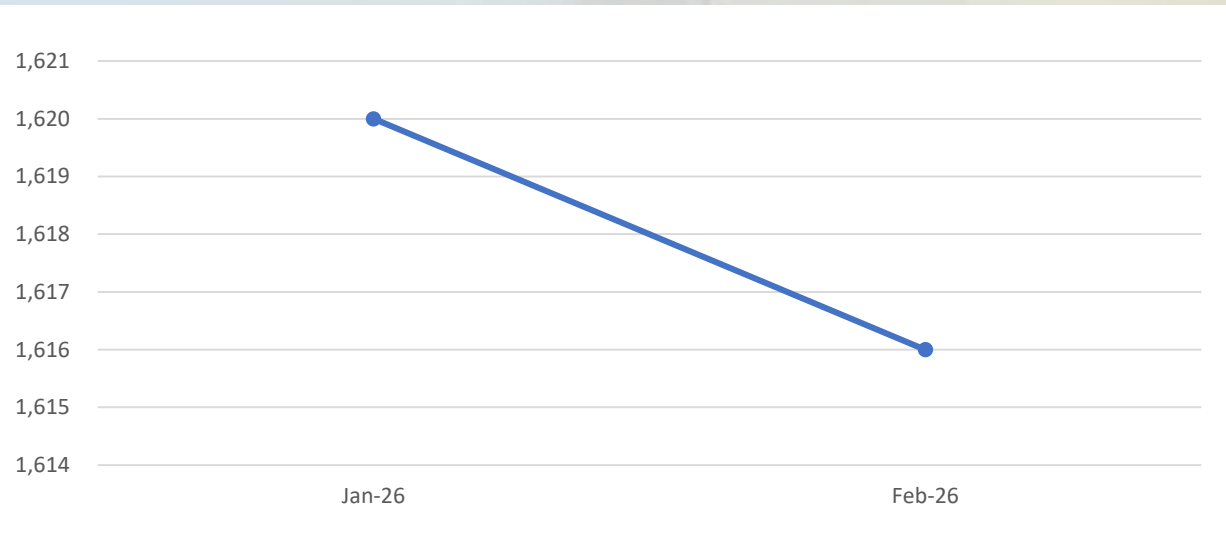
Jumlah Konten

19 Konten



Performa Tiktok

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



Followers (per 28 Februari)

1.616

Total Reach

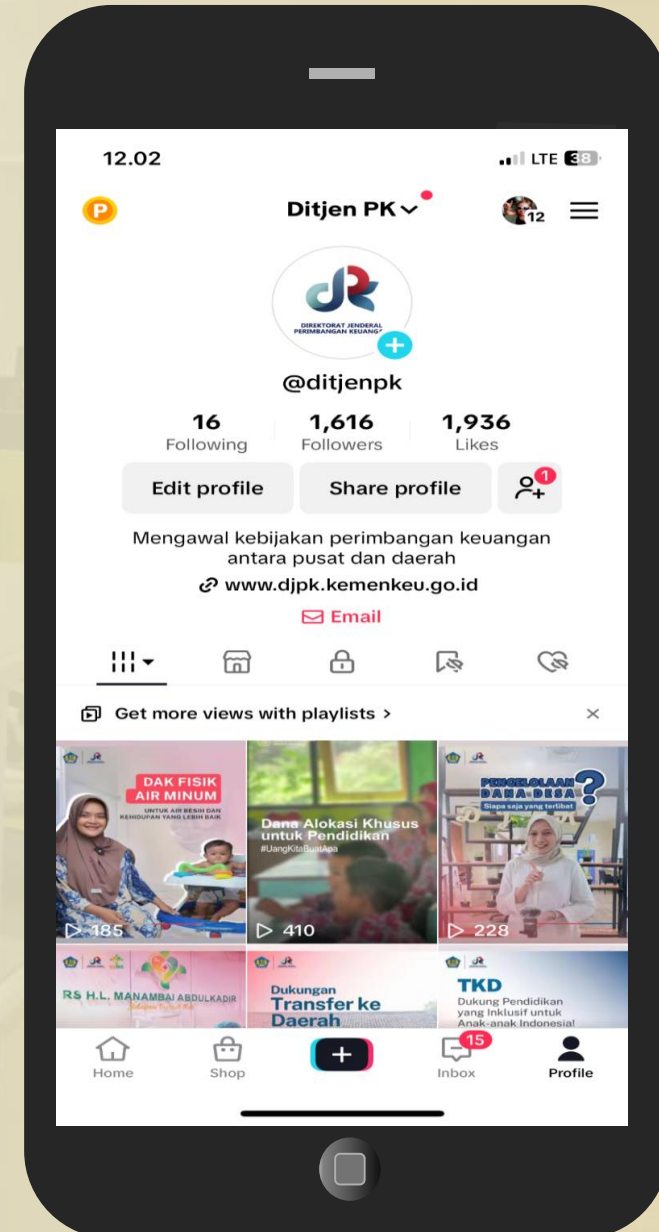
185

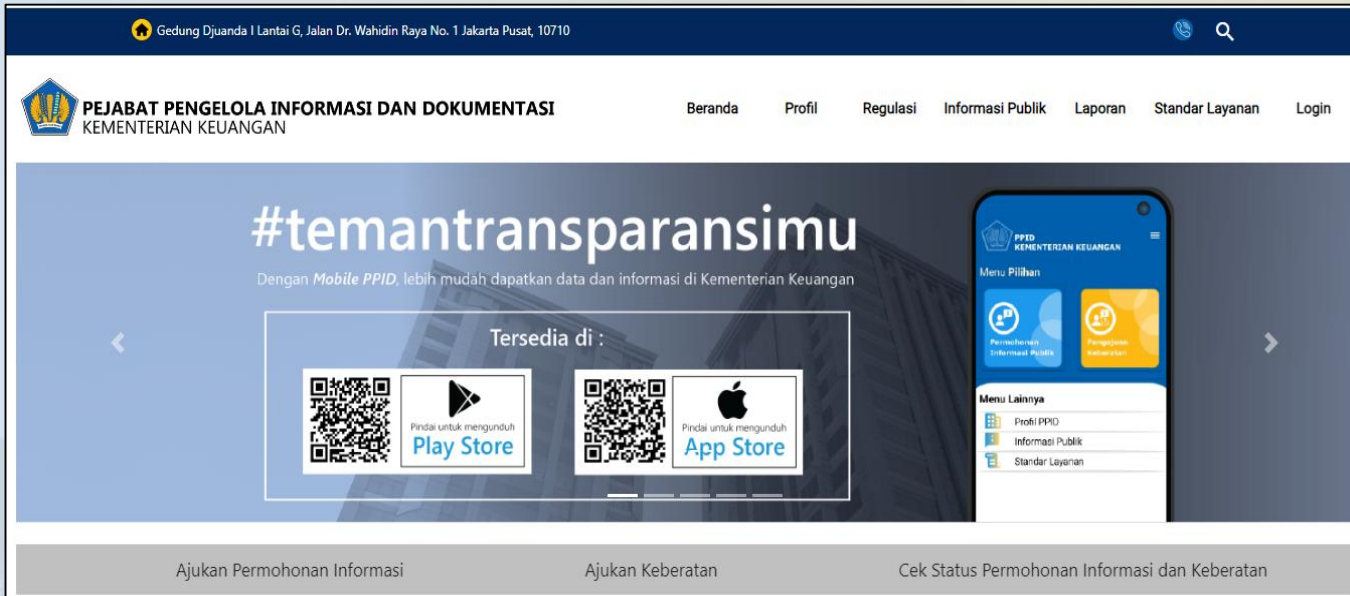
Reach (rata-rata)

