



KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN LAYANAN INFORMASI DJPK BULAN SEPTEMBER 2025





KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

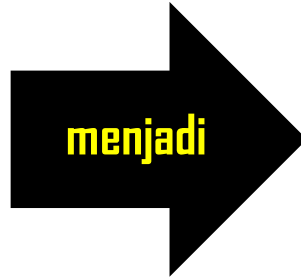
Media Layanan Informasi DJPK



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

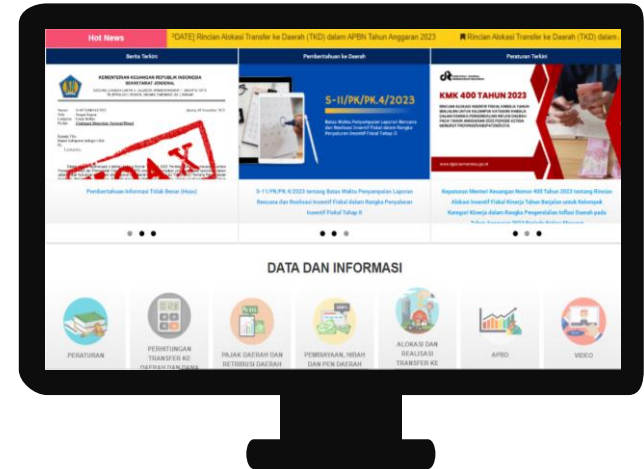
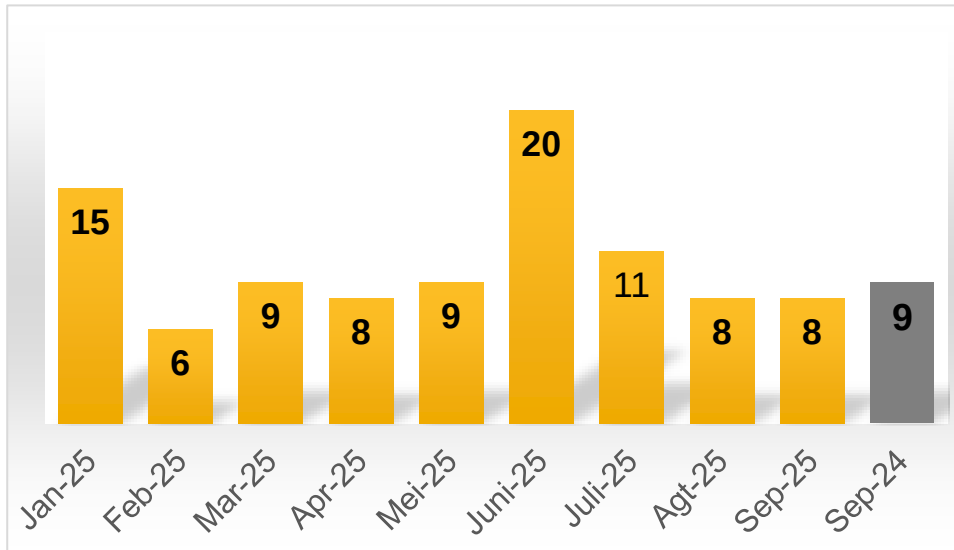




Publikasi *Website DJPK*

Pada bulan September 2025, terdapat 8 publikasi pada *Website DJPK* yang terdiri dari antara lain Peraturan, berita, dan konsultasi publik.

Jumlah publikasi website bulan September 2025 **sama** dibandingkan bulan sebelumnya (8) dan **turun 11%** dibandingkan bulan September 2024 (9).



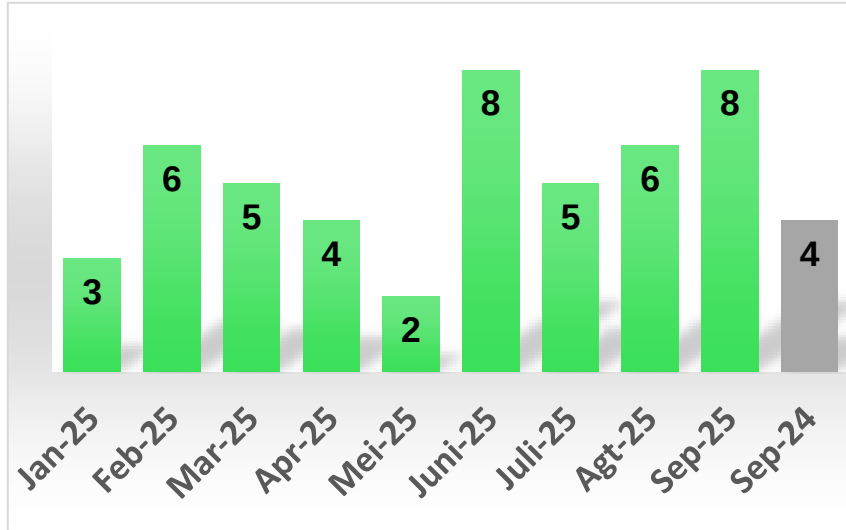


No	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	Laporan Survei Pengguna Layanan DJPK	Berita
2	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 35/MK/PK/2025 tentang Perubahan Kedua atas Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 10/KM.7/2024 tentang Penandaan Rincian Belanja Pendidikan untuk Evaluasi Pemenuhan Belanja Wajib dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah	Peraturan
3	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 36/MK/PK/2025 tentang Perubahan Kedua atas Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 11/KM.7/2024 tentang Penandaan Rincian Belanja Infrastruktur Pelayanan Publik untuk Evaluasi Pemenuhan Belanja Wajib dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah	Peraturan
4	Rancangan Alokasi Transfer ke Daerah 2026	Berita
5	Siaran Pers – Generasi Muda Mengawal APBN dan APBD Untuk Bangun Daerah	Berita
6	Pelajar Indonesia Ambil Peran dalam Pengawasan APBN dan APBD Melalui Lomba Peran APBN & APBD Bangun Daerah Tahun 2025	Berita
7	Waspada! Pemberitahuan Informasi Tidak Benar (Hoax)	Berita
8	Konsultasi Publik Rancangan Peraturan Menteri Keuangan tentang Pengganti PMK Nomor 183/PMK.07/2017 tentang Tata Cara Penyelesaian Tunggakan Iuran Jaminan Kesehatan Melalui Pemotongan DAU dan/atau DBH	Konsultasi Publik



