



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
DIREKTORAT SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI
PERBENDAHARAAN

GEDUNG PRIJADI PRAPTOSUHARDJO III LANTAI 3, JALAN DR. WAHIDIN II NOMOR 3, JAKARTA, 10710 TELEPON
(021) 3516976, 3524553 EXT. 5326 FAKSIMILE (021) 3516976

PENGESAHAN DOKUMEN
NOMOR KET-5/PB.8/2026

Sesuai dengan amanat Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-8/PB/2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Layanan *Help, Answer, Improve* Direktorat Jenderal Perbendaharaan pada pasal 20 ayat (3) yang menyatakan bahwa Katalog Layanan, *Operating Level Agreement* (OLA), dan *Service Level Agreement* (SLA) HAI-DJPb ditetapkan oleh *Chief Information Officer* (CIO) Direktorat Jenderal Perbendaharaan, dengan ini yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Syaiful

jabatan : Direktur Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan selaku *Chief Information Officer* (CIO) Direktorat Jenderal Perbendaharaan

menetapkan dokumen *Service Level Agreement* (SLA) HAI-DJPb versi 2026.0 pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari dokumen pengesahan ini.

Jakarta, 11 Februari 2026
Direktur Sistem Informasi dan
Teknologi Perbendaharaan



Ditandatangani secara elektronik
Syaiful



Service Level Agreement (SLA)
Untuk Pengguna
oleh
HAI-DJPb

Berlaku sejak: 01 Januari 2026

Pemilik Dokumen:	HAI-DJPb
-------------------------	----------

Versi

Versi	Tanggal	Deskripsi	Penanggung Jawab
1.0	01 April 2020	<i>Service Level Agreement</i>	HAI-DJPb
2022.0	01 Juli 2022	<i>Service Level Agreement</i> Tahun 2022 Revisi 0	HAI-DJPb
2023.0	01 Januari 2023	<i>Service Level Agreement</i> Tahun 2023	HAI-DJPb
2023.1	01 Juli 2023	<i>Service Level Agreement</i> Tahun 2023 Revisi 1	HAI-DJPb
2024.0	01 Januari 2024	<i>Service Level Agreement</i> Tahun 2024	HAI-DJPb
2024.1	01 Juli 2024	<i>Service Level Agreement</i> Tahun 2024 Revisi 1	HAI-DJPb
2025.0	01 Januari 2025	<i>Service Level Agreement</i> Tahun 2025	HAI-DJPb
2025.1	22 Agustus 2025	<i>Service Level Agreement</i> Tahun 2025 Revisi 1	HAI-DJPb
2026.0	01 Januari 2026	<i>Service Level Agreement</i> Tahun 2026	HAI-DJPb

Persetujuan

(Dengan menandatangani dokumen ini, maka Pengguna menyatakan setuju terhadap syarat dan kondisi yang ditetapkan pada dokumen Service level Agreement ini).

Penanda Tangan	Peran	Tanggal	Tanda Tangan
Direktur Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan	Penanggung Jawab Pusat Kontak Layanan HAI-DJPb	11 Februari 2026	 Ditandatangani secara elektronik Syaiful
Pengguna	Pengguna Kontak Layanan HAI-DJPb	11 Februari 2026	



Daftar Perubahan Dokumen *Service Level Agreement* (SLA) Versi 2026.0

Berikut ini adalah daftar perubahan pada dokumen Kesepakatan *Service Level Agreement* (SLA) HAI-DJPb versi 2026.0 dibandingkan dengan dokumen Kesepakatan *Service Level Agreement* (SLA) HAI-DJPb versi 2025.1:

- a. Pemutakhiran pada angka 4 Tinjauan Berkala, berupa:
 - 1) Reviu terakhir tanggal 30 Juni 2025 **menjadi** 1 Januari 2026.
 - 2) Reviu berikutnya tanggal 31 Desember 2025 **menjadi** 1 Juli 2026.
- b. Penambahan pada huruf A Ruang Lingkup Layanan angka 5 Perjanjian Layanan, berupa:
 - 1) TIK.1 Layanan Konsultasi TIK
 - 2) TIK.2 Layanan Pengelolaan *User*
 - 3) TIK.3 Layanan Sistem Informasi
 - 4) TIK.4 Layanan Data
 - 5) TIK.5 Layanan Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan Informasi
 - 6) Layanan Konsultasi Teknis KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah
- c. Pemutakhiran pada huruf A Ruang Lingkup Layanan angka 5 Perjanjian Layanan, berupa:
 - 1) Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan Sawit menjadi Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan
- d. Penghapusan pada huruf A Ruang Lingkup Layanan angka 5 Perjanjian Layanan, berupa:
 - 1) Layanan SAKTI
 - 2) Layanan MonSAKTI
 - 3) Layanan SPAN
 - 4) Layanan OMSPAN
 - 5) Layanan Gaji
 - 6) Layanan Modul Penerimaan Negara (MPN)
 - 7) Layanan Sistem Informasi Kredit Program (SIKP)
 - 8) Layanan Digit Kemenkeu
 - 9) Layanan BLU *Integrated Online System* (BIOS)
 - 10) Layanan Digipay
 - 11) Layanan Sistem Pengelolaan Rekening Terintegrasi (SPRINT)
 - 12) Layanan Digiport MP PNB
 - 13) Layanan eJafung
 - 14) Layanan SIMASPATEN
 - 15) Layanan *Computer Assisted Test* (CAT)
 - 16) Layanan Incrima
 - 17) Layanan Sistem Aplikasi Dashboard Investasi (ADI)
 - 18) Layanan *Treasury Big Data*
 - 19) Dukungan Teknis Pengelolaan Infrastruktur
 - 20) Layanan Insiden dan *Problem Management* Tanda Tangan Eksternal (TTE) SAKTI
- e. Penghapusan informasi laman monsakti.kemenkeu.go.id dan spanint.kemenkeu.go.id kanal *Web Chat* pada huruf B Kanal Layanan angka 6 Ketersediaan Layanan.
- f. Pemutakhiran informasi kanal akses HAI-CSO pada huruf B Kanal Layanan angka 6 Ketersediaan Layanan dari terintegrasi dengan Aplikasi MonSAKTI menjadi terintegrasi dengan Aplikasi MyIntress.

- g. Pemutakhiran informasi keterangan layanan WhatsApp Kategori Layanan Reset SAKTI pada huruf B Kanal Layanan angka 6 Ketersediaan dari Permintaan *Reset Password* Pengguna SAKTI menjadi Permintaan *Reset Password* atau *Reset Multi-Factor Authentication* (MFA) Pengguna SAKTI.
- h. Pemutakhiran waktu normal pemenuhan layanan pada huruf C Waktu Tanggap dan Waktu angka 6 Ketersediaan Layanan dari untuk kanal portal dan *e-mail*, pemenuhan layanan diberikan paling lambat 24 jam kerja sejak permintaan layanan diterima dan dapat diberikan tanggapan atau jawaban oleh agen layer 1 HAI-DJPb menjadi untuk kanal portal dan *e-mail*, pemenuhan layanan diberikan paling lambat 16 jam kerja sejak permintaan layanan diterima dan dapat diberikan tanggapan atau jawaban oleh agen layer 1 HAI-DJPb.
- i. Penambahan nama layanan dan ruang lingkup pada huruf C Waktu Tanggap dan Waktu angka 6 Ketersediaan Layanan, berupa:
 - 1) Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb
 - a) *Treasury Connect*
 - b) Layanan Aplikasi Lanskap
 - c) Layanan Aplikasi *Wise*
 - d) Standarisasi Kegiatan Manajemen (Penguatan Integritas)
 - e) Sistem Pengendalian Intern Terintegrasi (Pengawasan Tematik)
 - f) Layanan Aplikasi SIAGA
 - g) Survei Penilaian Integritas
 - h) *Profiling* Pegawai
 - i) Maturitas SPIP
 - j) Implementasi Taktik dan Strategi Komunikasi di Lingkungan DJPb
 - k) Penyusunan Materi Publikasi Cetak dan Digital di Lingkungan DJPb
 - l) Pengelolaan Kanal Media Kehumasan di Lingkungan DJPb
 - m) Layanan Informasi Publik PPID di Lingkungan DJPb
 - n) Pengelolaan *Website/Microweb* Resmi di Lingkungan DJPb
 - o) Pengelolaan Hubungan Media/Pers dan Eksternal
 - p) Penyelenggaraan Kegiatan Edukasi Publik
 - q) Pelaksanaan Kegiatan Kerja Sama Kelembagaan Dalam Negeri dan Luar Negeri
 - 2) Layanan Konsultasi Teknis Manajemen Investasi
 - a) Standarisasi Kegiatan Manajemen (Penguatan Integritas) Layanan Konsultasi Peran Kantor Vertikal dalam Monev Pembiayaan Ultra Mikro (UMi)
 - b) Layanan Konsultasi Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Kredit Program (SIKP) Terkait Monev Pembiayaan Ultra Mikro (UMi) di Kantor Vertikal
 - c) Layanan Konsultasi Terkait Kredit Program Skema Subsidi Resi Gudang (SSRG)
 - d) Layanan Persuratan pada Direktorat SMI
 - 3) TIK.1 Layanan Konsultasi TIK
 - 4) TIK.2 Layanan Pengelolaan *User*
 - a) SAKTI
 - 1. Layanan Pengelolaan Pengguna SAKTI non Satker
 - 2. *Reset password*/MFA pengguna Sistem SAKTI non Satker
 - b) Digit
 - 1. Layanan Pengelolaan *User* Digit