185

Jumlah Konten

1 Konten





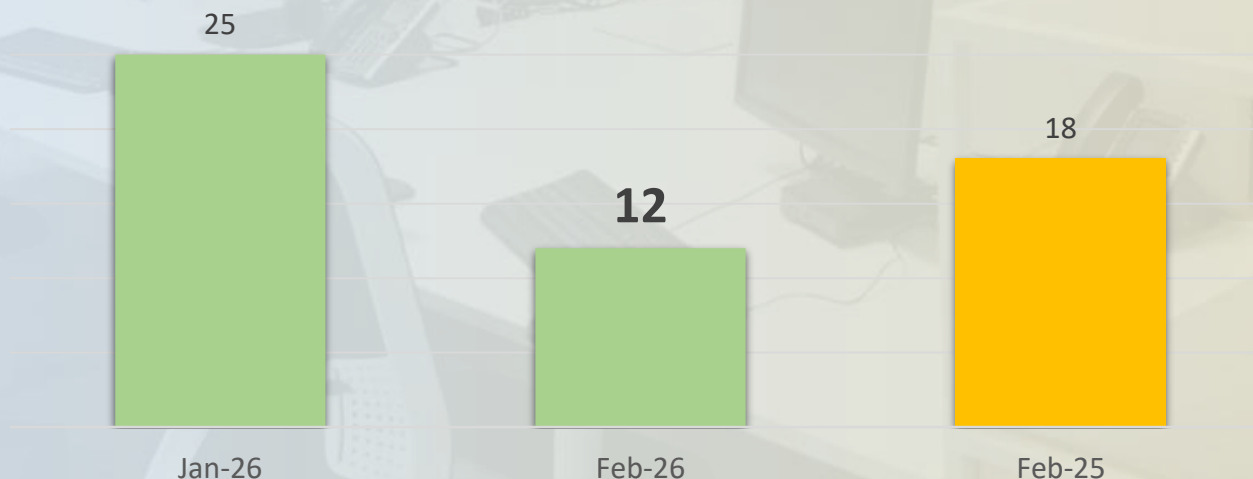
Selain mempublikasikan data dan informasi melalui website dan media lainnya, DJPK juga melayani permohonan informasi/data melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DJPK.

Pada bulan Februari 2026 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

Permohonan data pada Februari 2026 naik 52% dibanding dengan bulan sebelumnya (25) dan naik 33% dibandingkan Februari 2025 (18).



Realisasi *Employee Advocacy* 2026 Edisi 02

Version 1.1 - last update on
2 Mar 2026 09:17 WIB by Heri Iskandar

Periode: 24 Feb 2026 - 10 Mar 2026, Judul: APBN Kita Februari 2026

Capaian Target

102,59%

Target 100%

Selisih +2,59%

Jumlah Pegawai

206

Target 201

Selisih +5

Jumlah Aktivasi

215

Like/komen/share 189 87,91%

Konten Tersedia 24 11,16%

Konten Mandiri 2 0,93%

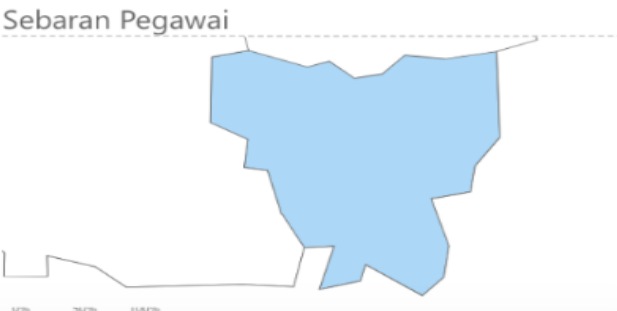
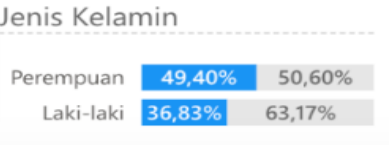
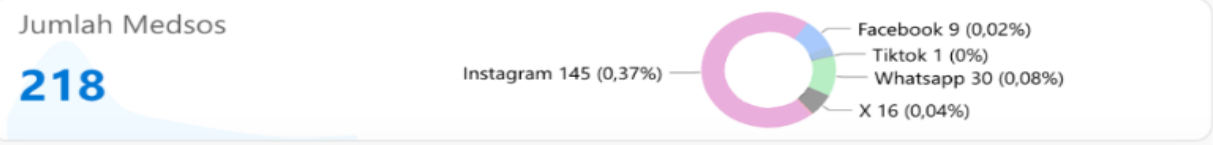
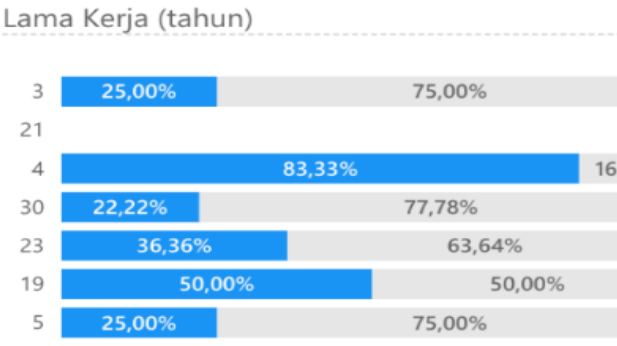
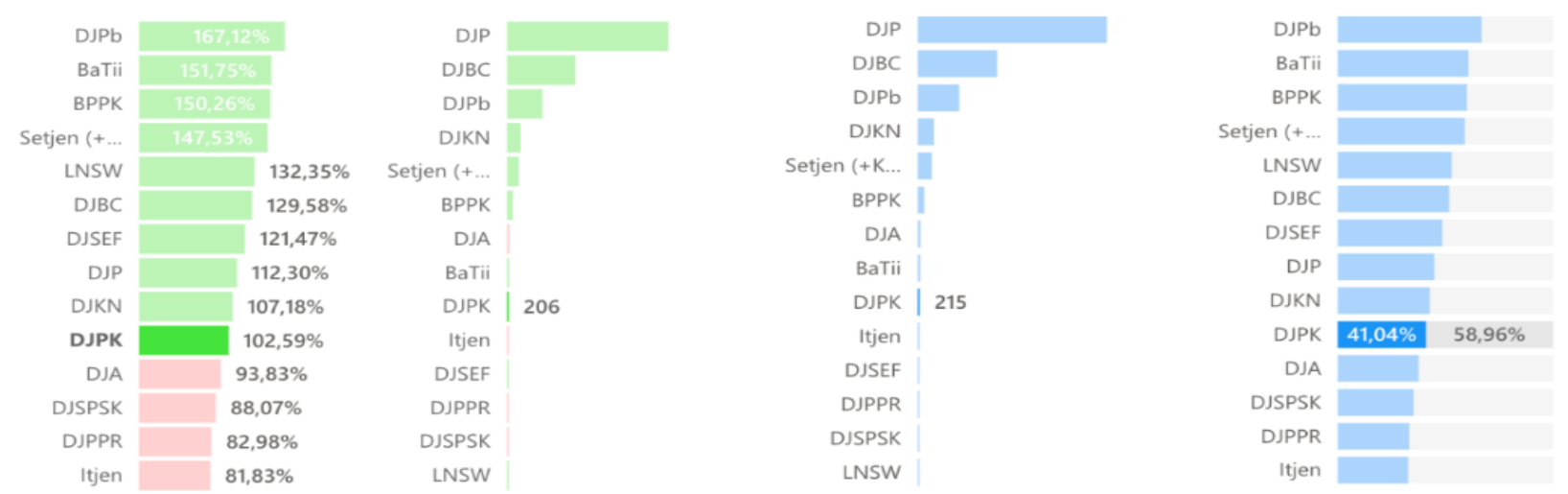
Persentase Pegawai

