



LAPORAN LAYANAN INFORMASI

DIREKTORAT JENDERAL
PERIMBANGAN KEUANGAN

Maret 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

8

Publikasi Website



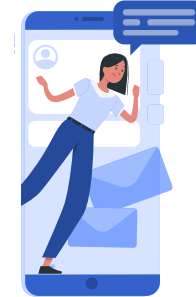
6

**Webinar/FGD/
Workshop/**



92

**Publikasi Konten Media
Sosial**



10

PPID



9

**Blast Whatsapp/
Email**



245

Tiket Konsultasi

*pasca konsolidasi hanya email
yang ke L2 DJPK



35

**Email Reservasi
DJPK**



6

Video Conference



12

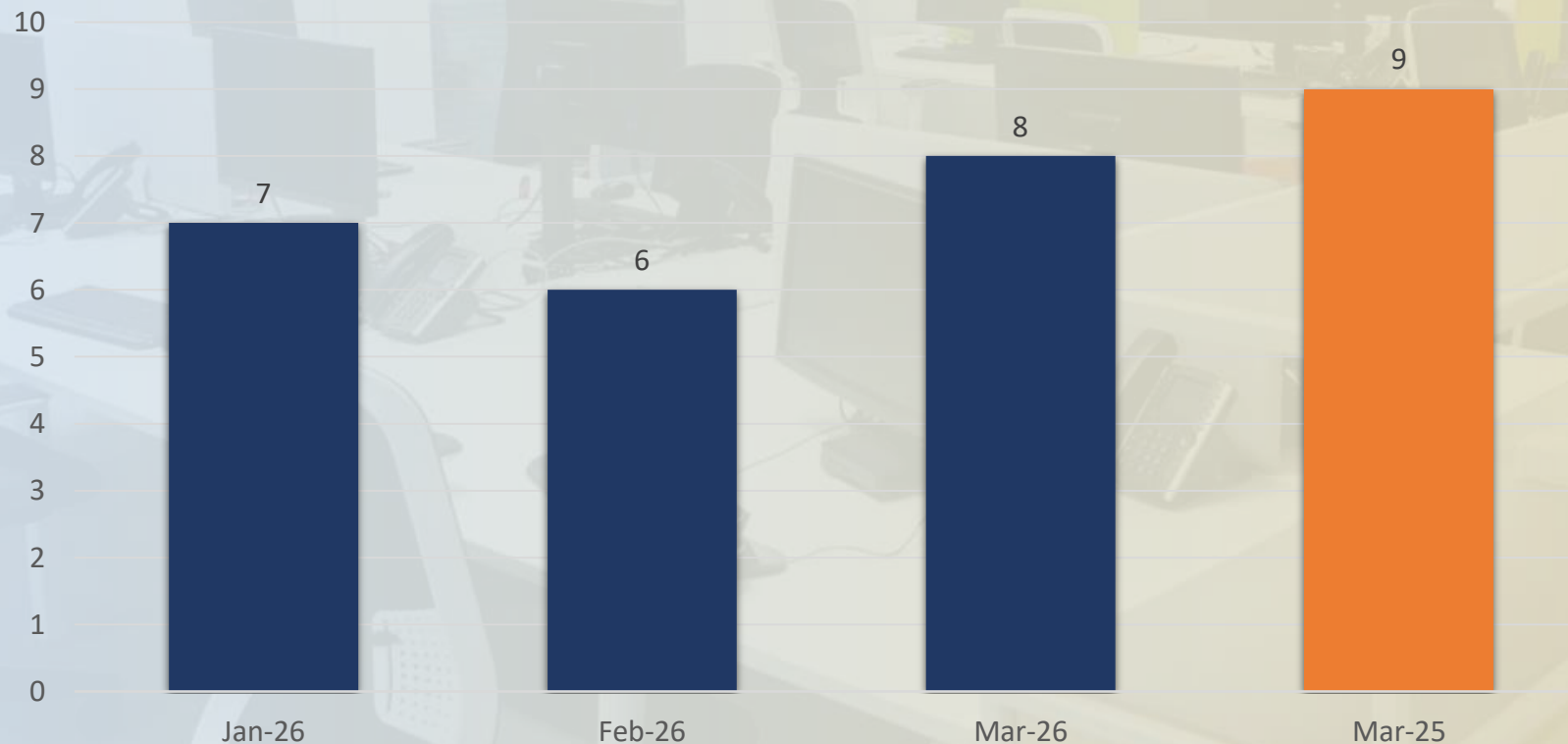
Konsultasi Tatap Muka



Publikasi Website DJPK

Pada Maret 2026, terdapat **8 publikasi** pada Website DJPK yang terdiri dari peraturan dan konsultasi publik.

Jumlah publikasi website bulan Maret 2026 **naik 33%** dibandingkan bulan sebelumnya (6) dan **turun 11%** dibandingkan Maret 2025 (9).

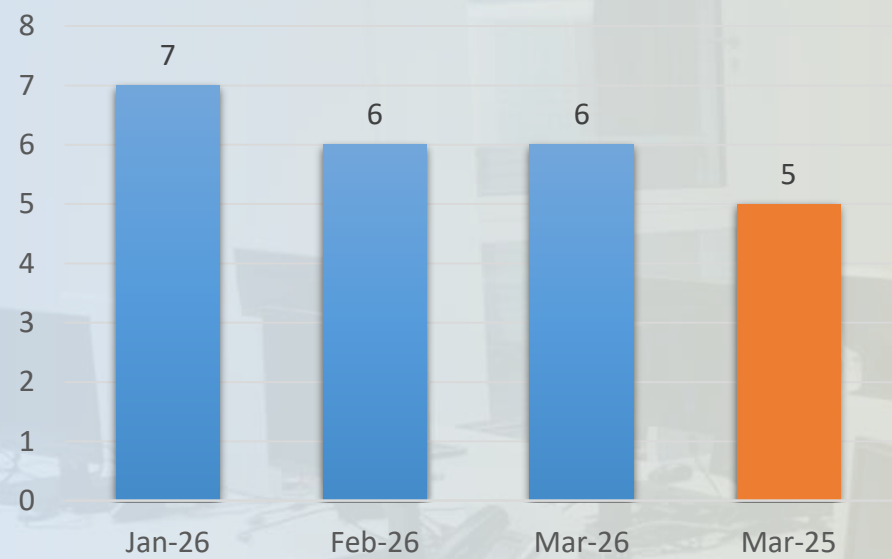


Rincian Publikasi Website

No	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	PDRD Lens Vol. I Edisi 1	Publikasi
2	PDRD Lens Vol. I Edisi 2	Publikasi
3	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 11/MK/PK/2026 tentang Perubahan Kedua atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 22/KM.7/2024 tentang Penandaan Rincian Belanja Daerah dari Hasil Penerimaan Pajak Daerah yang Telah Ditentukan Penggunaannya untuk Evaluasi Pemenuhan Belanja Wajib dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah	Konsultasi Publik
4	Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2026 tentang Pemberian Tunjangan Hari Raya dan Gaji Ketiga Belas kepada Aparatur Negara, Pensiunan, Penerima Pensiun, dan Penerima Tunjangan Tahun 2026	Peraturan
5	Perjanjian Kinerja 2026	Kontrak Kinerja
6	Laporan Kinerja DJPK Tahun 2025	Laporan Kinerja
7	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 7 Tahun 2026 tentang Pengelolaan Dana Desa Tahun Anggaran 2026	Peraturan
8	Konsultasi Publik Rancangan Peraturan Menteri Keuangan tentang Perubahan atas PMK Nomor 102 Tahun 2025 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, Provinsi Sumatera Utara, dan Provinsi Sumatera Barat	Konsultasi Publik

Publikasi Webinar/FGD/Workshop

Perkembangan Publikasi Webinar DJPK



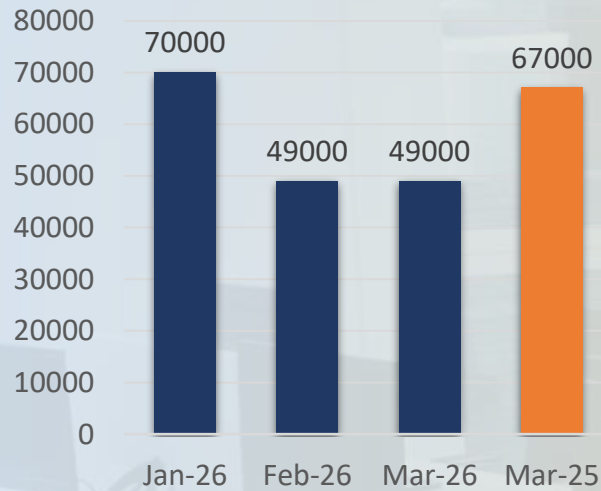
Publikasi webinar Maret 2026 **tetap** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (6) dan **naik (20%)** jika dibandingkan dengan publikasi Maret 2025(5)

No	Nama Webinar	Jenis Webinar
1	Peringatan Nuzulul Quran	Workshop
2	Bazaar DJPK (PPNPN)	Workshop
3	Dhawafest 2026	Workshop
4	Halal Bihalal DJPK	Workshop
5	Kunjungan Studi Strategis Dalam Negeri Lemhanmas	FGD
6	Bincang Pagi Triwulan I 2026	Workshop