2. Pemberian *role* untuk aplikasi (memiliki persyaratan pendaftaran yang sama) Gaji, MPN, SIKP, DIGIT, BIOS, DIGIPAY, SPRINT, MP PNBP, ejafung, SIMASPATEN, CAT, Incrima, Ufine, SIKRI-KP, Mentari, *Dashboard* KKP, SPRINT TNP, Intense
3. Pemberian *role Treasury Big Data*, portal layanan *Open Data*
- c) MyIntress
 1. Layanan Pendaftaran Pengguna non Satker
 2. Layanan Penghapusan Pengguna non Satker
- d) Layanan Pengelolaan *User SPAN Extension*
- e) Layanan Pengelolaan *User OMSPAN*
- f) Layanan Pengelolaan *User OMSPAN TKD*
- 5) TIK.3 Layanan Sistem Informasi
 - a) SAKTI
 1. Layanan Permintaan Batal Persetujuan Aset dan Persediaan
 2. Layanan Permintaan Buka/Tutup Periode Terpusat
 - b) SPAN
 1. Layanan *Open Period* Tambahan Capaian Output
- 6) TIK.4 Layanan Data
 - a) Penyediaan data untuk pelatihan SAKTI
- 7) TIK.5 Layanan Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan Informasi
 - a) Layanan Pengelolaan Perangkat TIK
 1. Layanan Pengelolaan *Active Directory Domain* Kemenkeu (Akun Kemenkeu dan *Hostname* Perangkat)
 2. Layanan Pengelolaan *Collaboration Tools* Microsoft 365 lingkup DJPb
 3. Layanan Pengelolaan Perangkat Pengguna (*End User*) DJPb
 - b) Layanan Jaringan
 1. Layanan Pengelolaan Jaringan DJPb
 2. Layanan Permintaan Kenaikan *Bandwidth* Sementara dan SSID sementara Kantor Vertikal
 - c) Layanan Keamanan Informasi
 1. Layanan Pengelolaan Keamanan Informasi DJPb
- 8) Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan
 - a) Layanan Penyaluran Dana Peremajaan dan Sarana Prasarana Kelapa
 - b) Layanan Penyaluran Dana Peremajaan dan Sarana Prasarana Kakao
 - c) Informasi layanan program pangan dan hilirisasi
- 9) Layanan Konsultasi Teknis KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah
 - a) Pemrosesan SP2D Valas atau Rupiah yang bersumber dari Pinjaman Hibah Luar Negeri (PHLN) atau Pinjaman Dalam Negeri (PDN), dengan mekanisme cara tarik yaitu Rekening Khusus atau Rupiah Murni Pendamping (RMP)
 - b) Penerbitan Surat Pengantar (*Covering Letter*) Surat Penarikan Dana Pembayaran Langsung (SPD PL) dan Surat Penarikan Dana Pembiayaan Pendahuluan (SPD PP)
 - c) Pemrosesan atas Surat Perintah Pembukuan/Pengesahan Penarikan Pinjaman atau Hibah Luar Negeri (SP4HLN) untuk Penerbitan Surat Perintah Pembukuan/Pengesahan (SP3) PL/PP/LC
 - d) Penerbitan Surat Kuasa Pembebanan *Letter of Credit* terkait Penarikan PHLN