41,04%

Seluruh Pegawai 502

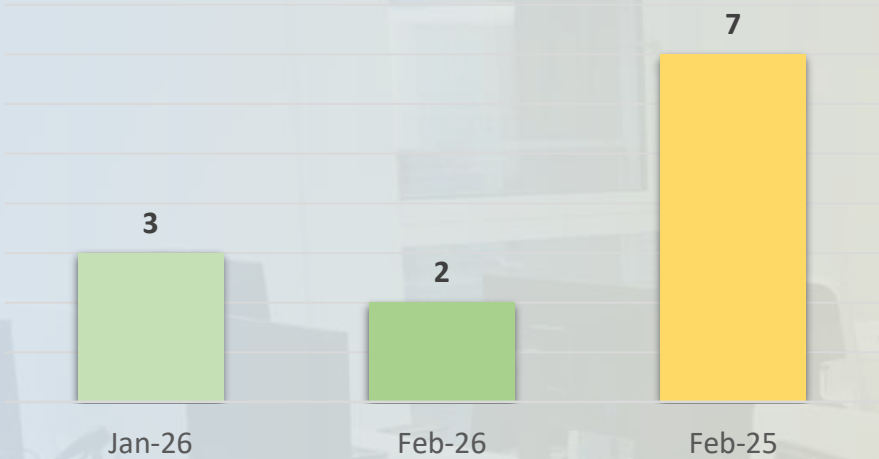
Generasi

Gen X (1965-1979)	27,70%	72,30%
Millenials (1980-1996)	46,58%	53,42%
Gen Z (1997-2009)	47,83%	52,17%
Boomers (<1965)		100,00%



Layanan Email dan WA Blast

Perkembangan Layanan Email dan WA Blast



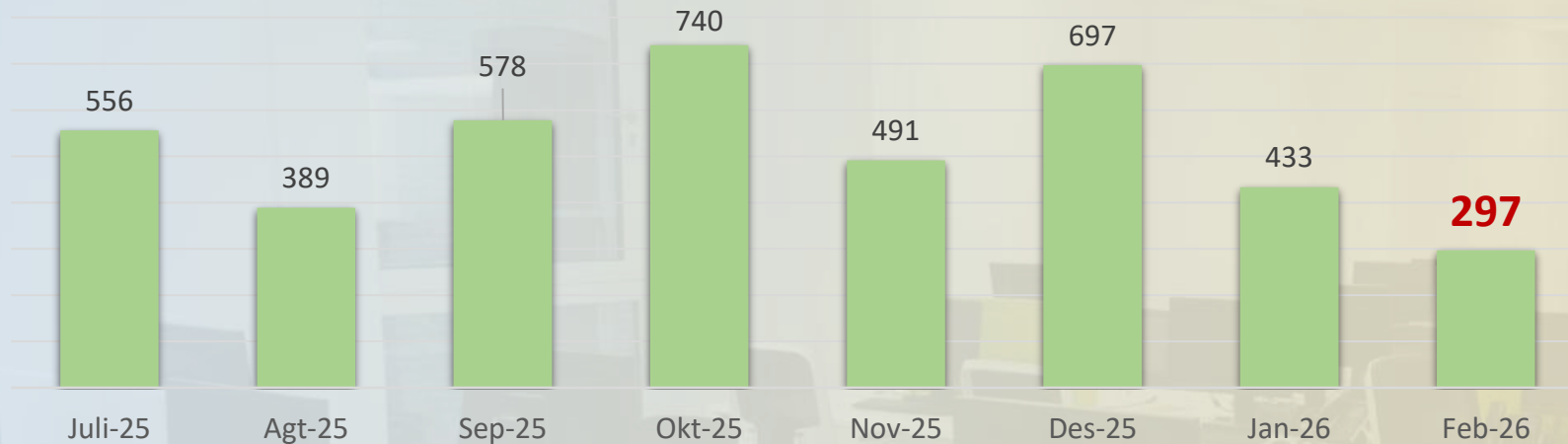
Mulai 16 Juni 2025, layanan distribusi informasi melalui email dan whatsapp blast dilakukan oleh Kemenkeu PRIME dengan permohonan/korespodensi dari DJPK

No	Jenis Blast	Nama Blast
1	Email	Penyampaian informasi terkait surat palsu mengatasnamakan DJPK tentang “Rincian Pelaksanaan Kegiatan Bantuan Hibah PTS Anggaran Tahun 2025”
2	Whatsapp	Penyampaian Surat Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan nomor UND-7/PK/2026 6 Februari 2026 hal: Undangan Workshop Penguatan Pengelolaan Fiskal dan Ekonomi Daerah Level Pimpinan Tahun 202



Tiket Konsultasi DJPK

Perkembangan Jumlah Tiket Konsultasi Pasca Konsolidasi



Jumlah konsultasi pada Februari 2026 turun 31% dibandingkan bulan sebelumnya (433)

Februari 2026
297 Tiket

**Dijawab oleh L1
PRIME**

80 (27%)