Kunjungan Website DJPK

Perkembangan Kunjungan Website



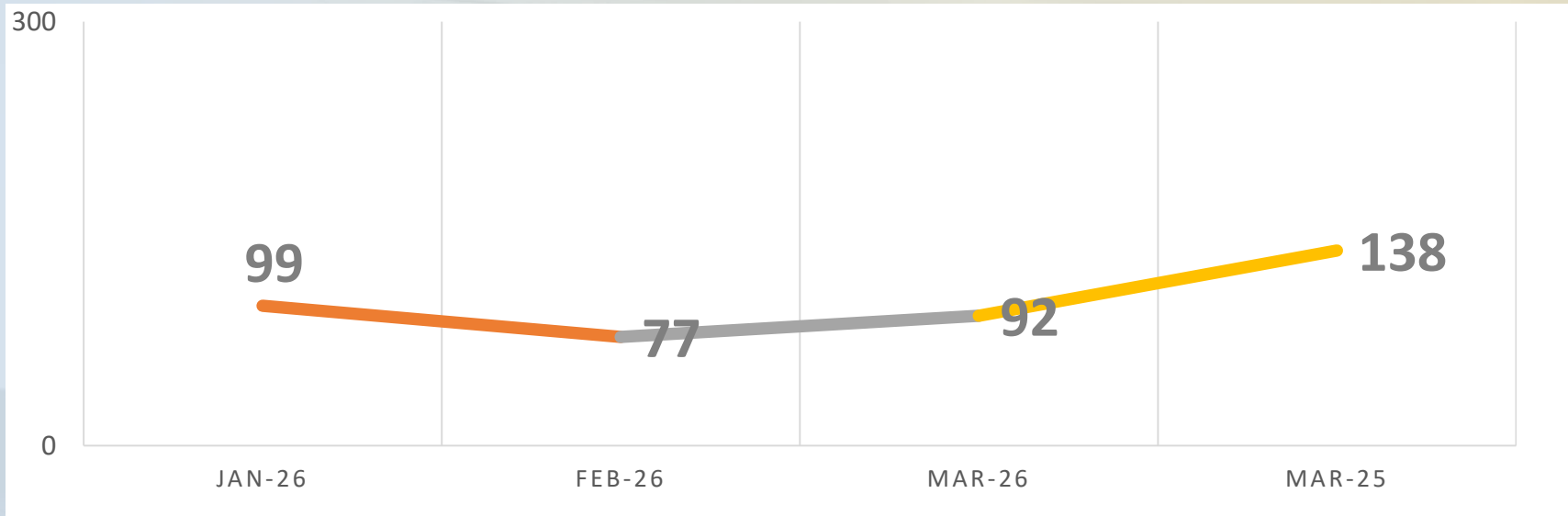
Jumlah pengunjung website DJPK selama Maret 2026 sekitar 49.000, **sama** dibandingkan bulan sebelumnya. Jika dibandingkan dengan Maret 2025 (67.000), pengunjung website pada Maret 2026 **turun 26%**.

Halaman yang paling banyak diakses antara lain

- Portal Data SIKD
- Data APBD | Setelah TA 2006
- Rincian Dana Desa per Desa TA 2025
- DJPK Menjawab (Sebelum 17 April 2020)
- 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 Maret 2026 naik 19% dibanding bulan sebelumnya (77). Jika dibandingkan dengan Maret 2025 (138), jumlah publikasi konten media sosial DJPK turun 33%.



Grafik Perkembangan Pengikut Instagram

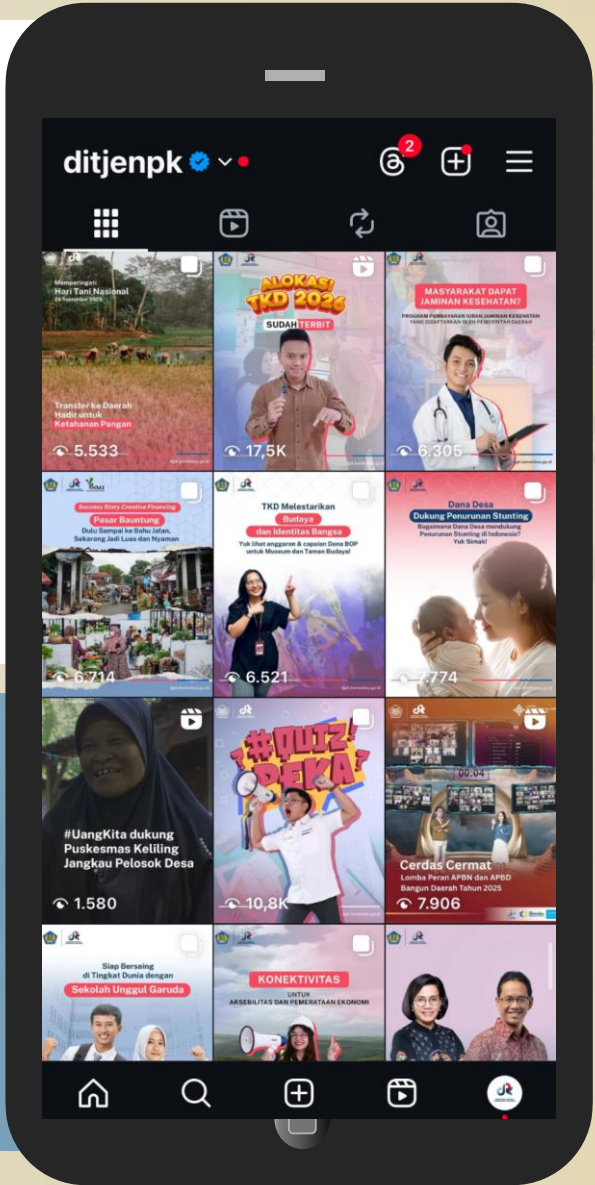


Followers (per 31 Maret)	121.913
Reach (total)	176.319
Reach (rata-rata)	6.782

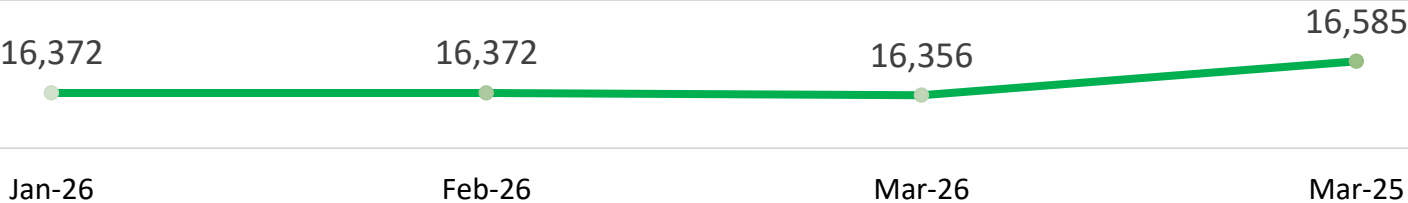
Jumlah Unggahan

26 Feeds

14 story



Grafik Perkembangan Pengikut X (Twitter)



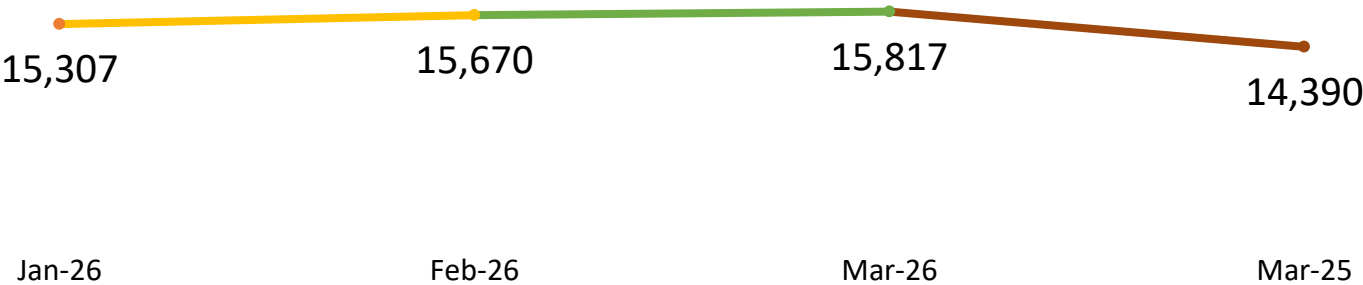
Followers (per 31 Maret)	16.356
Reach (total)	4.979
Reach (rata-rata)	207