Publikasi Webinar/FGD/Workshop DJPK

Perkembangan Publikasi Webinar DJPK



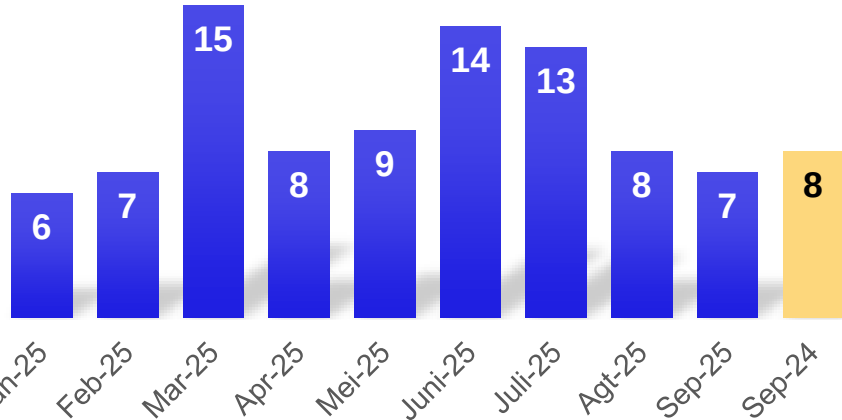
No	Nama Publikasi	Jenis Publikasi
1	Audiensi Gubernur Sumatera Barat terkait Sukuk Daerah	FGD
2	Rapat DPR Komisi XI	FGD
3	Rapat Panja DPR (Tertutup)	FGD
4	Rapat Banggar Timus Panja TKD	FGD
5	Economic Leadership For REL (BI)	Workshop
6	Lomba Peran APBN dan APBD Bangun Daerah 2025	Webinar
7	Lomba Peran APBN dan APBD Bangun Daerah 2025	Webinar
8	Bincang Pagi Kanker	Workshop

Publikasi webinar bulan September 2025 **naik 33%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar bulan sebelumnya (6) dan **naik 100%** jika dibandingkan dengan publikasi webinar September 2024 (4)



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.

1 September 2025	WA Blast: Informasi Pendaftaran SERASI Episode 12
1 September 2025	WA Blast: Informasi Penundaan SERASI Episode 12
9 September 2025	Email Blast: Media DEFIS Edisi XLI
12 September 2025	Email Blast: Undangan Bimbingan Teknis Modernisasi Administrasi Perpajakan Daerah Sesi Kota Surabaya
25 September 2025	WA Blast: Undangan Puncak Acara Lomba Peran APBN dan APBD Bangun Daerah Tahun 2025
25 September 2025	WA Blast: Surat DJPK Nomor S-147/PK/PK.2/2025
30 September 2025	Email Blast: Penyampaian Informasi Surat Palsu



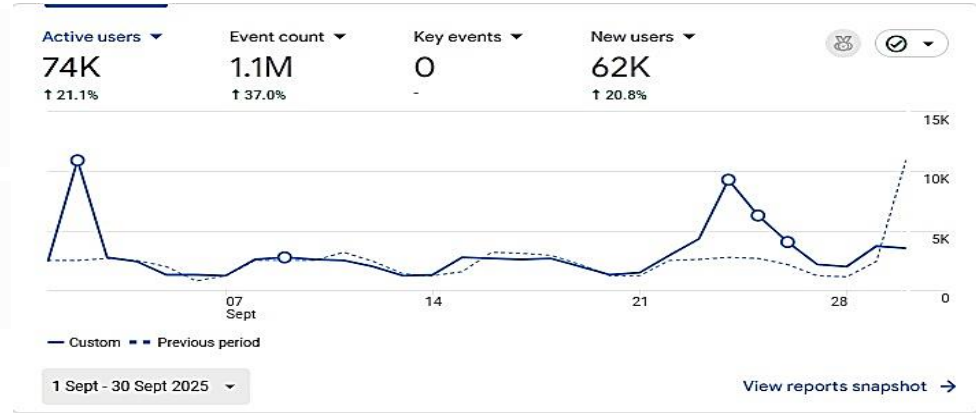
Kunjungan Website DJPK

Jumlah pengunjung Website DJPK **selama bulan** September 2025 sekitar 74.000, **naik 40%** dibandingkan bulan sebelumnya (53.000).

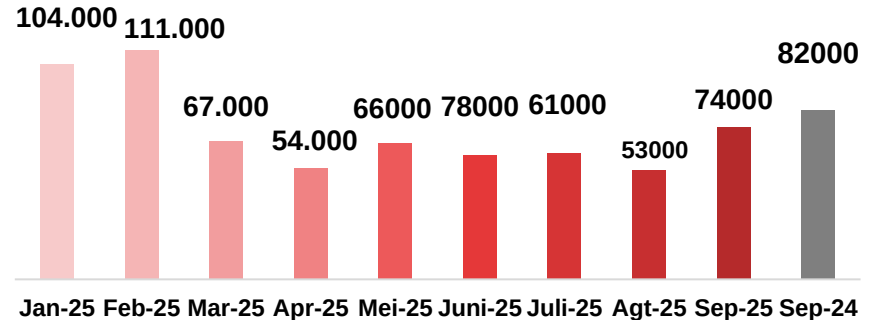
Jika dibandingkan dengan September 2024 (82.000), pengunjung website pada bulan September 2025 **turun 10%**.

Halaman yang paling banyak diakses antara lain

- Portal Data SIKD
- Rincian Dana Desa per Desa TA 2025
- Rancangan Alokasi Transfer ke Daerah 2026
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 108 Tahun 2024 tentang Pengalokasian Dana Desa Setiap Desa, Penggunaan, dan Penyaluran Dana Desa Tahun Anggaran 2025