**Dijawab oleh L2
DJPK**

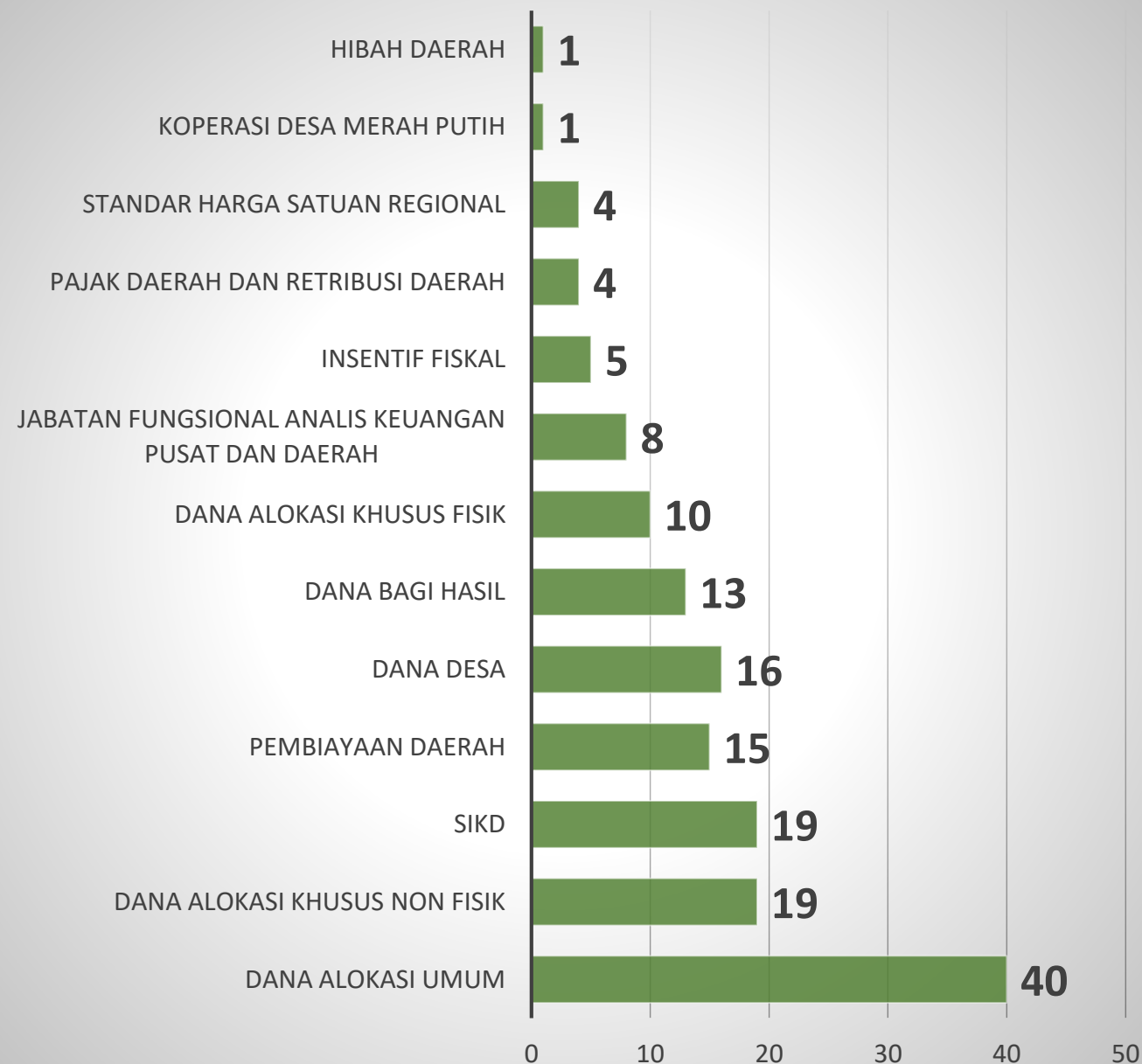
183 (62%)

**Dijawab oleh L3
Unit Teknis**

34 (11%)

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

Topik Konsultasi Teknis



Topik DAU

1. Informasi penyaluran DAU;
2. Pelaporan syarat salur DAU;
3. Penundaan/pemotongan DAU; dan
4. Informasi Alokasi dan Kebijakan DAU TA 2026.