Jumlah Konten

24 Konten



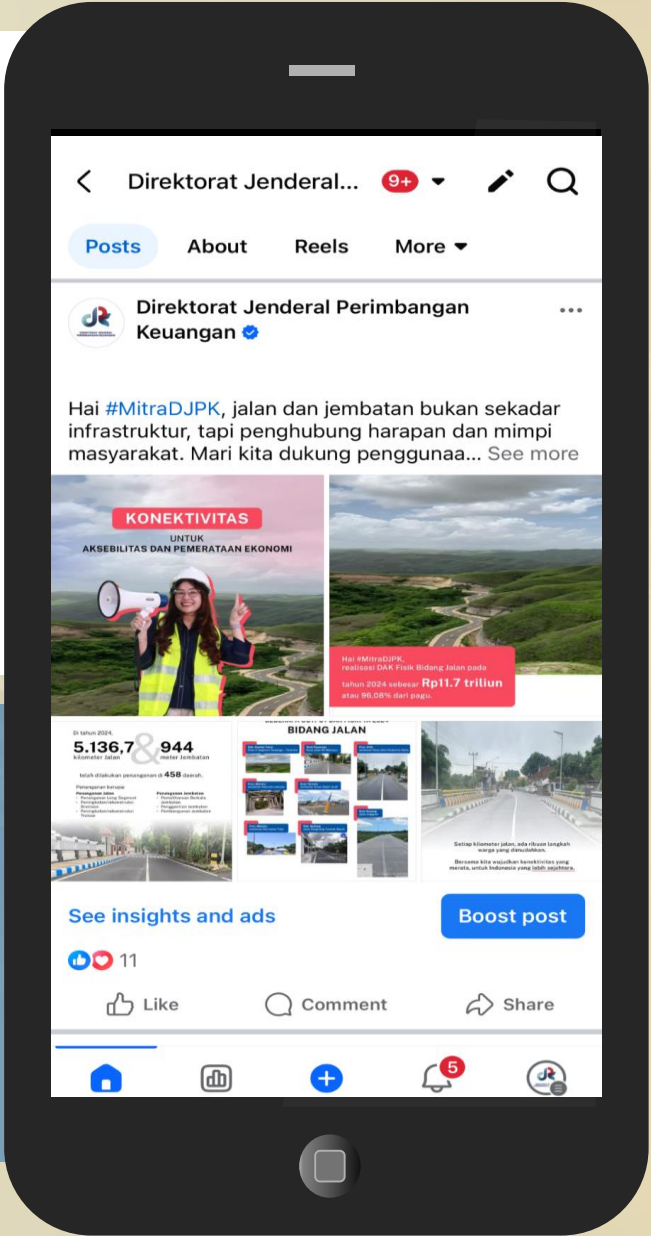
Grafik Perkembangan Pengikut Facebook



Followers (per 31 Maret)	15.817
Total Reach	47.779
Reach (rata-rata)	1911

Jumlah Konten

25 Konten



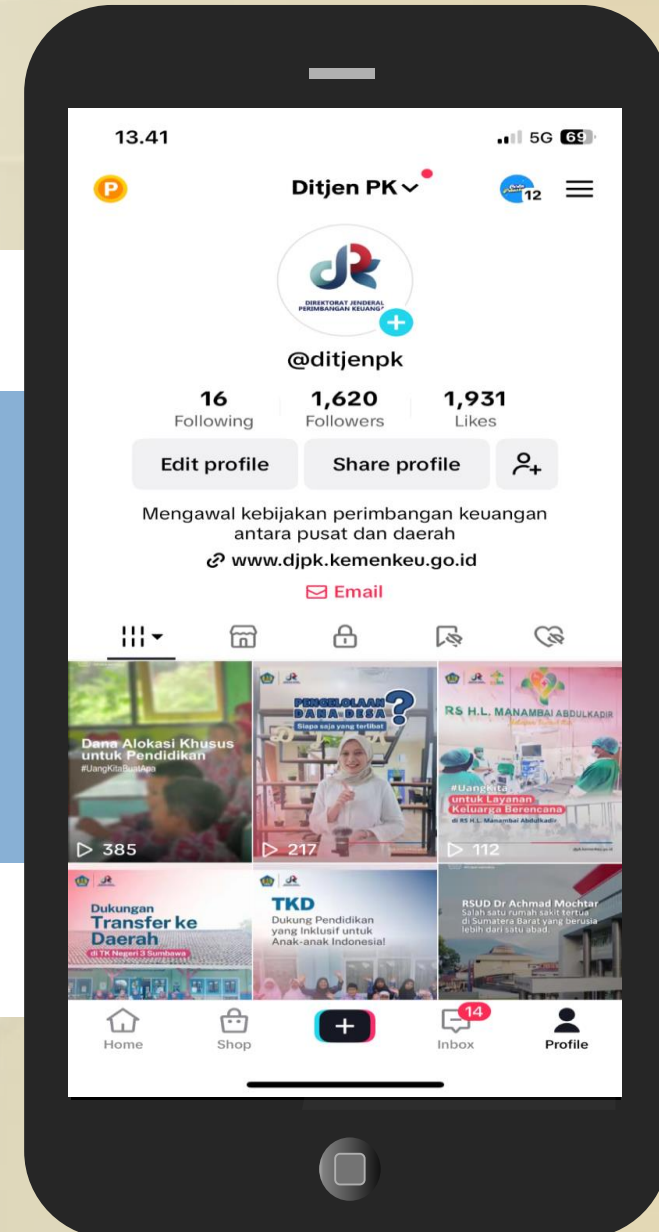
Performa Tiktok

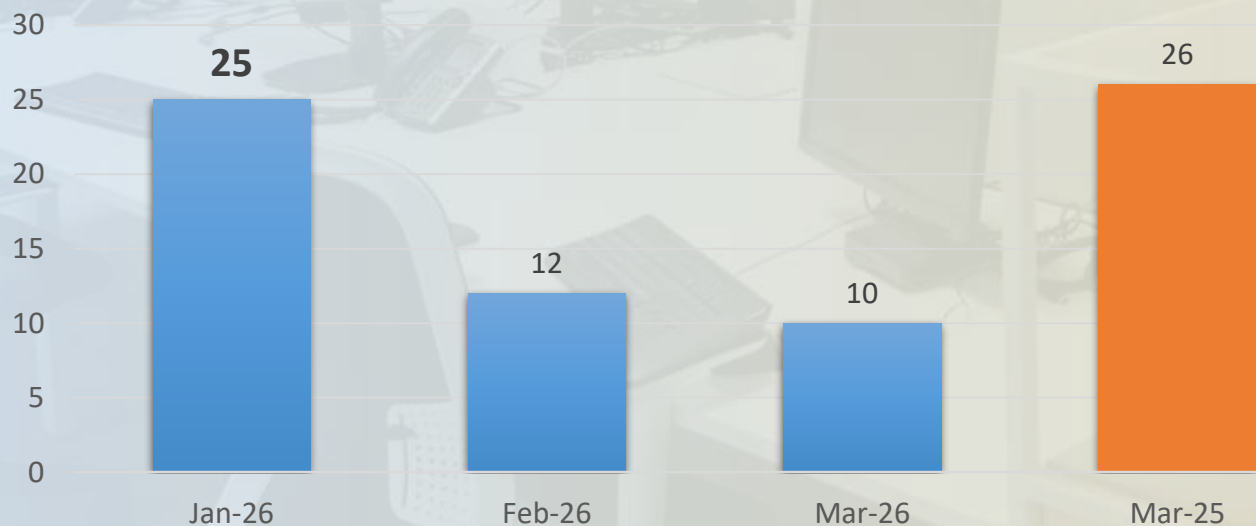
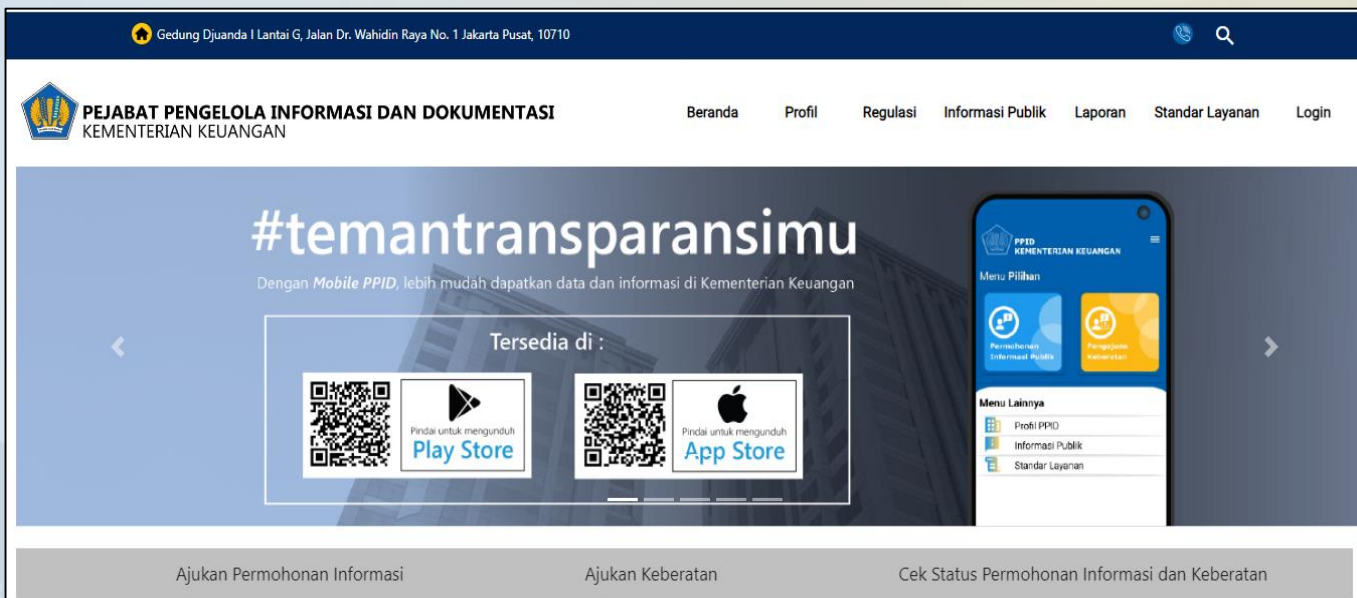
Dalam rangka memperluas cakupan penyebaran informasi, mulai Januari 2026, DJPK menambah 1 akun media sosial: Tiktok @ditjenpk

Followers (per 31 Maret)	1.611
Total Reach	1.101
Reach (rata-rata)	367

Jumlah Konten

3 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 Maret 2026 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 data pada Maret 2026 turun 16% dibanding dengan bulan sebelumnya (12) dan turun 61% dibandingkan Maret 2025 (26).