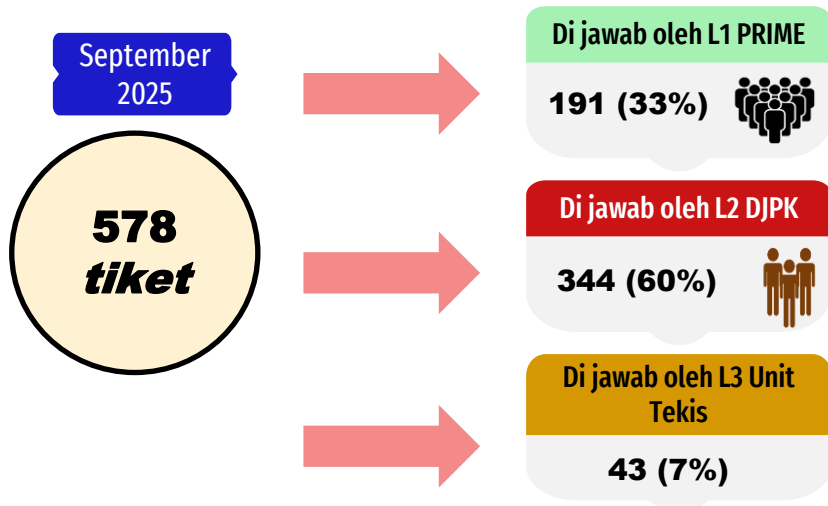
Perkembangan Kunjungan Website





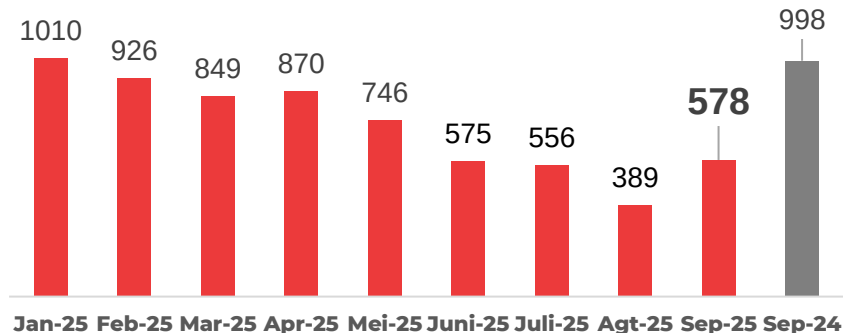
Tiket Konsultasi DJPK

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



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

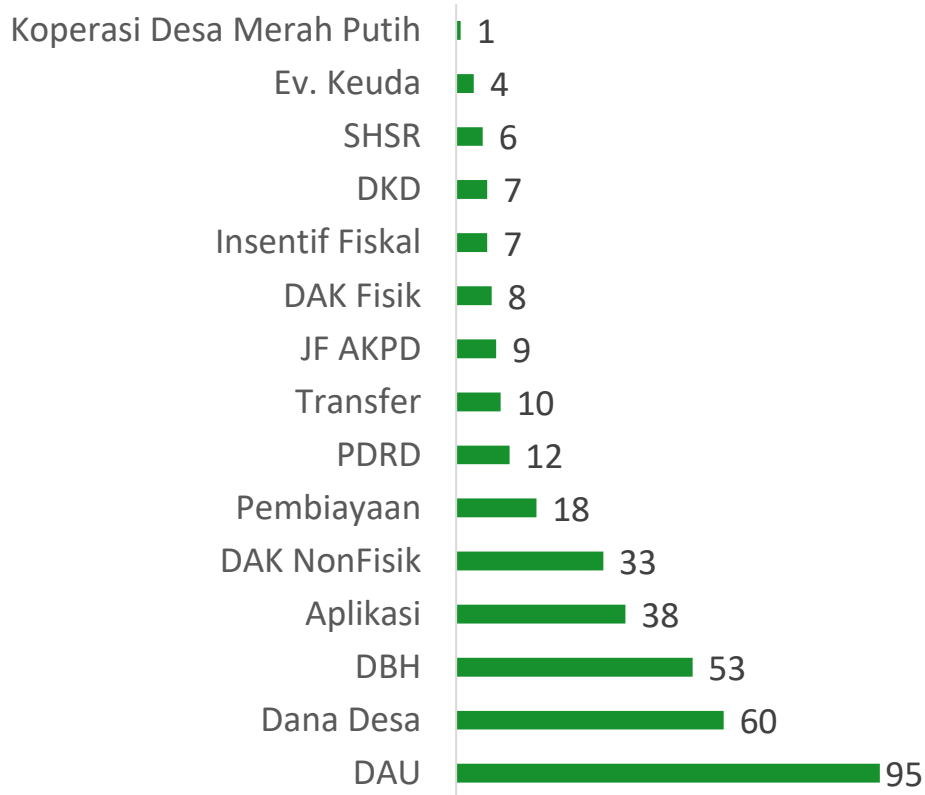
Perkembangan Jumlah Tiket Konsultasi



- Jumlah konsultasi pada September 2025 **naik 49%** dibandingkan bulan sebelumnya (389)
- Jika dibandingkan dengan jumlah konsultasi di bulan September 2024 (998 konsultasi), jumlah konsultasi di bulan September 2025 **turun 42%**.



Topik Konsultasi Teknis



Topik DAU

1. Informasi Pelaksanaan Reviu modul APIP atas Dokumen syarat salur DAU yang ditentukan penggunaannya melalui aplikasi SIKD DAU
2. Informasi Penyaluran DAU
3. Informasi Data Guru Yang Tidak Mendapatkan Tambahan Penghasilan dari APBD sesuai PP Nomor 11 Tahun 2025
4. Informasi Alokasi dan Kebijakan DAU TA 2026
5. Penundaan/Pemotongan DAU



Topik Dana Desa

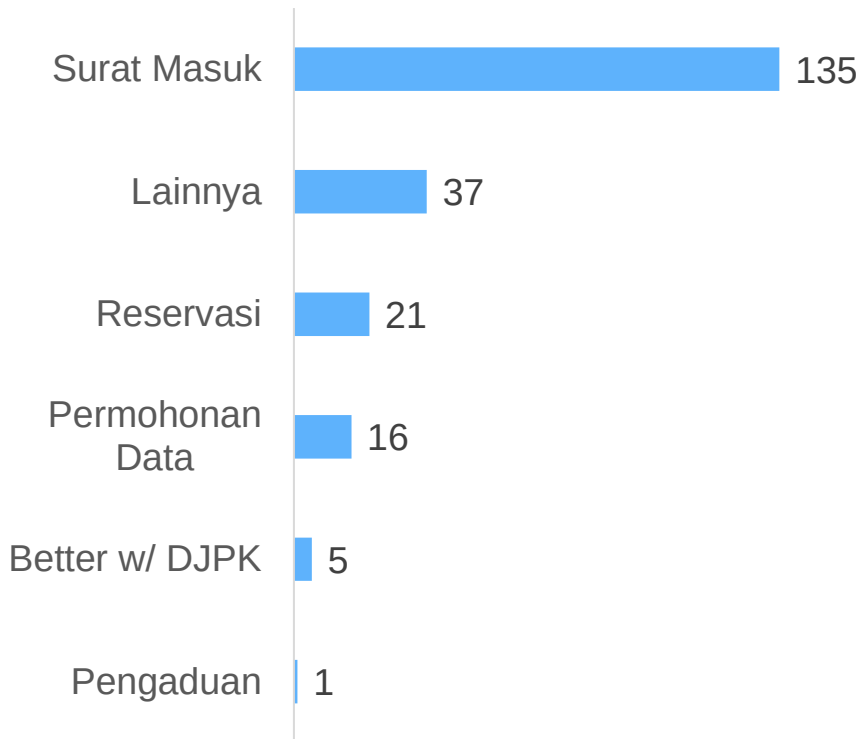
Informasi Penyaluran Dana Desa Tahap II



Topik DBH

1. Informasi penyaluran KBLB sesuai dengan KMK Nomor 29/MK/PK/2025
2. Informasi penyaluran KBLB Tahun 2024
3. Informasi Penyaluran DBH
4. Informasi Alokasi dan Kebijakan DBH TA 2026

Topik Konsultasi Lainnya



Surat Masuk

Mencakup penyampaian surat dan konfirmasi progres surat masuk.



Lainnya

Informasi berkaitan dengan hal lain selain Surat Masuk, Reservasi, Permohonan Data, Better w/DJPK, dan Pengaduan