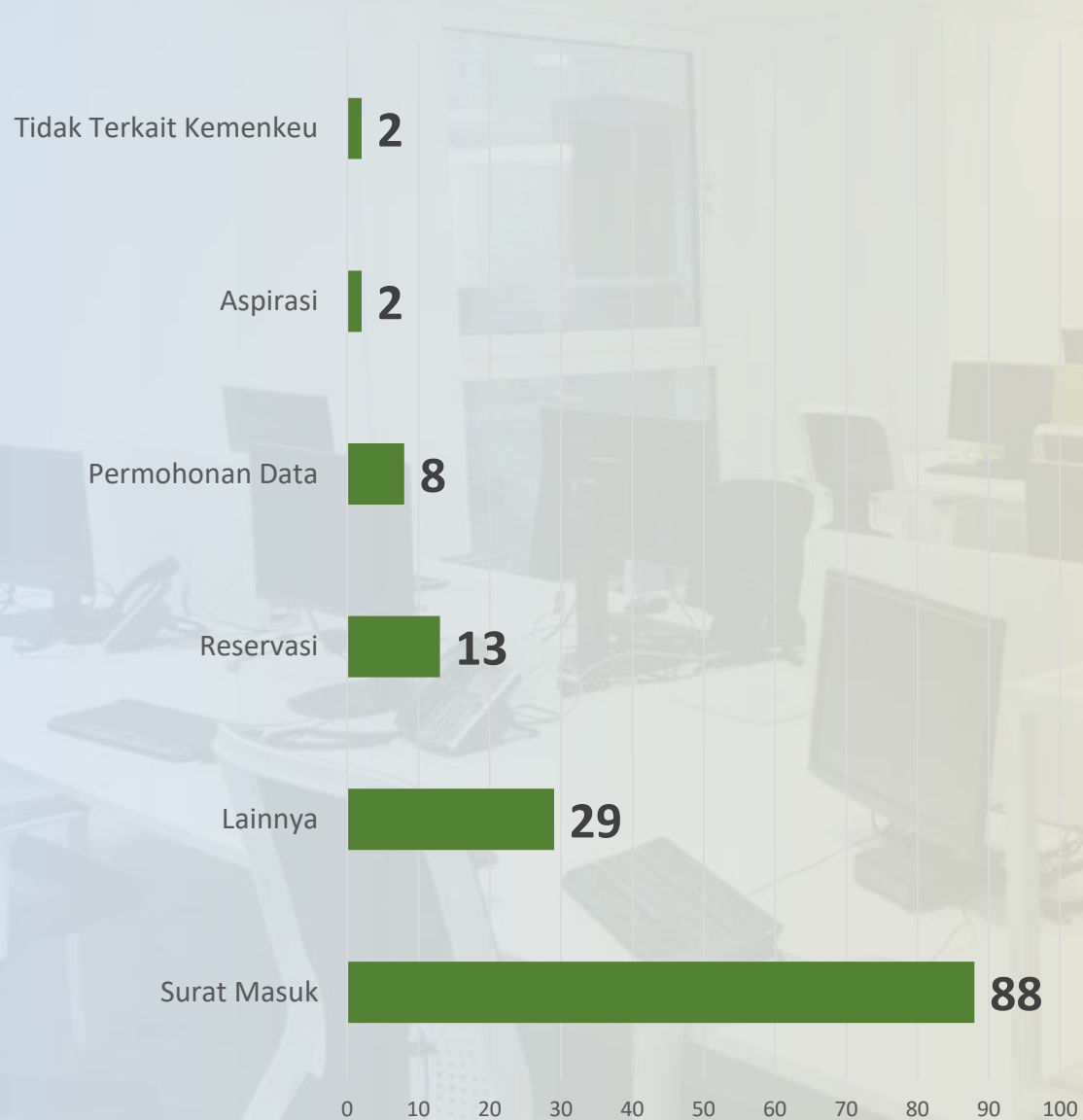
Topik DAK Nonfisik

1. PMK Nomor 119 Tahun 2025
2. Pelaporan syarat salur DAK Nonfisik
3. Penyaluran DAK Nonfisik
4. Perlakuan atas sisa DAK Nonfisik

Topik SIKD

1. Informasi Akun SIKD
2. Kendala TTE LKT
3. Kendala Login Aplikasi

Topik Konsultasi Non-teknis



Surat Masuk

terdiri dari:

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

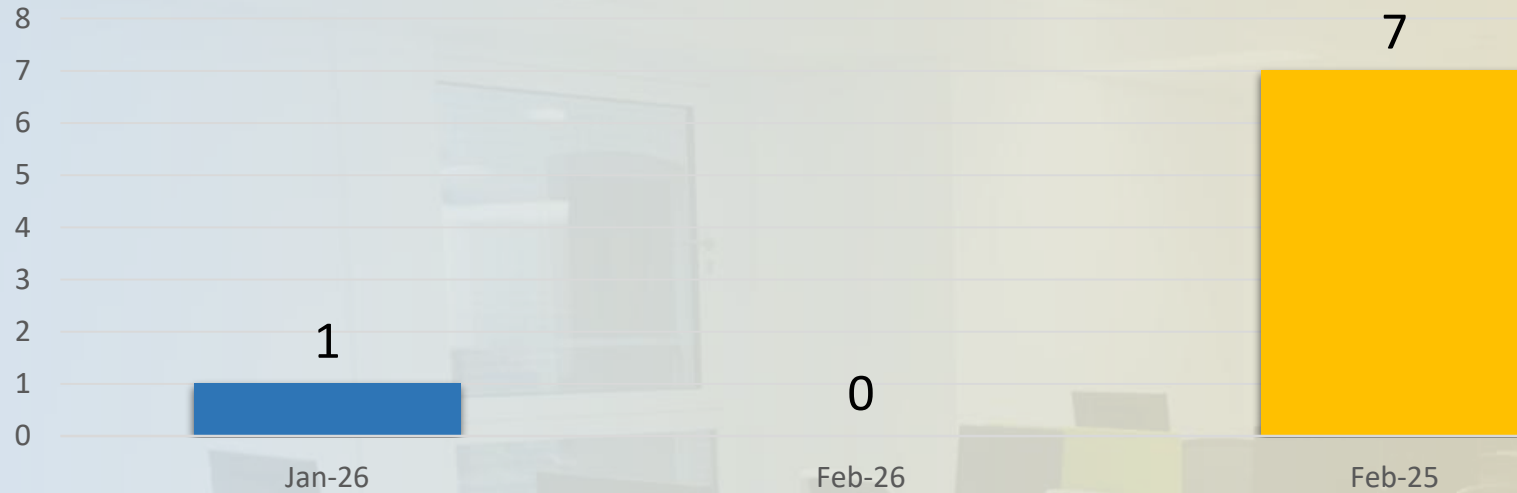
Lainnya

Informasi berkaitan dengan hal lain selain Surat Masuk, Reservasi, Permohonan Data, Aspirasi, dan Tidak terkait Kemenkeu.

Reservasi

Penyampaian surat reservasi dan konfirmasi tindak lanjut atas surat tersebut

Pengaduan & Aspirasi



Pengaduan

Pada Februari 2026, tidak terdapat pengaduan. Jumlah pengaduan Februari 2026 **turun 100%** dari bulan sebelumnya (1) dan Februari 2025 (7).

Aspirasi

Pada Februari 2026, DJPK menerima aspirasi dari tenaga kesehatan yang mengeluh agar TPP pemdanya segera disetujui oleh Kementerian Keuangan.



Pengguna Layanan

74,75%

Pemerintah Daerah

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

13,80%

Kementerian/Lembaga

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

7,74%

Lainnya

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

3,70%

Akademisi

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



Pemda Pengguna Terbanyak



Kota Tangerang (6 tiket)
Konsultasi terkait DAU dan Dana
Desa

Kab. Mojokerto (9 tiket)
Konsultasi terkait DAK Nonfisik,
pembiayaan, SHSR, dan reservasi

Kab. Grobogan (6 tiket)
Konsultasi terkait DAU dan
pembiayaan

Rincian Tiket Konsultasi

Selama Februari 2026, dari total tiket konsultasi, sebanyak 270 tiket **dapat** diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 27 tiket sisanya **tidak dapat** diidentifikasi.

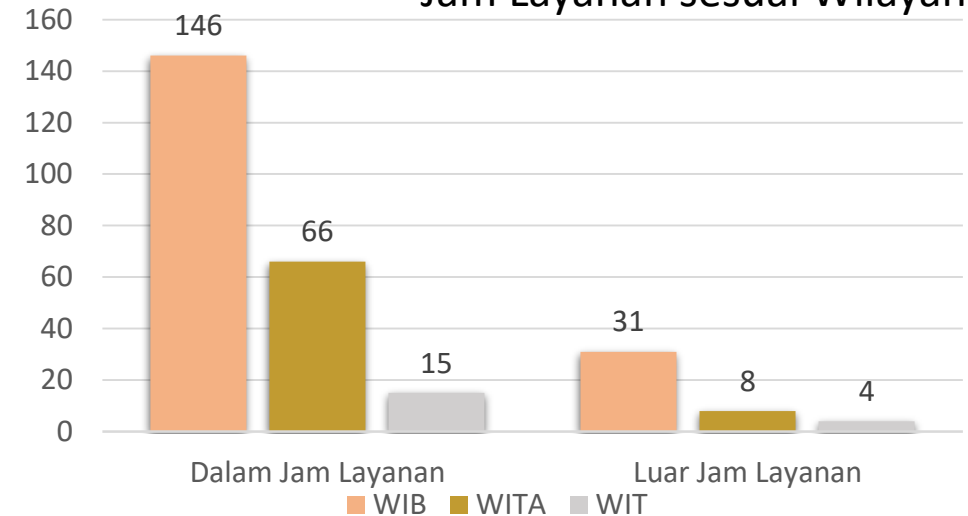
Dari 384 tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, **227** pengguna layanan menghubungi DJPK di dalam jam layanan, sedangkan **43** sisanya menghubungi DJPK di luar jam layanan yang terdiri dari:

- 31 (72,09%) dari bagian barat (WIB),
- 8 (18,60%) dari bagian tengah (WITA), dan
- 4 (9,30%) dari bagian timur (WIT).