Employee Advocacy



Realisasi *Employee Advocacy* 2026 Edisi 03

Version 1.3 - last update on
5 Apr 2026 18:21 WIB by Heri Iskandar

Periode: 12 Mar 2026 - 31 Mar 2026, Judul: APBN Kita Maret 2026

Capaian Target

147.00%

Target 100%
Selisih +47.00%

Jumlah Pegawai

294

Target 200
Selisih +94

Jumlah Aktivasi

303

Like/komen/share 271 89.44%
Konten Tersedia 28 9.24%
Konten Mandiri 4 1.32%

Persentase Pegawai

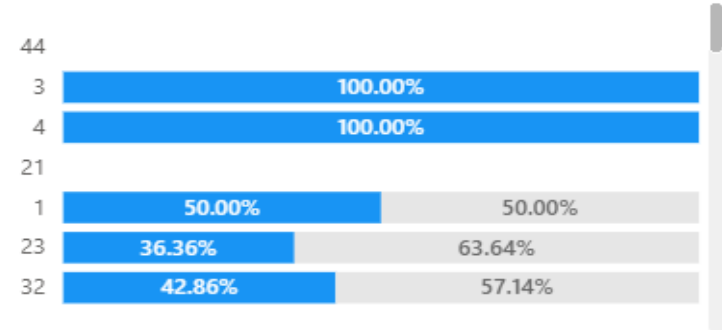
58.80%

Seluruh Pegawai 500

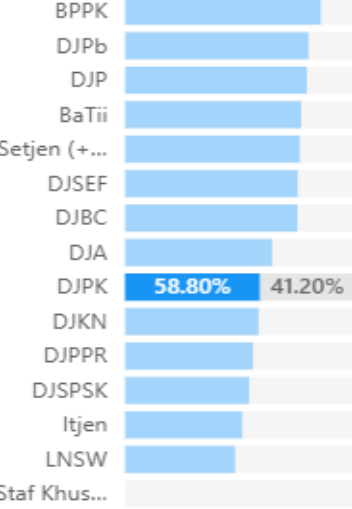
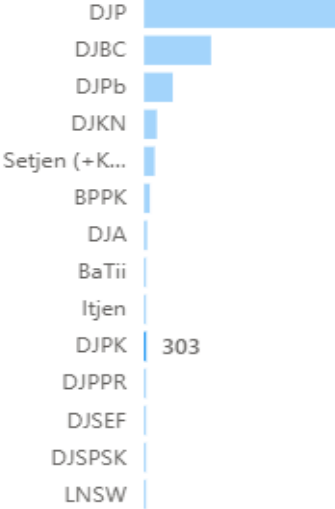
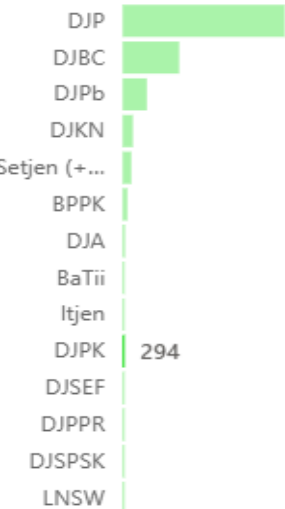
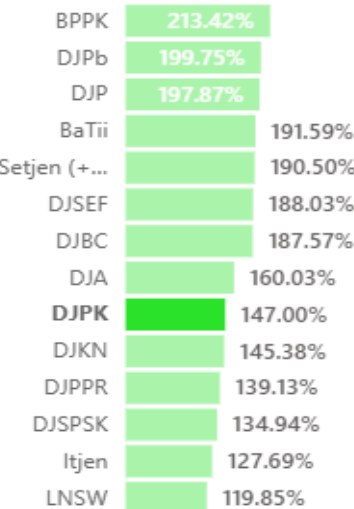
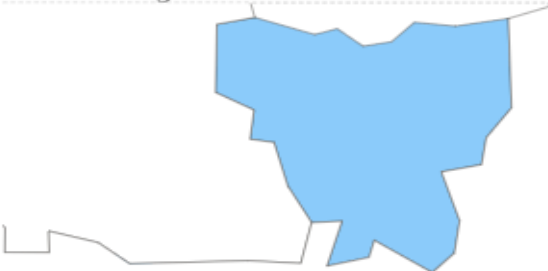
Generasi

Gen X (1965-1979)	45.95%	54.05%
Millenials (1980-1996)	63.93%	36.07%
Gen Z (1997-2009)	67.39%	32.61%
Boomers (<1965)	100.00%	

Lama Kerja (tahun)



Sebaran Pegawai



Jumlah Medsos

311



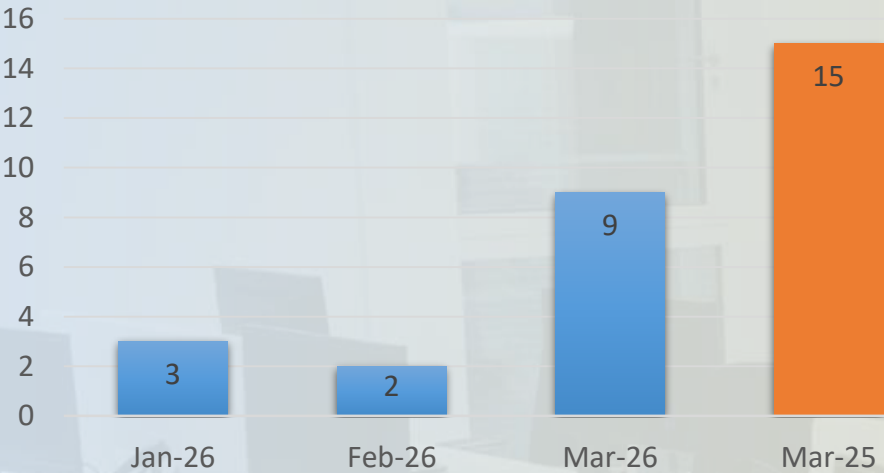
Jenis Kelamin

Perempuan	68.45%	31.55%
Laki-laki	53.92%	46.08%

Target DJPK 198 pegawai

Layanan Email dan WA Blast

Perkembangan Layanan Email dan WA Blast



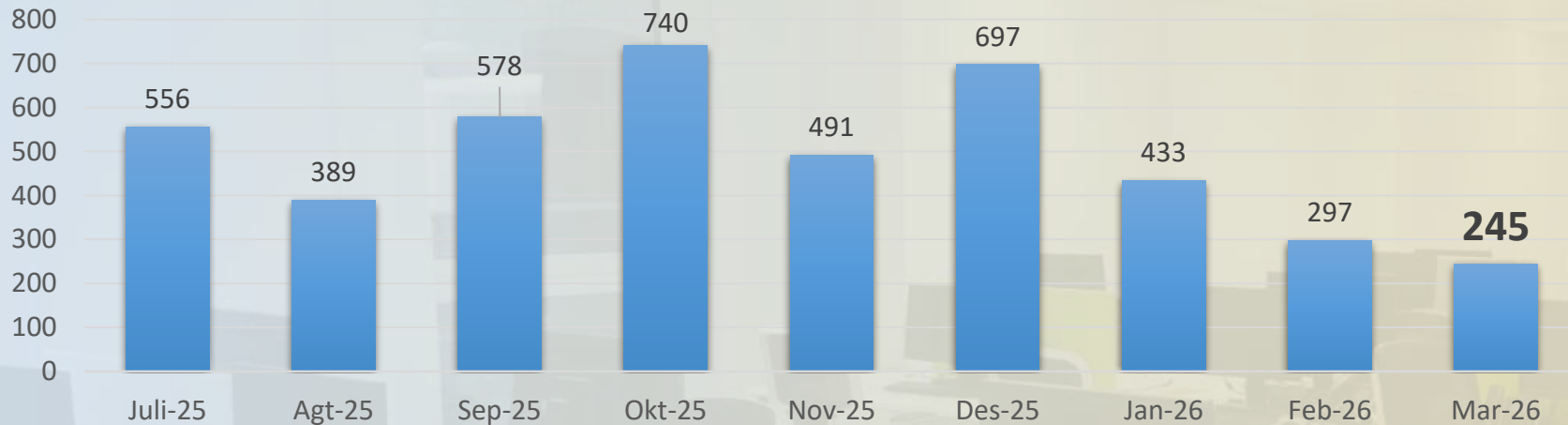
Mulai 16 Juni 2025, layanan distribusi informasi melalui email dan whatsapp blast dilakukan oleh Kemenkeu PRIME dengan permohonan/korespodensi dari DJPK

No	Jenis Blast	Nama Blast
1	WhatsApp	Undangan Workshop Penguatan Pengelolaan Fiskal dan Ekonomi Daerah Level Pimpinan Tahap 2 Tahun 2026
2	Whatsapp	Undangan Sosialisasi dan Pendampingan Pelaksanaan DAK Fisik Tahun Anggaran 2026,
3	Email dan Whatsapp	Penyampaian Surat Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan nomor S-39/PK/PK.2/2026 hal Penyampaian Kewajiban Pelaporan Realisasi Tambahan DAU Tahun 2025 dalam rangka dukungan pendanaan Tunjangan Hari Raya dan Gaji Ketiga Belas bagi Guru Aparatur Sipil Negara di Daerah,
4	Whatsapp	Penyampaian Surat Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan nomor S-31/PK/2026 hal: Komitmen DJPK Dalam Pengendalian Gratifikasi Pada Momen Perayaan Hari Raya Idul Fitri 1447 H dan Hari Suci Nyepi (Tahun Baru Saka 1948)
5	Email dan Whatsapp	Penyampaian Surat Nomor S-21/PK/PK.6/2026 tanggal 30 Maret 2026 hal Konfirmasi atas Hasil Evaluasi Pemenuhan Belanja Wajib dalam APBD TA 2026
6	Email dan Whatsapp	Penyampaian Surat Nomor S-22/PK.3/2026 tanggal 4 Maret 2026 hal Permohonan Pemenuhan Program Action Plan (PAP) DAK Fisik - Program SINERGIS