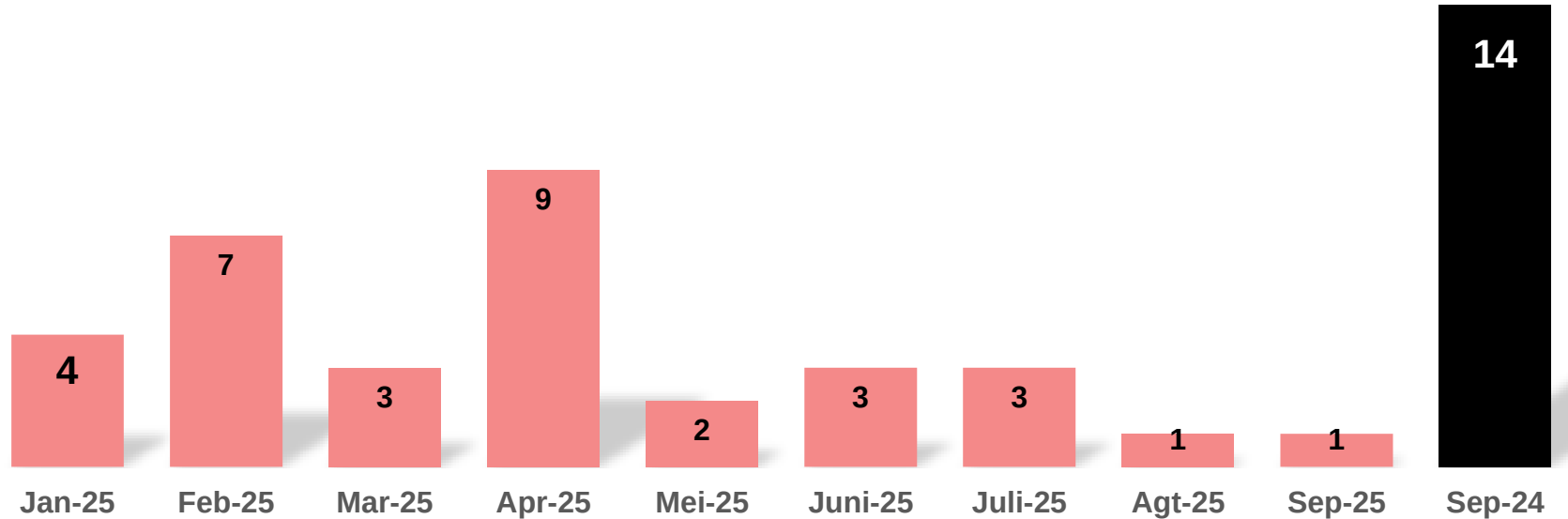


Reservasi

Informasi permintaan audiensi/permohonan konsultasi ke DJPK

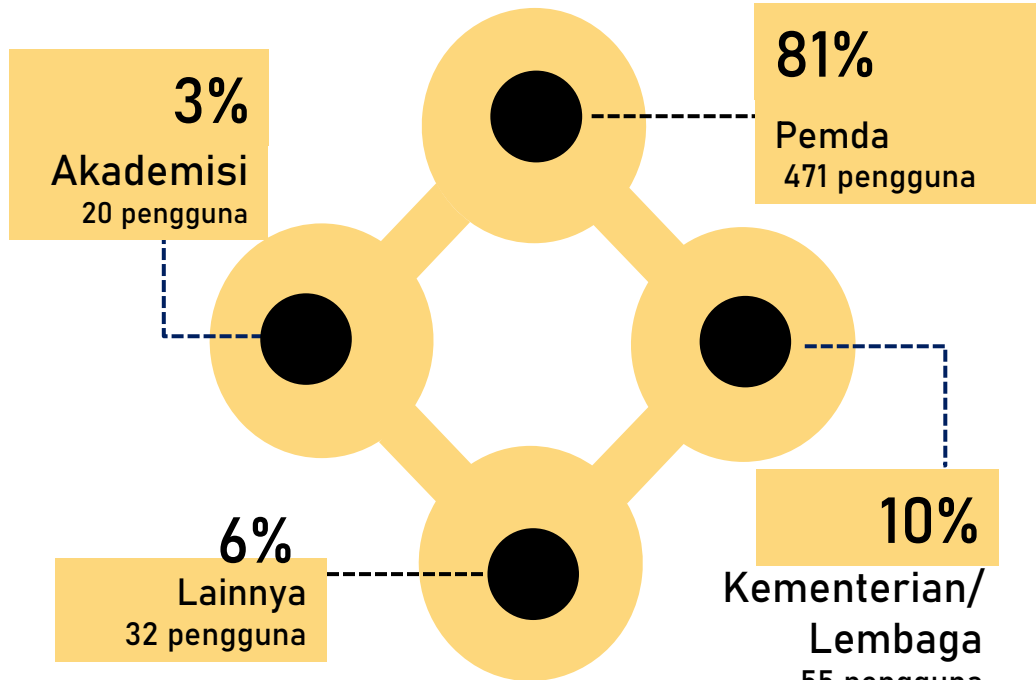


PENGADUAN



Pada bulan September 2025, terdapat 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".

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

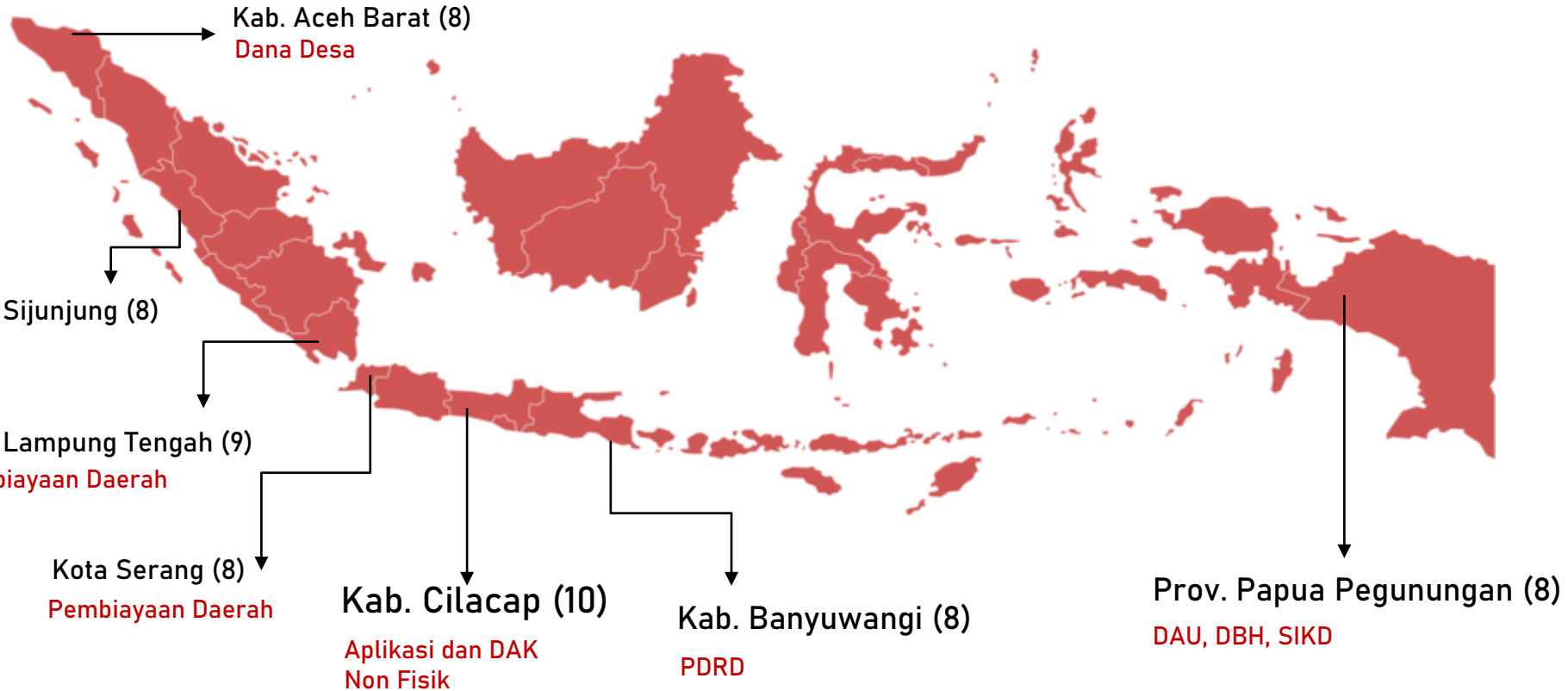
Lainnya

Masyarakat, Pendamping Desa, Wartawan/ Media, Swasta, dan Pengguna tanpa Identitas