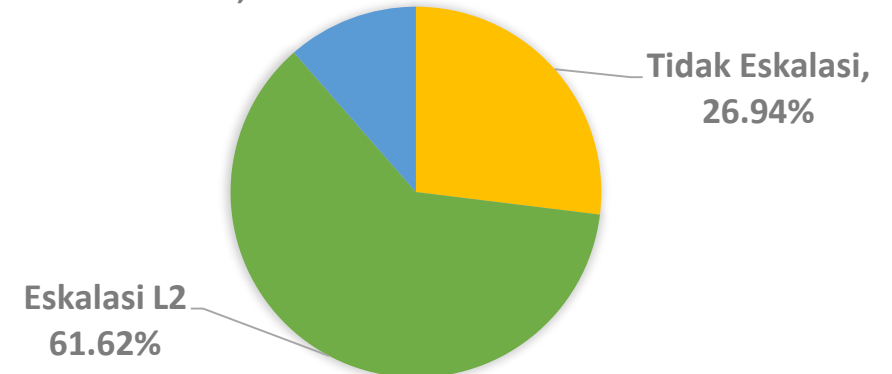
Dari 297 tiket layanan konsultasi DJPK, sebanyak **217** tiket (73,1%) dieskalasi oleh agent L1 Kemenkeu PRIME ke agent DJPK.

Dari 297 tiket, sebanyak 183 tiket (61,61%) diselesaikan oleh agent L2 DJPK sedangkan sebanyak 34 (11%) tiket eskalasi diselesaikan oleh agent L3 DJPK.

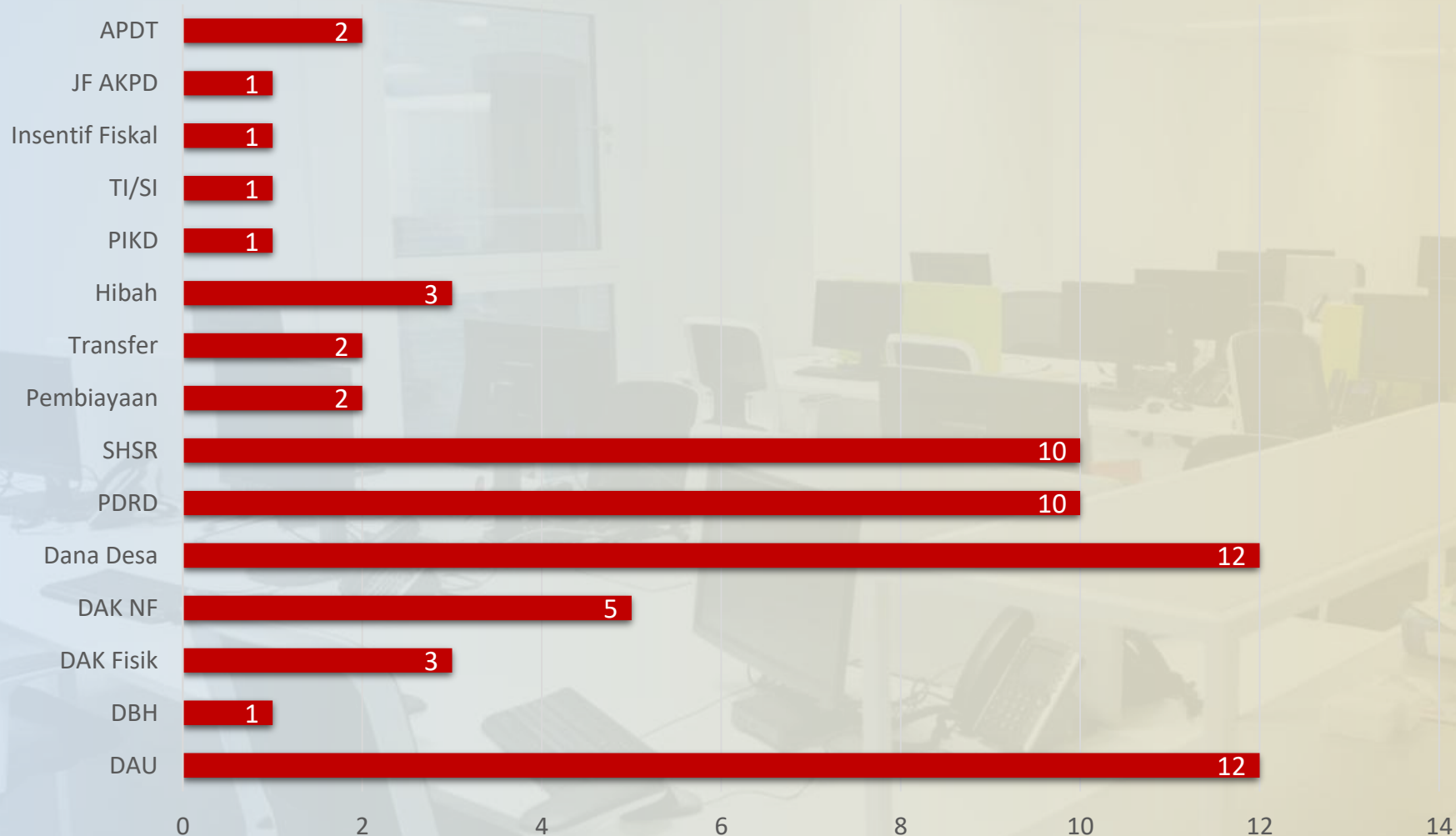
Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



Persentase Eskalasi Tiket



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



****Data diperoleh dari FAQ bulan 3 (tiga) bulan terakhir pada tautan <https://bit.ly/FAQDJPK> berdasarkan isian pada kolom perbaikan.**



Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Layer 2 (L2) DJPK



LINNA: ★★★★★★
Sangat Baik



DIAN : ★★★★★★
Sangat Baik



HANNA
(Cuti Bersalin)