Tiket Konsultasi DJPK

Perkembangan Jumlah Tiket Konsultasi Pasca Konsolidasi



Jumlah konsultasi pada Maret 2026 turun 17% dibandingkan bulan sebelumnya (297)

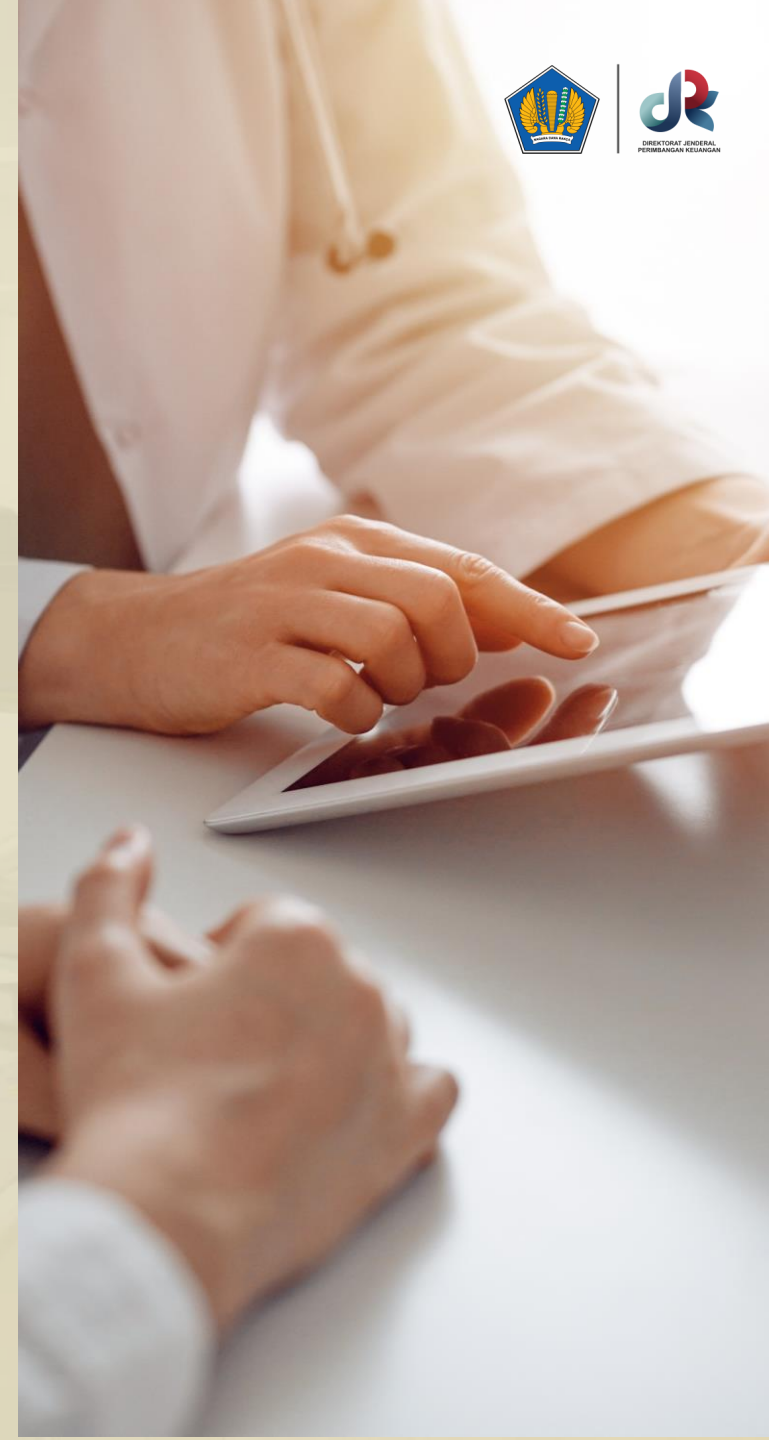
Maret 2026
245 Tiket

**Dijawab oleh L1
PRIME**
41 (17%)

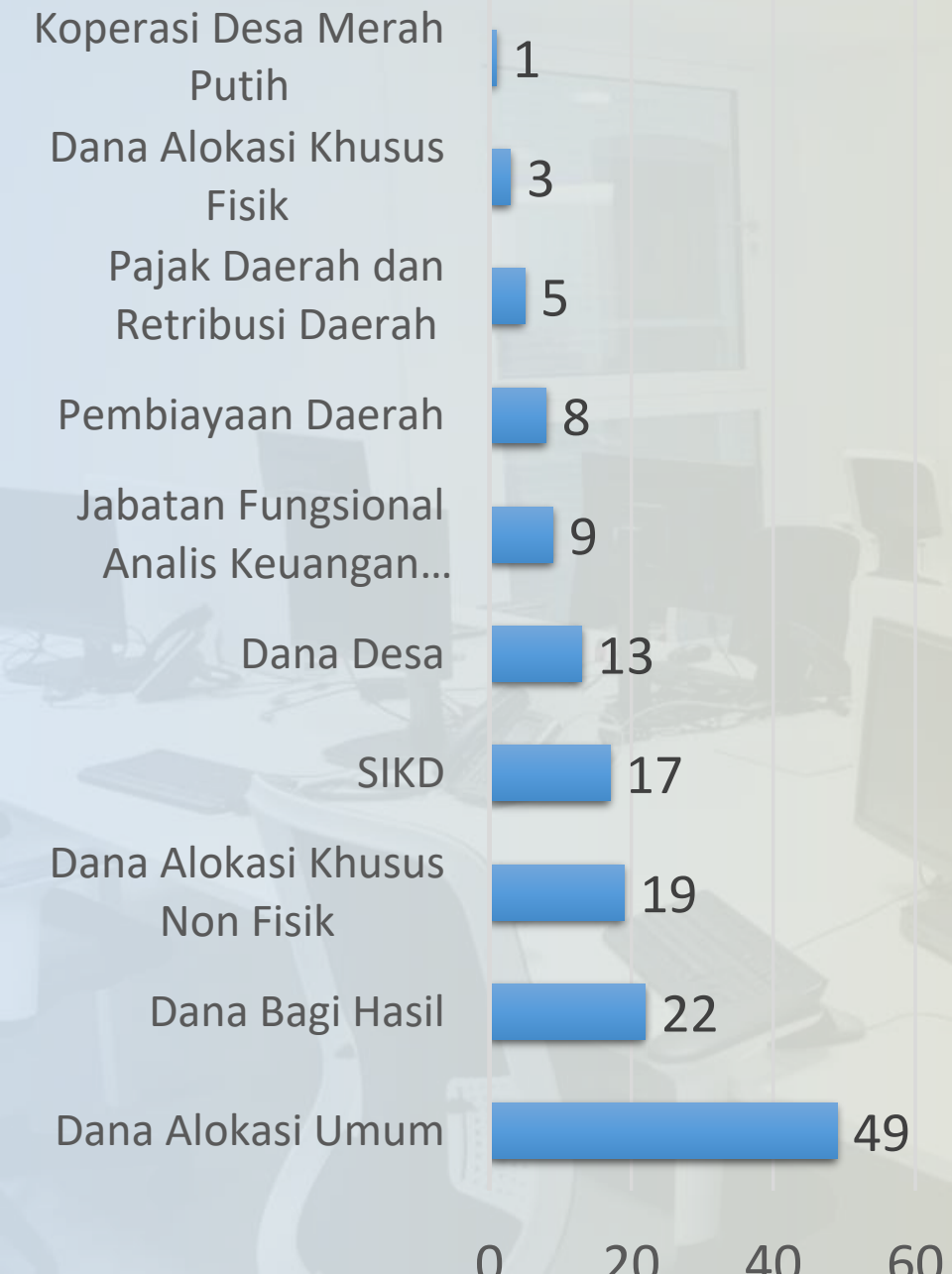
**Dijawab oleh L2
DJPK**
172 (70%)