Pemda **Pengguna Terbanyak**





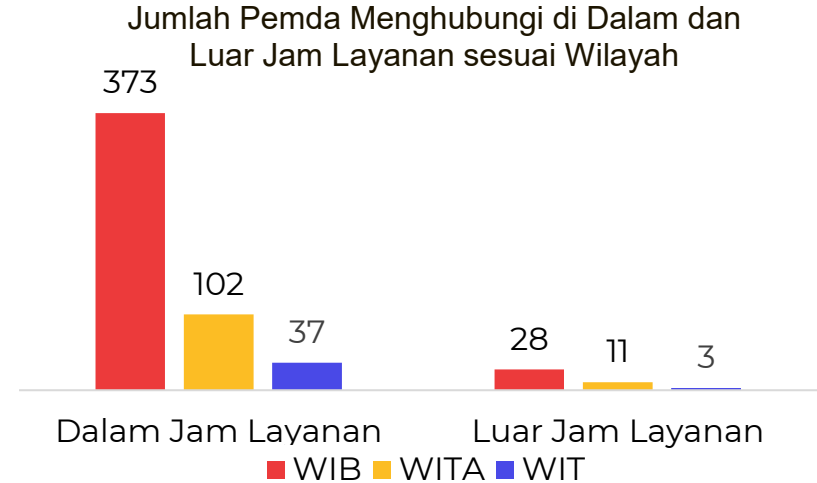
Rincian Tiket Konsultasi

Selama bulan September 2025, dari total 578 tiket konsultasi, sebanyak 554 tiket dapat diidentifikasi asal zona waktu, sedangkan 24 tiket sisanya tidak dapat diidentifikasi.

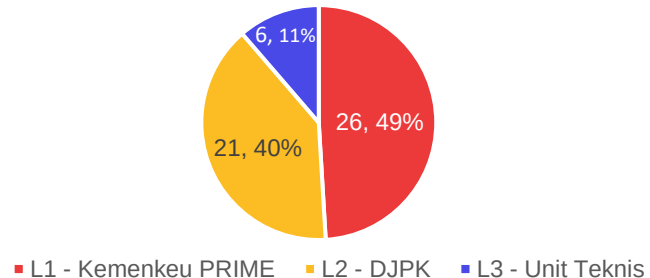
Dari **554** tiket yang dapat diidentifikasi zona waktunya, 512 pengguna layanan menghubungi DJPK di **dalam jam layanan**, sedangkan **42** sisanya menghubungi DJPK di **luar jam layanan** yang terdiri dari

- 28 (67 %) dari bagian barat (WIB),
- 11 (26 %) dari bagian tengah (WITA), dan
- 3 (7 %) dari bagian timur (WIT).

Dari total **578** tiket, terdapat **49** tiket yang masuk di luar jam layanan, **1** diantaranya atau **2%** memerlukan eskalasi lebih lanjut.

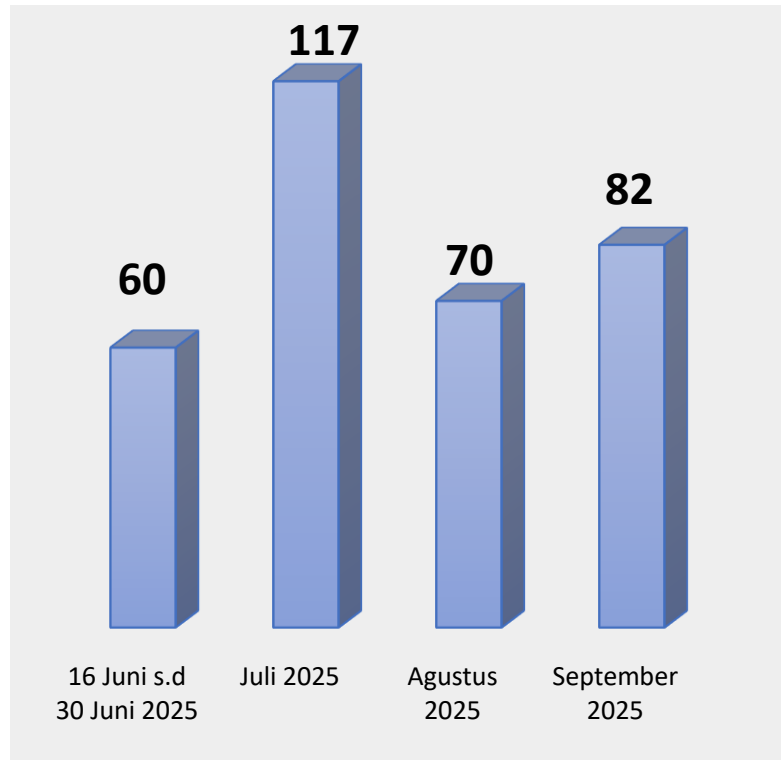


Persentase Tiket di Luar Jam Layanan





Layanan *Email* Reservasi DJPK



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

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

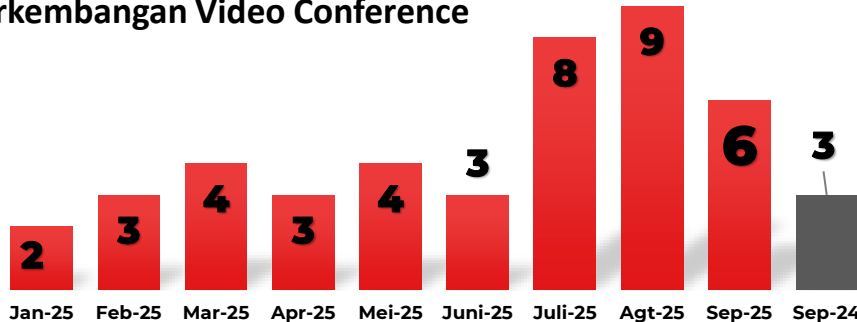


Layanan *Video Conference*

- Pada bulan **September 2025**, telah dilaksanakan Video Conference melalui aplikasi Ms. Team sebanyak **6** kali.
- Jumlah video conference pada bulan **September 2025** turun **33%** dibandingkan bulan sebelumnya (9).
- Jika dibandingkan dengan September 2024 (3), jumlah video conference yang dilaksanakan September 2025 naik 100%
- **Pasca konsolidasi**, terjadi peningkatan permintaan konsultasi melalui video conference