RONALD : ★★★★★★
Sangat Baik



HORAS : ★★★★★★
Sangat Baik

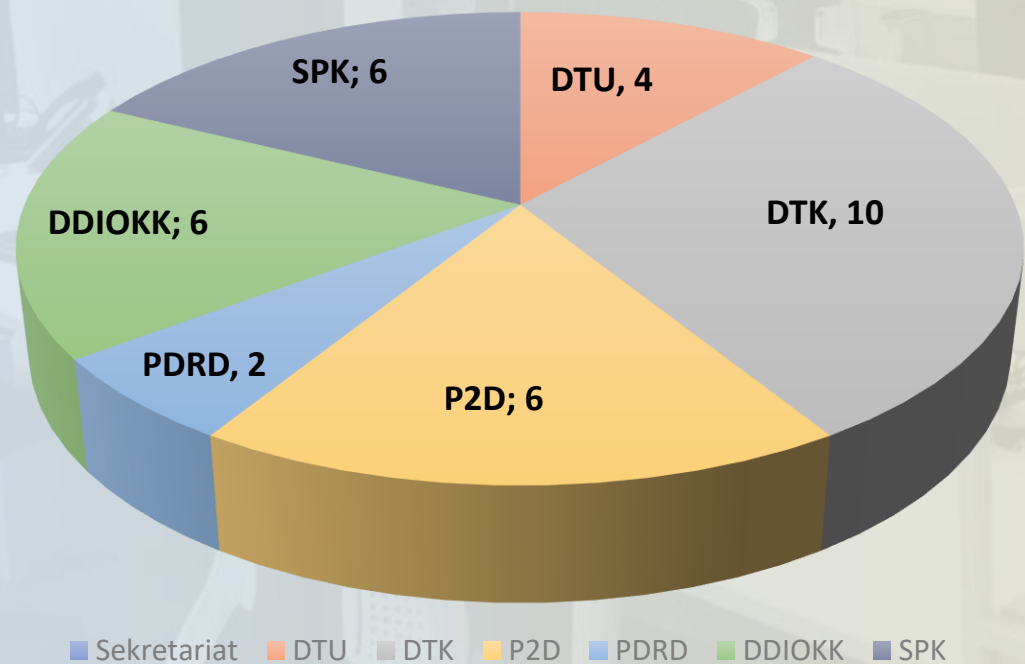
Penilaian Kepuasan Pengguna Layanan L2 DJPK menggunakan indikator *Customer Satisfaction Score* (CSAT) berdasarkan *feedback* yang diterima pada aplikasi CRM Deskpro.



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.

34 Tiket Dieskalasi via Aplikasi CRM Deskpro ke Layer 3 pada Januari 2026



Agen Layer 3	Capaian Rata-rata	Jumlah Tiket Eskalasi
Sekretariat	-	-
DTU	100.0	4
DTK	118.0	10
P2D	120.0	6
PDRD	115.0	2
DDIOKK	116.0	6
SPK	116.7	6
Total Tiket Februari		34

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

Layer 3 (L3) Unit Teknis DJPK

**Tim Reguler Dana Alokasi Khusus
Nonfisik**

#1

The Best Team Kategori Tim dengan
Kinerja Waktu Respon Tercepat
(Capaian *Respon Time*: 120)

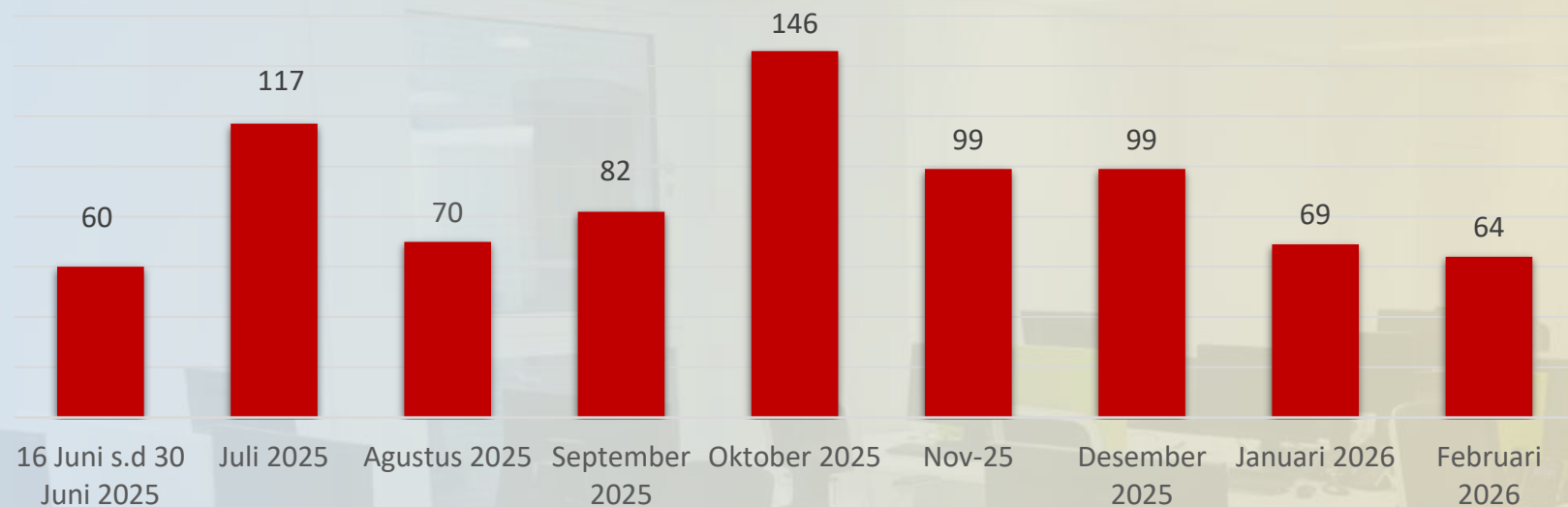
The Best Team Kategori Tim dengan
Kinerja Penanganan Tiket Terbanyak
(Menangani 14 dari 61 tiket: 23%)