**Di jawab oleh L3
Unit Teknis**
32 (13%)

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



Topik Konsultasi Teknis



Topik 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

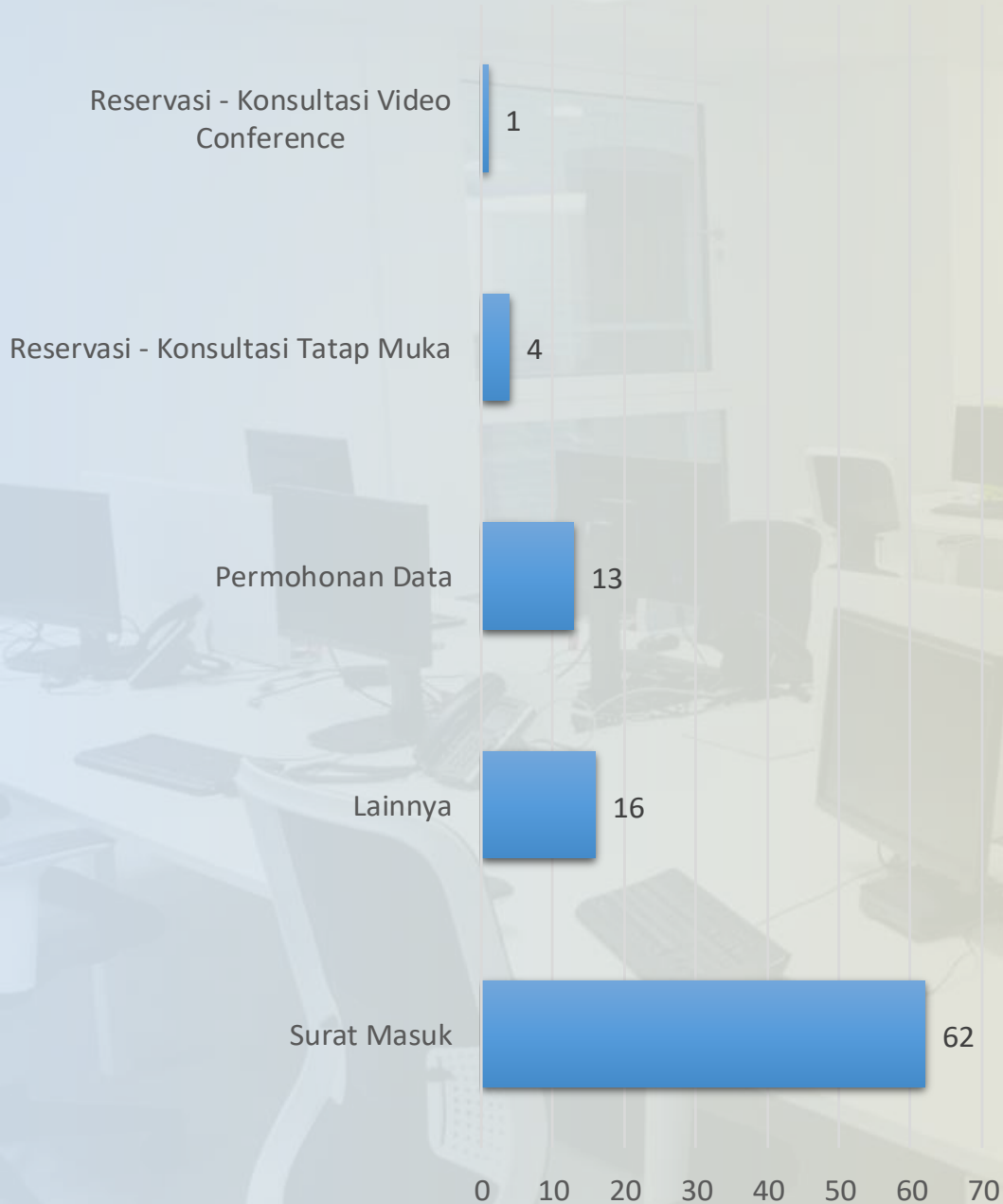
Topik Dana Bagi Hasil (DBH)

1. Informasi penyaluran KBLB TA 2024
2. Informasi KBLB TA 2025

Topik 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



Surat Masuk

terdiri dari:

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

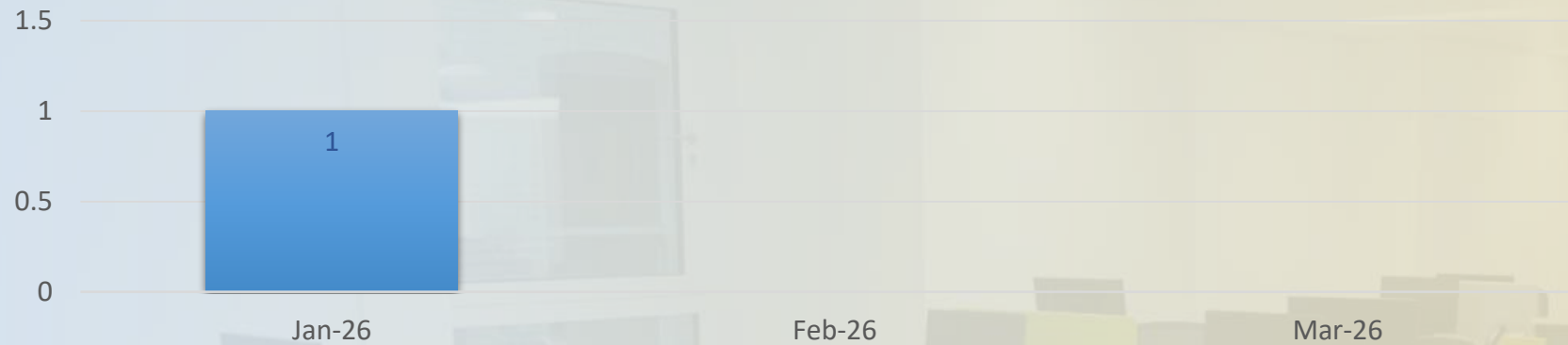
Lainnya

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

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 Maret 2026, belum terdapat pengaduan ataupun aspirasi yang disampaikan oleh pengguna layanan.



Pengguna Layanan

78%

Pemerintah Daerah

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

13%

Kementerian/Lembaga

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

5%

Lainnya

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

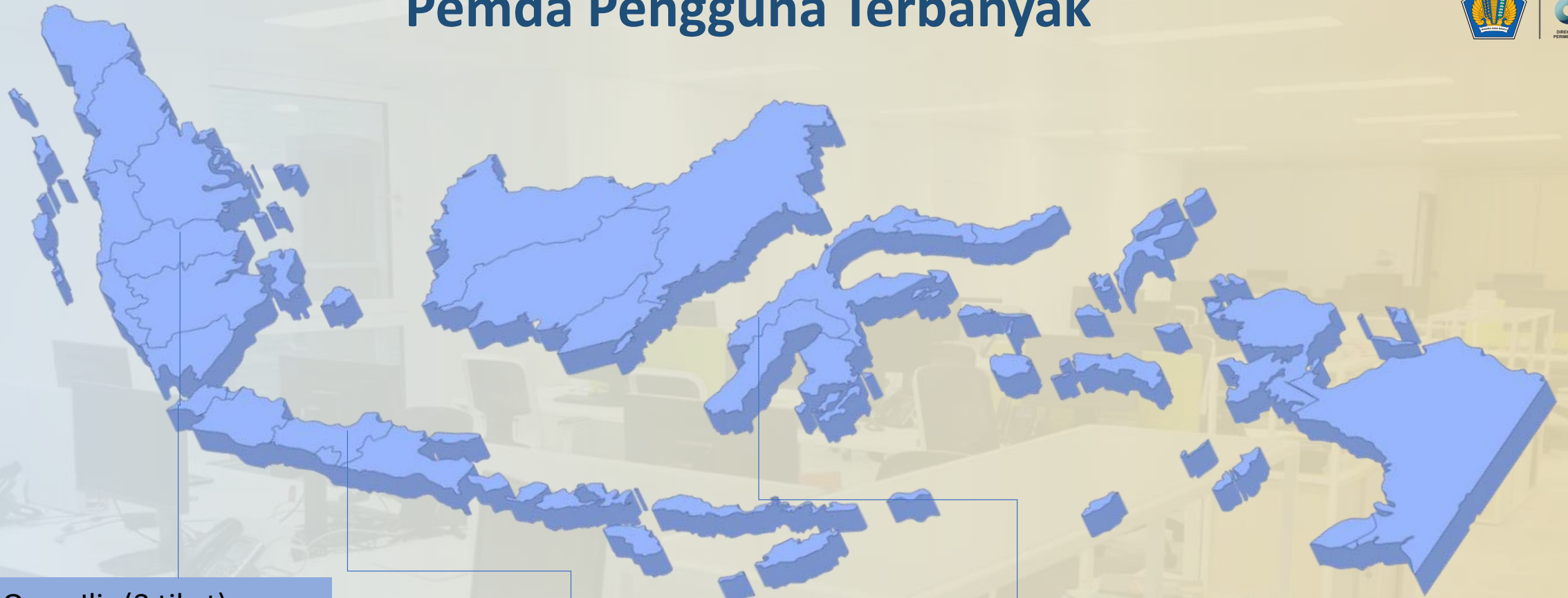
4%

Akademisi

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



Pemda Pengguna Terbanyak



Kab. Ogan Ilir (8 tiket)
Konsultasi terkait DAK Non Fisik, DAU dan Reservasi

Kab. Grobogan (6 tiket)
Konsultasi terkait DAK Fisik, SIKD, Transfer, dan Surat Masuk

Prov. Sulawesi Barat (6 tiket)
Konsultasi terkait DAU, DBH dan Surat Masuk

Rincian Tiket Konsultasi

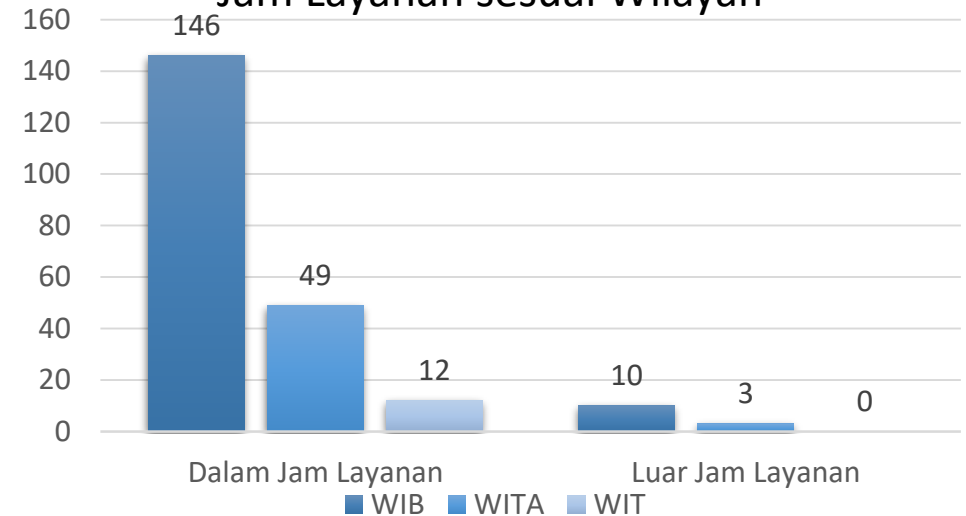
Selama Maret 2026, dari total tiket konsultasi, sebanyak 220 tiket **dapat** diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 25 tiket sisanya **tidak dapat** diidentifikasi.