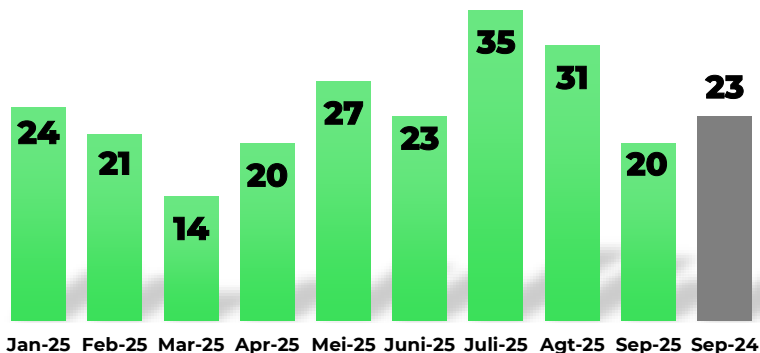
Perkembangan Video Conference



Daerah	Tanggal	Topik
Kab. Grobogan	01-Sep-25	SHSR
Kab. Sijunjung	09-Sep-25	DBH
Kab. Kapuas	16-Sep-25	TDF
Kab. Grobogan	16-Sep-25	Pinjaman Daerah
Prov. NTB	18-Sep-25	Pajak Rokok
Kab. Tanah Bumbu	30-Sep-25	TDF



Layanan Konsultasi Tatap Muka



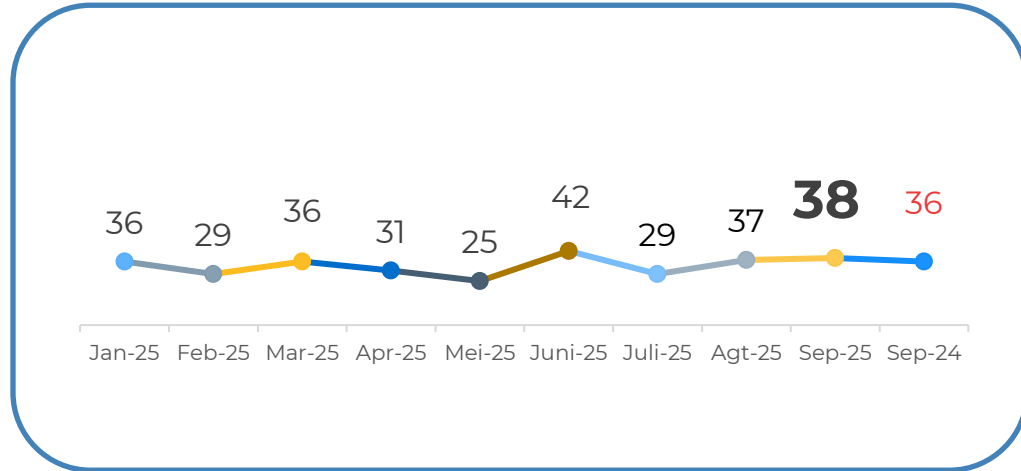
Pada bulan **September 2025**, telah dilaksanakan **20** kali konsultasi tatap muka. Jumlah ini **turun 35%** dibanding bulan sebelumnya (31), dan **turun 13%** dibandingkan September 2024 (23).

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

No	Nama Daerah	Tanggal	Topik	Jumlah Tamu
1	Kota Surabaya	04-Sep-25	Pinjaman	3
2	DPRD Kab. Ketapang	11-Sep-25	DBH Sawit	3
3	DPRD Prov. Sumatera Selatan	11-Sep-25	DBH, Mandos	23
4	Kab. Musi Banyuasin	16-Sep-25	DBH	7
5	Kab. Malang	16-Sep-25	PDRD	7
6	Prov. Bengkulu	17-Sep-25	PDRD	7
7	DPRD Kota Balikpapan	18-Sep-25	TKD 2026	8
8	Parigi Moutong	18-Sep-25	PDRD	6
9	Kab. Tanah Datar	19-Sep-25	PDRD	4
10	Kota Metro	19-Sep-25	DAU	6
11	Kab. Brebes	19-Sep-25	PDRD	4
12	Kab. Bandung	22-Sep-25	DBH	2
13	Kab. Fakfak	23-Sep-25	DAK Fisik	4
14	Kota Pematangsiantar	24-Sep-25	PDRD	4
15	Kab. Nias Utara	24-Sep-25	DAU, DAK Fisik	8
16	DPRD Kab. Sigi	25-Sep-25	DBH, IF	2
17	Kab. Sumedang	25-Sep-25	Dana Desa	4
18	Kab. Pulang Pisau	26-Sep-25	DAU 2026	12
19	Kab. Muna	26-Sep-25	TKD 2026	4
20	DPRD Kab. Barito Utara	30-Sep-25	TKD 2026	6



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 September 2025 **naik 3%** dibandingkan bulan sebelumnya (37). Jika dibandingkan dengan September 2024 (36), rata-rata publikasi konten **naik 6%**.



Performa Instagram

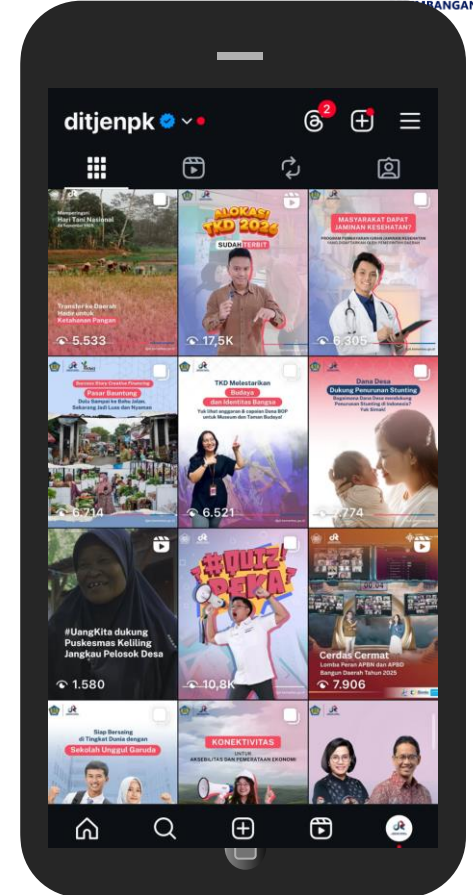
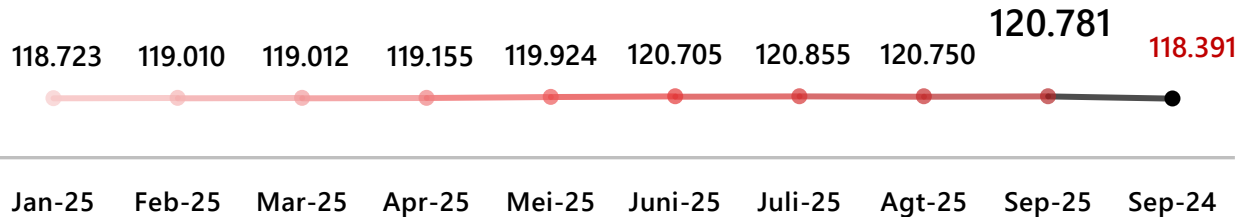


Followers (per 30 September)	120.781
Reach (total)	171.337
Reach (rata-rata)	8.159

Jumlah Unggahan



Grafik perkembangan pengikut Instagram 2025





PerformaX (Twitter)

Jumlah Konten

28 konten

Followers (per 30 September)	16.494
Reach (total)	5.525
Reach (rata-rata)	197

Grafik perkembangan pengikut X (Twitter)





KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



Performa Facebook

Jumlah Konten

28 konten

Followers (per 30 September)