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

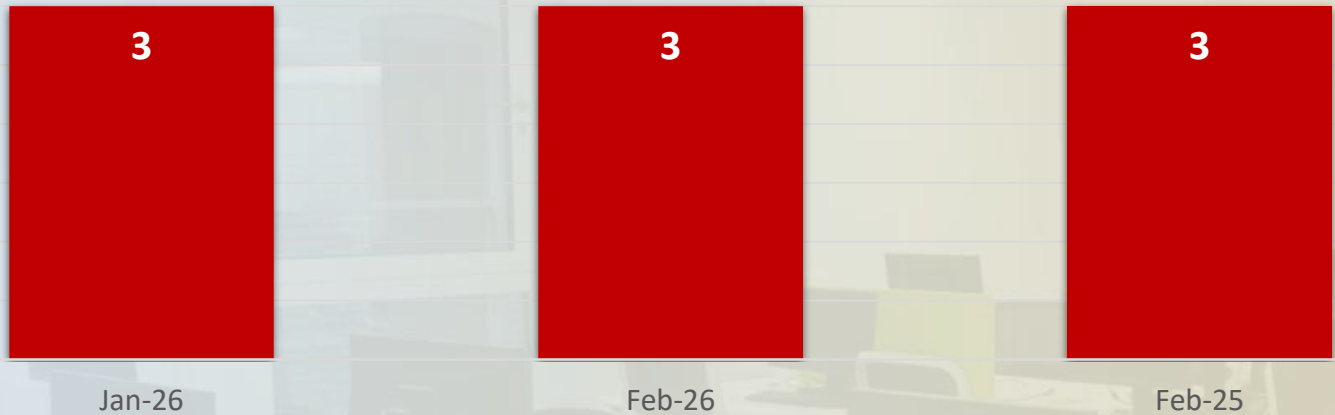


Mekanisme Layanan Konsultasi DJPK Pasca Konsolidasi Kanal Layanan ke Kemenkeu PRIME:

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: **806** 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*

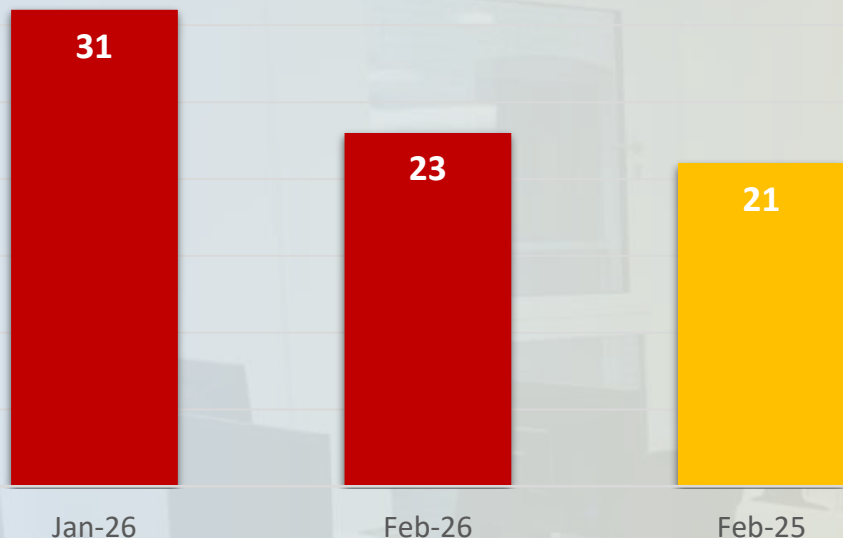


No	Daerah	Tanggal	Topik
1	Kab. Jepara	5 Februari 2026	Pinjaman Daerah
2	Kota Metro	6 Februari 2026	Pinjaman Daerah
3	Kab. Kotabaru	26 Februari 2026	TDF DBH

- 1. Pada Februari 2026, telah dilaksanakan *video conference* melalui aplikasi Ms. Team sebanyak 3 kali.
- 2. Jumlah *video conference* pada Februari 2026 stagnan dibanding bulan sebelumnya (3) dan dibandingkan Februari 2025 (2).



Layanan Konsultasi Tatap Muka



1. Pada Februari 2026, telah dilaksanakan 23 kali konsultasi tatap muka. Jumlah ini turun 26% dibanding bulan sebelumnya (31), dan naik 9,5% dibandingkan Februari 2025 (21).
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	Jumlah Tamu
1	DPRD Kab. Lamongan	4 Februari 2026	Dana Desa	6
2	Kab. Magelang	4 Februari 2026	Pinjaman Daerah	3
3	Kab. Sidenreng Rappang	4 Februari 2026	JF AKPD	10
4	Kab. Bengkulu Utara	5 Februari 2026	PDRD	6
5	Kab. Way Kanan	5 Februari 2026	PDRD	4
6	Kota Palembang	5 Februari 2026	PDRD	6
7	Kab. Majene	6 Februari 2026	DAU P3K	4
8	DPRD Kab. Cilacap	10 Februari 2026	SHSR	4
9	Kab. Luwu Utara	10 Februari 2026	DBH	5
10	Kab. Tojo Una-Una	12 Februari 2026	DAU	3
11	Prov. Jambi	12 Februari 2026	PDRD	3
12	Kab. Kendal	13 Februari 2026	TPG	4
13	Kab. Pulang Pisau	20 Februari 2026	DAU	8
14	Prov. Sumatera Barat	20 Februari 2026	Dana Abadi Daerah	2
15	Kab. Buru	24 Februari 2026	Pinjaman Daerah	3
16	Kab. Kep. Tanimbar	24 Februari 2026	Pinjaman Daerah	6
17	Kota Ambon	24 Februari 2026	DAU dan Pinjaman Daerah	5
18	Kab. Jember	25 Februari 2026	Dana Desa	6
19	Prov. Kalimantan Timur	26 Februari 2026	DBH dan TKD 2026	15
20	Kota Jambi	26 Februari 2026	JF AKPD	8
21	Kota Banda Aceh	26 Februari 2026	DAK Nonfisik	4
22	Kab. Banyumas	26 Februari 2026	Dana Desa	3
23	Kab. Maluku Tenggara	27 Februari 2026	Dana Desa	1

Evaluasi Konsultasi DJPK

1. Penggunaan aplikasi CRM Horizon yang menggantikan CRM Deskpro sangat menyulitkan agen di seluruh layer. Agen tidak bisa mengoperasikan aplikasi tersebut dengan baik dikarenakan lambat melakukan perintah di aplikasi tersebut (menulis konsep jawaban, menghapus karakter, membuka tiket, dan lain sebagainya). Hal ini berdampak kepada banyaknya tiket yang melewati *service level agreement* (SLA).
2. Terdapat dinamika perubahan nama dan anggota tim regular di tiap unit es 2 membuat koordinasi antara L2 dengan agen L3 sedikit terhambat. Tiket yang dieskasi tidak bisa dijawab karena pegawai agen L3 secara de facto sudah berubah. Untuk itu, kami telah menyampaikan konsep perubahan surat keputusan Dirjen Perimbangan Keuangan nomor KEP-51/PK/2025 tentang penyelenggara pusat kontak layanan Kementerian Keuangan di Lingkungan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan.

Transformasi Layanan Konsultasi DJPK menuju *Full Online*

DJPK merencanakan penerapan Layanan Konsultasi *Full Online* pada bulan Maret 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
- mereviu SOP standar layanan
- melakukan rapat dengan Dit. SPK dalam rangka penyediaan sarana dan prasarana aplikasi reservasi konsultasi
- menyusun dan menyampaikan *User Requirement* (UR) aplikasi reservasi layanan konsultasi
- menyusun *draft* Surat Edaran 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