Dari 220 tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, 207 pengguna layanan menghubungi DJPK di dalam jam layanan, sedangkan 13 sisanya menghubungi DJPK di luar jam layanan yang terdiri dari:

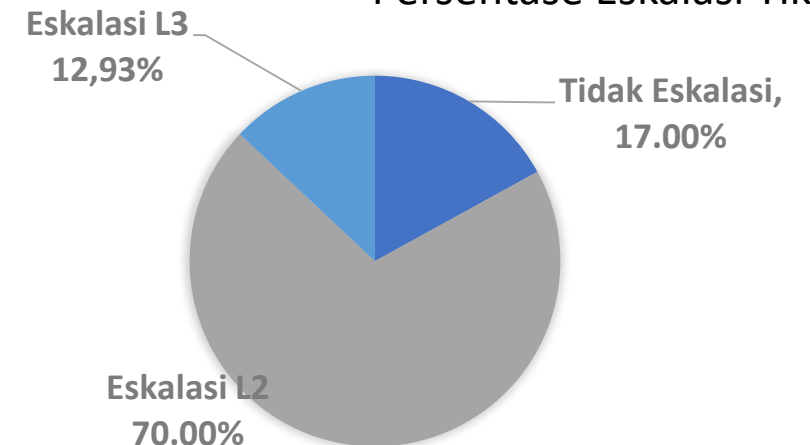
- 10 (76 %) dari bagian barat (WIB) dan
- 3 (23 %) dari bagian tengah (WITA).

Dari 245 tiket layanan konsultasi DJPK, sebanyak 204 tiket (83%) dieskalasi oleh agent L1 Kemenkeu PRIME ke agent DJPK. Sebanyak 172 tiket (70%) diselesaikan oleh agent L2 DJPK sedangkan sebanyak 32 (13%) tiket eskalasi diselesaikan oleh agent L3 DJPK.

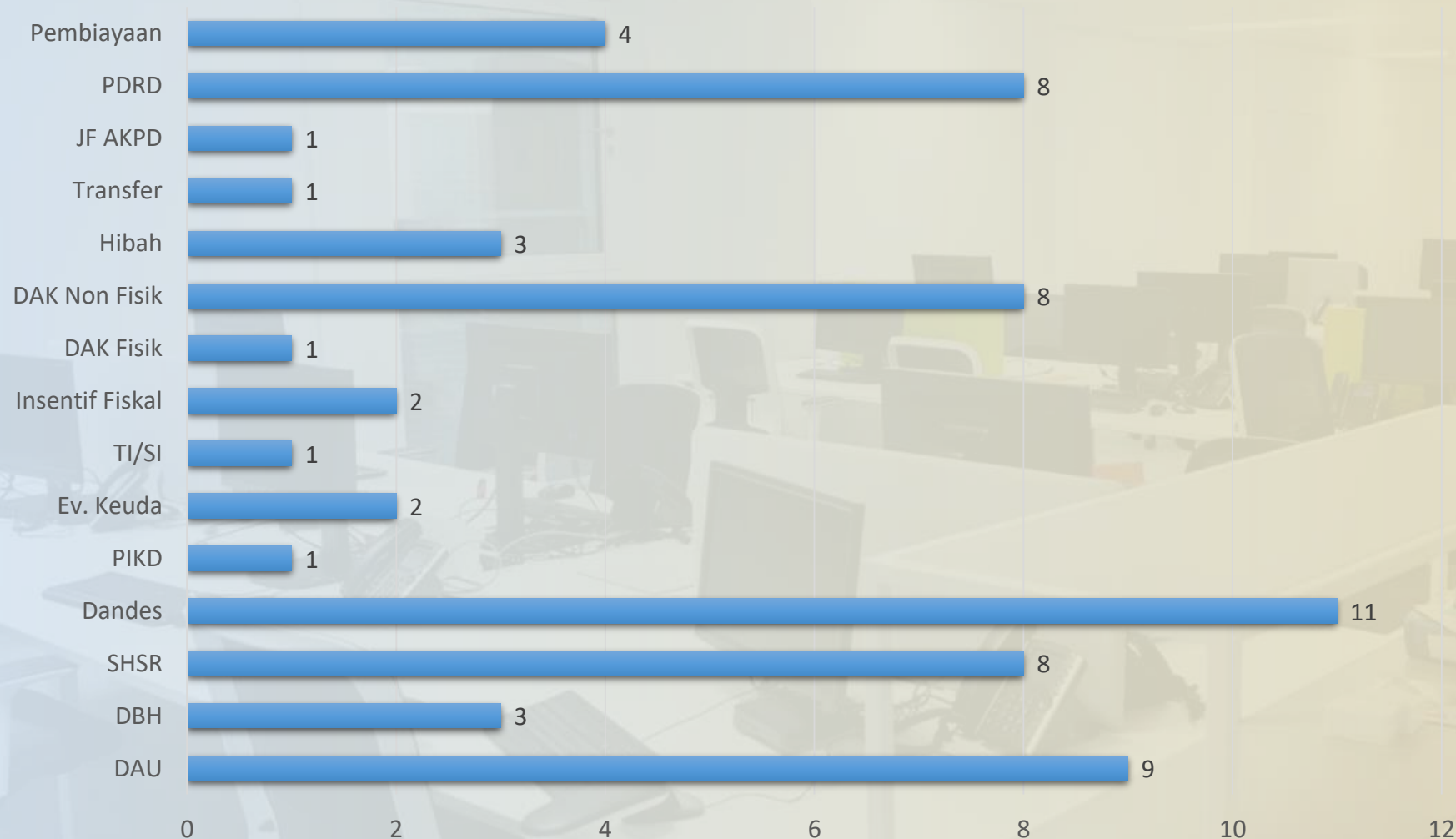
Jumlah Pemda Menghubungi di Dalam dan Luar Jam Layanan sesuai Wilayah



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 Layer 2 (L2) DJPK



LINNA: ★★★★★
SANGAT BAIK



DIAN : ★★★★★
SANGAT BAIK



HANNA ★★★★★
SANGAT BAIK



RONALD : ★★★★★
SANGAT BAIK



HORAS : ★★★★★
SANGAT BAIK

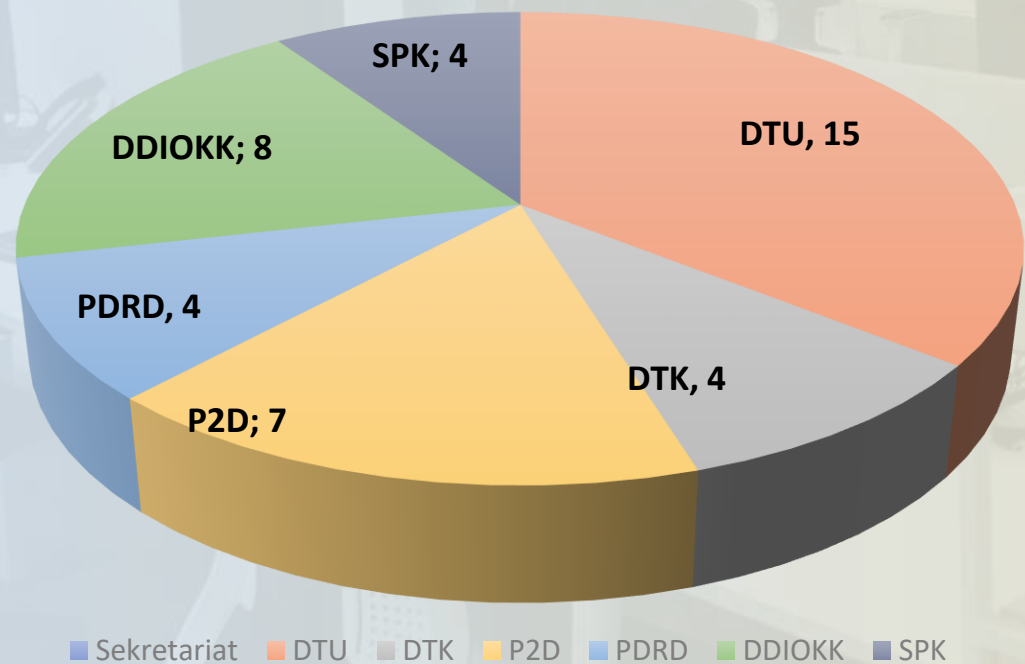
Penilaian Kepuasan Pengguna Layanan L2 DJPK menggunakan indikator *Customer Satisfaction Score* (CSAT) berdasarkan *feedback* yang diterima pada aplikasi CRM Deskpro.



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.