14.752

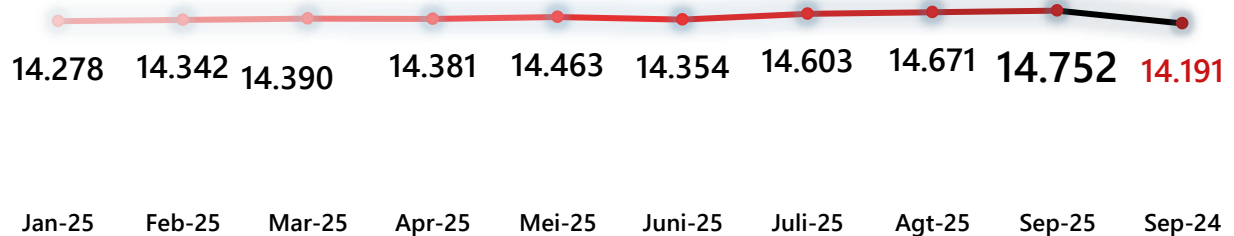
Total Reach

42.664

Reach (rata-rata)

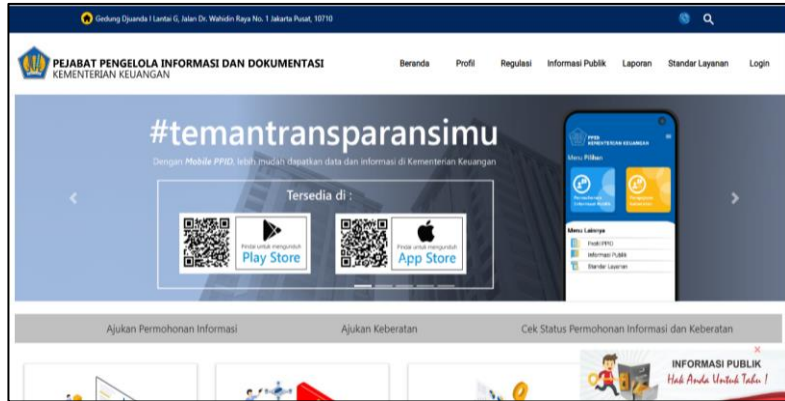
1.524

Grafik perkembangan pengikut Facebook 2025

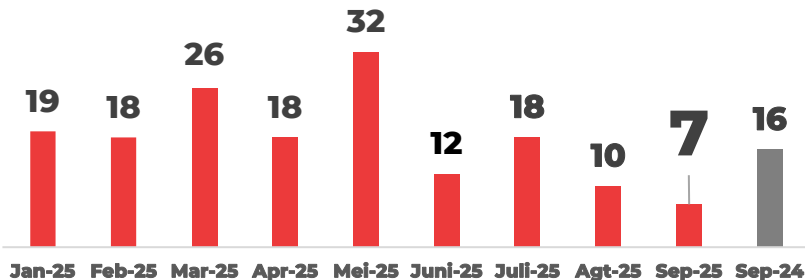




Layanan PPID



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 September 2025 terdapat **7** 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 bulan September 2025 **turun 30%** dibandingkan dengan bulan sebelumnya (10) dan **turun 56%** dibandingkan September 2024 (16).

Employee Advocacy

Realisasi *Employee Advocacy* 2025 Edisi 08

Version 1.4.1 - last update on
3 Oct 2025 09:12 WIB by Heri Iskandar

Periode: 21 Agust 2025 - 1 Sep 2025, Judul: Menangkal Hoaks

Capaian Target

184,08%

Target 100%

Selisih +84,08%

Jumlah Pegawai

35.910

Target 19.508

Selisih +16.402

Jumlah Aktivasi

36.831

Like/komen/share 32.960 89,49%

Konten Tersedia 3.612 9,81%

Konten Mandiri 259 0,70%

Persentase Pegawai

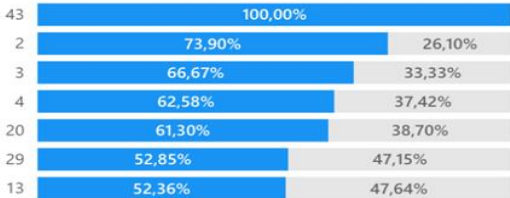
47,31%

Seluruh Pegawai 75.896

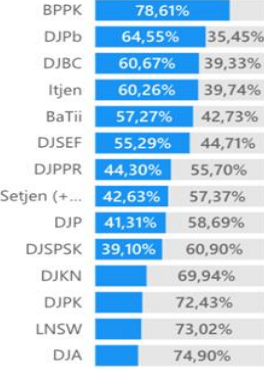
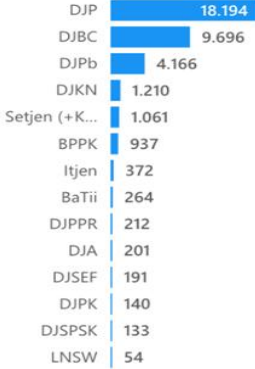
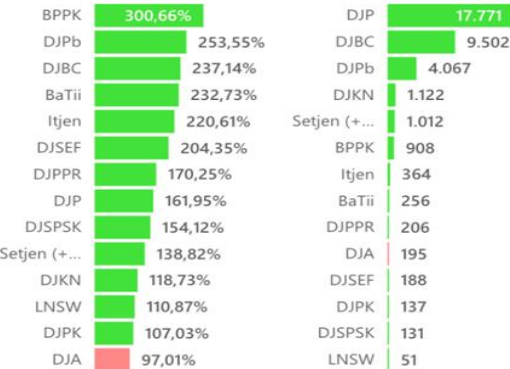
Generasi

Boomers (<1965)	50,00%	50,00%
Gen Z (1997-2009)	48,37%	51,63%
Gen X (1965-1979)	47,72%	52,28%
Millenials (1980-1996)	47,27%	52,73%

Lama Kerja (tahun)