32 Tiket Dieskalasi via Aplikasi CRM Deskpro ke Layer 3 pada Maret 2026



Agen Layer 3	Capaian Rata-rata	Jumlah Tiket Eskalasi
Sekretariat	-	-
DTU	113.3	15
DTK	120.0	4
P2D	117.1	7
PDRD	115.0	4
DDIOKK	110.0	8
SPK	120.0	4
Total Tiket Maret		42

Berdasarkan kecepatan pemberian tanggapan sejak pertanyaan dieskalasi, DTK dan SPK 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)

Subdirektorat Program dan
Manajemen Pengetahuan, Direktorat
Dana Transfer Umum

#1

The Best Team Kategori Tim dengan
Kinerja Penanganan Tiket Terbanyak
(Menangani 5 dari 42 tiket: 11%)

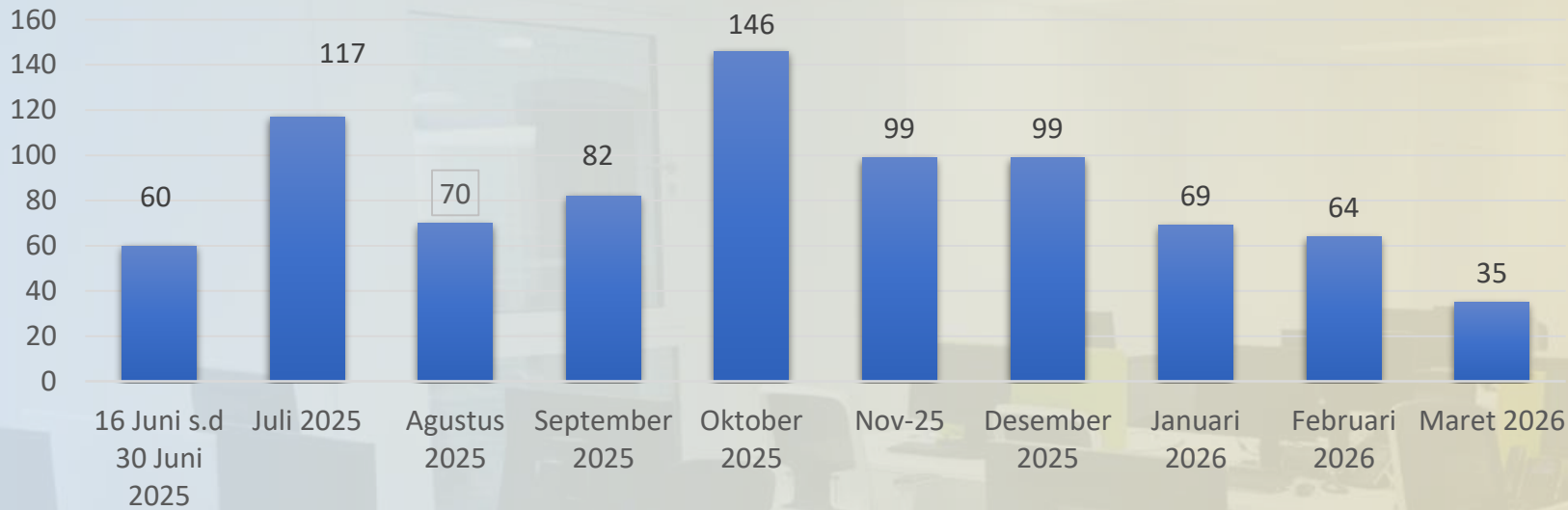
Tim Pelaksanaan Dana Desa, Direktorat
Dana Desa, Insentif, Otonomi Khusus,
dan Keistimewaan

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

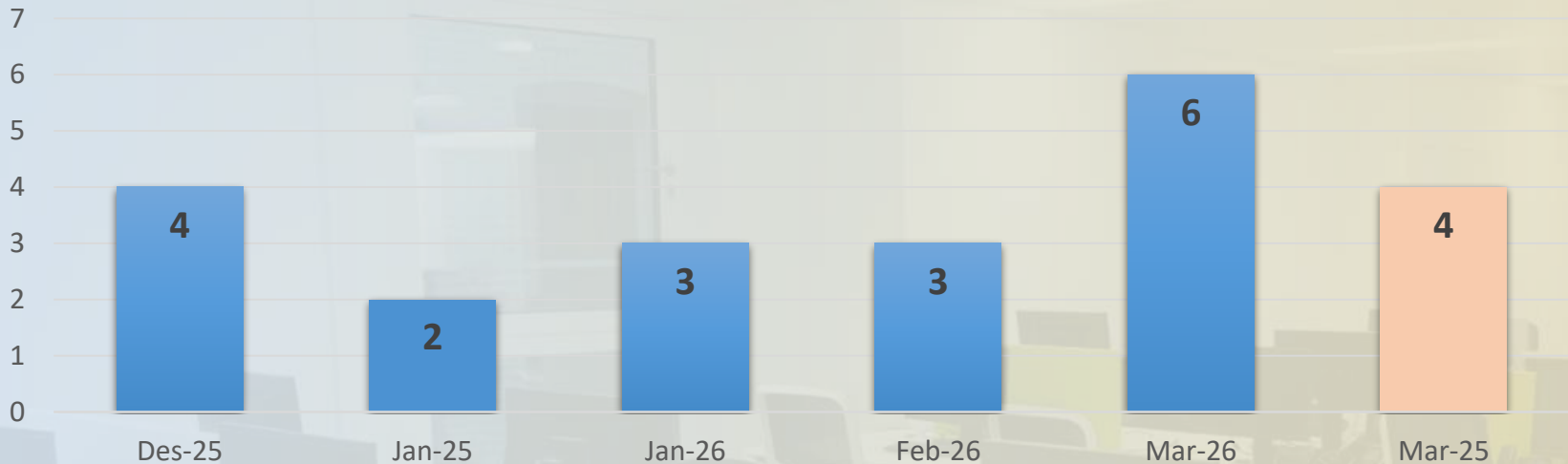


Mekanisme Layanan Konsultasi DJPK Pasca Konsolidasi Kanal Layanan ke Kemenkeu PRIME:

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: **841** 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*

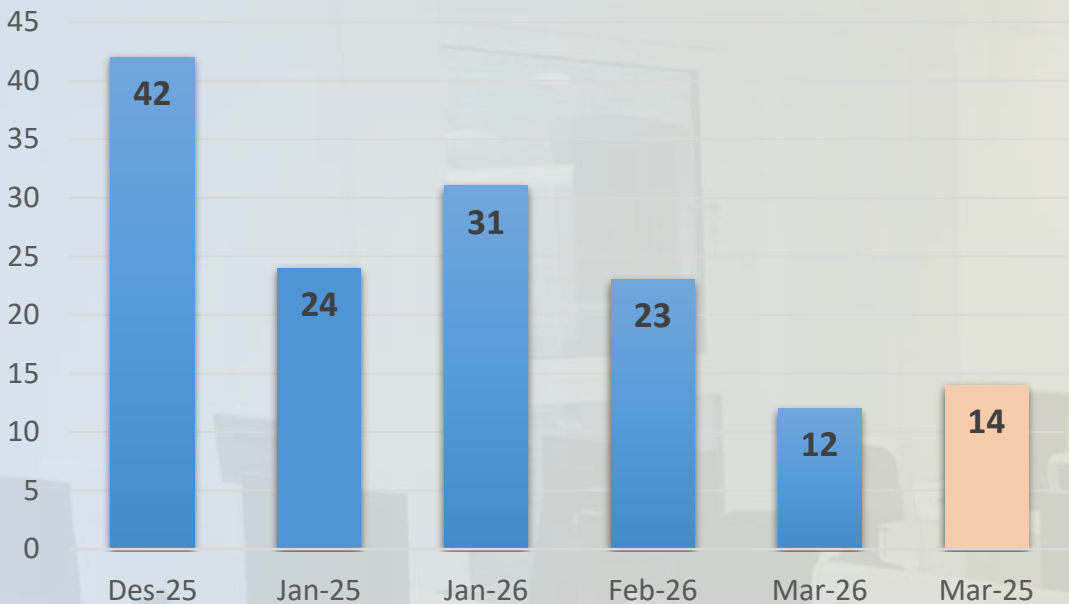


No	Daerah	Tanggal	Topik
1	Koperasi GERAL	2 Maret 2026	Dana Desa
2	Prov. NTB	5 Maret 2026	JF AKPD
3	Kab. Konawe Utara	5 Maret 2026	Pembiayaan
4	Kab. Teluk Bintuni	12 Maret 2026	DBH
5	Kab. Padang Lawas	13 Maret 2026	DAK dan Hibah
6	Kab. Yalimo	31 Maret 2026	DAU PPPK

1. Pada Maret 2026, telah dilaksanakan *video conference* melalui aplikasi Ms. Team sebanyak 6 kali.
2. Jumlah *video conference* pada Maret 2026 naik 100% dibanding bulan sebelumnya (3) dan naik 50% dibandingkan Maret 2025 (4).
3. Pasca konsolidasi, terjadi peningkatan permintaan konsultasi melalui *video conference*.



Layanan Konsultasi Tatap Muka



1. Pada Maret 2026, telah dilaksanakan 12 kali konsultasi tatap muka. Jumlah ini turun 47% dibanding bulan sebelumnya (23), dan turun 14% dibandingkan Maret 2025 (14).
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	Kab. Buru Selatan	2 Maret 2026	Pinjaman Daerah	3
2	Kab. Mojokerto	3 Maret 2026	DBH & Insentif Fiskal	7
3	Prov. DKI Jakarta	5 Maret 2026	DBH	4
4	Prov. Sumatera Selatan	6 Maret 2026	TKD	2
5	Kab. Musi Banyuasin	6 Maret 2026	DAU	12
6	Kab. Pasuruan	9 Maret 2026	JF AKPD	5
7	Kab. Kepulauan Siau Taulandan Biaro	10 Maret 2026	DAU	7
8	Kota Gorontalo	11 Maret 2026	Insentif Fiskal	4
9	Kab. Jember	11 Maret 2026	DBH	5
10	Kab. Morowali Utara	16 Maret 2026	DBH	12
11	Kab. Bojonegoro	27 Maret 2026	DBH (TDF)	6
12	DPRD Prov. NTT	31 Maret 2026	DAU PPPK	15

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 penyebarluasan 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