Sebaran Pegawai



Jumlah Medsos

37.351



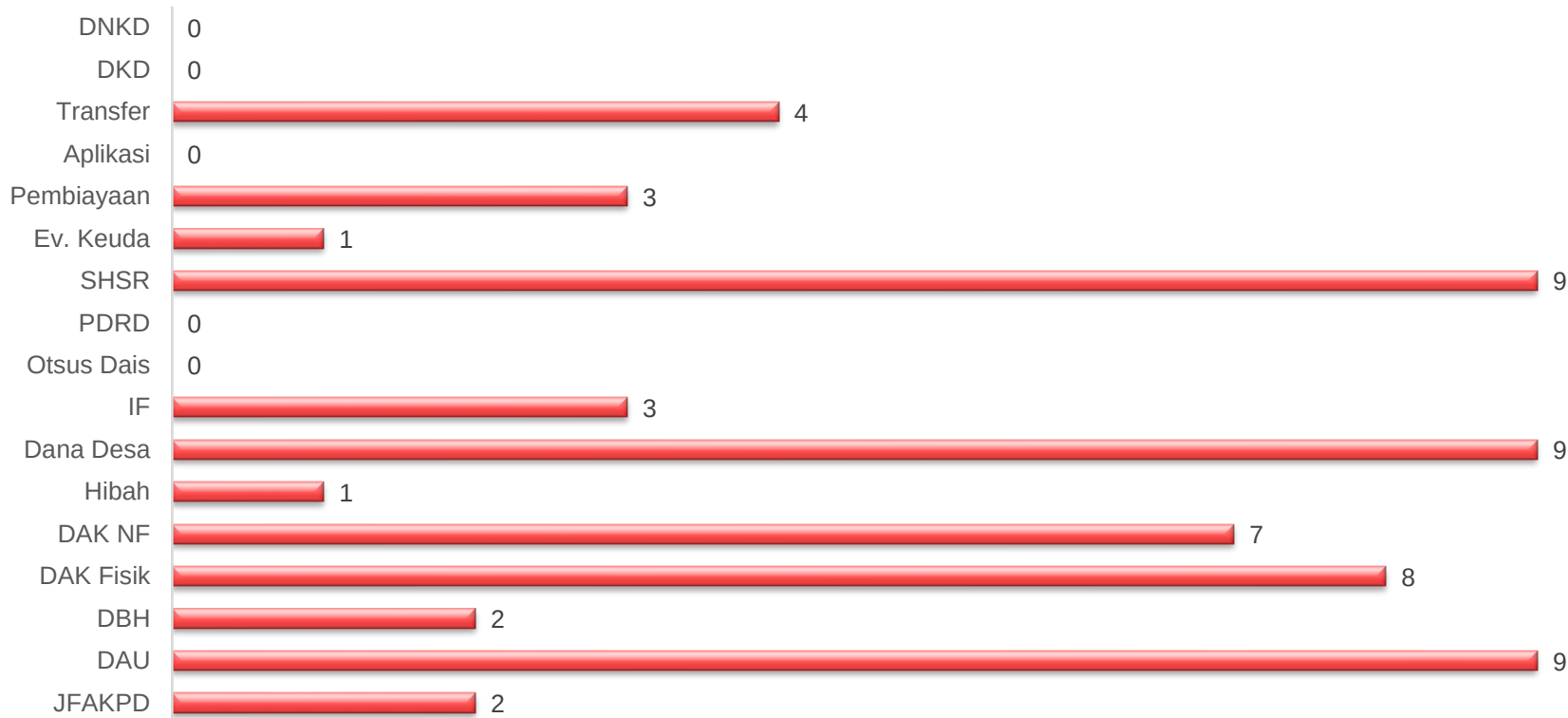
Jenis Kelamin

Perempuan	48,66%	51,34%
Laki-laki	47,13%	52,87%

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

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



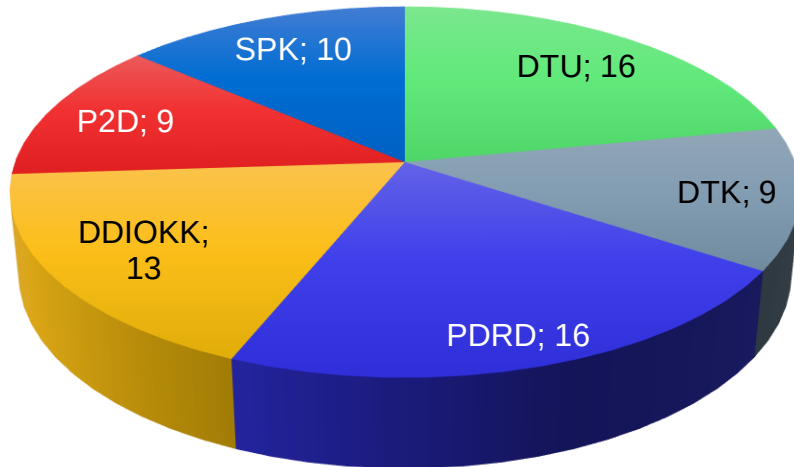
Ronald



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.

73 Tiket Dieskalasi via Aplikasi CRM Deskpro ke *Layer 3* pada Bulan September 2025



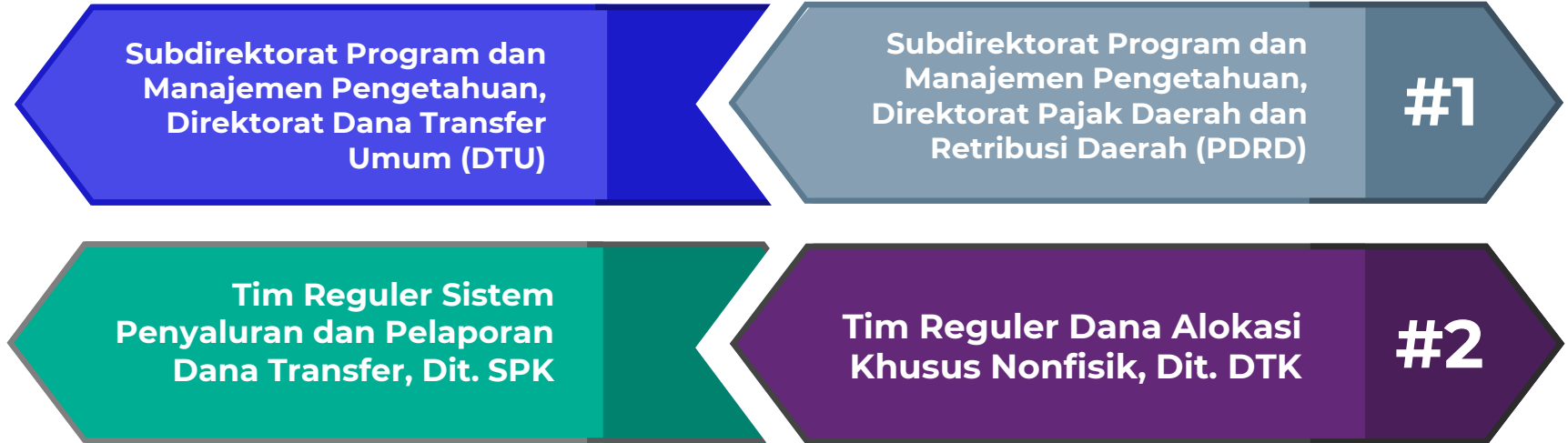
Agen Layer 3	Capaian Rata-rata
Sekretariat	Tidak Ada Eskalasi
DTU	118.8
DTK	120.0
P2D	120.0
PDRD	120.0
DDIOKK	115.0
SPK	120.0

Berdasarkan kecepatan memberikan tanggapan sejak pertanyaan dieskalasi, nilai capaian rata-rata **DTK, P2D, PDRD, dan SPK** mendapatkan nilai **120**.



Layer 3 (L3) Unit Teknis DJPK

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



menduduki **peringkat pertama dan kedua** dengan menjawab **41%** dari total seluruh tiket yang dieskalasi pada bulan September 2025 (73 tiket) dengan rata-rata waktu pemberian tanggapan **120**.

Keterangan:

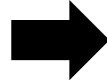
- 120 : Tanggapan tiket diberikan pada hari H dan H+1
- 100 : Tanggapan tiket diberikan pada H+2 dan H+3
- 80 : Tanggapan tiket diberikan setelah H+3





Penyelesaian Tiket Konsultasi

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

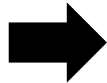


Kendala

- 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

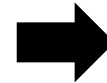


Kondisi di DJPK

- 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
 - Dukungan ZI WBK
 - Laporan bulanan
 - Koordinasi internal/eksternal
 - Bahan pimpinan dan data
 - 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

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



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