- e) Penerbitan Surat Pengesahan Hibah Langsung (SPHL) dan Surat Pengesahan Pengembalian Pendapatan Langsung (SP3HL) terkait Penarikan Hibah Uang dari Luar Negeri
 - f) Pendaftaran Data *Supplier* dan Data Kontrak terkait Penarikan PHLN atau PDN
 - g) Perubahan Data *Supplier* dan Data Kontrak terkait Penarikan PHLN atau PDN
 - h) Persetujuan/Penolakan Permintaan UP dan/atau TUP terkait Penarikan PHLN atau PDN
 - i) Penyelesaian Retur terkait SP2D yang telah diterbitkan yang bersumber dari PHLN atau PDN
 - j) Penerbitan Nota Konfirmasi Penerimaan Negara terkait Penarikan PHLN atau PDN
 - k) Persetujuan Pembukaan Rekening terkait terkait Penarikan PHLN atau PDN
 - l) Penerbitan Surat Keterangan Telah Dibukukan (SKTB) terkait Penarikan PHLN atau PDN
 - m) Penerbitan Berita Acara Rekonsiliasi (BAR) Realisasi Pembayaran Pinjaman Luar Negeri, Pinjaman Dalam Negeri, Biaya Transfer terkait Penarikan PHLN atau PDN
 - n) Penerbitan Surat Pemberitahuan atas Pelaksanaan Penyesuaian Sisa Pagu Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran terkait Penarikan PHLN atau PDN
- 10) Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan
- a) Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah
- j. Pemutakhiran nama layanan dan ruang lingkup pada huruf C Waktu Tanggap dan Waktu angka 6 Ketersediaan Layanan, berupa:
- 1) Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb
 - a) Penilaian Kinerja Pegawai menjadi Manajemen Kinerja Pegawai
 - b) Layanan Kesejahteraan Pegawai lingkup DJPb meliputi BPJS (keluarga inti dan keluarga tambahan), Tapera dan Taspen menjadi Layanan Kesejahteraan Pegawai lingkup DJPb meliputi BPJS (keluarga inti dan keluarga tambahan), Dana Sosial DJPb, Tapera dan Taspen
 - c) Layanan Informasi terkait Laporan Harta Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN) menjadi Layanan Informasi terkait Laporan Harta Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN) dan Laporan Harta Kekayaan (LHK)
 - d) Pelaksanaan Pemantauan Pengendalian Intern menjadi Pelaksanaan Pemantauan Risiko Pegawai, Probis, TIK
 - 2) Layanan Konsultasi Teknis Pelaksanaan Anggaran
 - a) Mekanisme pembayaran Tunjangan Hari Raya (THR) menjadi Mekanisme pembayaran Tunjangan Hari Raya (THR) dan Gaji Ketiga Belas
 - 3) Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit (BPDPKS) menjadi Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan (BPDP)
 - 4) Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan
 - a) Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit menjadi Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Badan Pengelola Dana Perkebunan
- k. Penghapusan nama layanan dan ruang lingkup pada huruf C Waktu Tanggap dan Waktu angka 6 Ketersediaan Layanan, berupa:
- 1) Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb
 - a) Informasi dan Kehumasan
 - b) *Integrity Framework*
 - c) Layanan Aplikasi Pro UKI

- 2) Layanan Konsultasi Teknis Manajemen Investasi
 - a) Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro (UMi)
 - 3) Layanan SAKTI
 - 4) Layanan MonSAKTI
 - 5) Layanan SPAN
 - 6) Layanan OMSPAN
 - 7) Layanan Gaji
 - 8) Layanan Modul Penerimaan Negara (MPN)
 - 9) Layanan Sistem Informasi Kredit Program (SIKP)
 - 10) Layanan Digit Kemenkeu
 - 11) Layanan BLU *Integrated Online System* (BIOS)
 - 12) Layanan Digipay
 - 13) Layanan Sistem Pengelolaan Rekening Terintegrasi (SPRINT)
 - 14) Layanan Digiport MP PNB
 - 15) Layanan eJafung
 - 16) Layanan SIMASPATEN
 - 17) Layanan *Computer Assisted Test* (CAT)
 - 18) Layanan Inkrima
 - 19) Layanan Sistem Aplikasi *Dashboard* Investasi (ADI)
 - 20) Layanan *Treasury Big Data*
 - 21) Dukungan Teknis Pengelolaan Infrastruktur
 - 22) Layanan Insiden dan *Problem Management* Tanda Tangan Eksternal (TTE) SAKTI
1. Pemutakhiran seluruh SLA pada huruf C Waktu Tanggap dan Waktu angka 6 Ketersediaan Layanan dari 24 jam kerja menjadi 16 jam kerja, kecuali Layanan *Broadcast* tetap memiliki SLA 8 jam kerja.

1. Pendahuluan

Sebagai Unit Eselon I Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Perbendaharaan memiliki tugas mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang perbendaharaan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini dituangkan dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan yang berlaku.

Dalam mewujudkan visi Direktorat Jenderal Perbendaharaan untuk Menjadi pengelola perbendaharaan negara yang unggul di tingkat dunia dalam rangka mendukung visi Kementerian Keuangan “Menjadi Pengelola Keuangan Negara untuk Mewujudkan Perekonomian Indonesia yang Produktif, Kompetitif, Inklusif, dan Berkeadilan.” Direktorat Jenderal Perbendaharaan memiliki misi DJPb mendukung misi Kementerian Keuangan nomor 3 (Memastikan belanja negara yang berkeadilan, efektif, efisien, dan produktif) dan nomor 4 (Mengelola neraca keuangan pusat yang inovatif dengan resiko minimum) melalui mewujudkan pengelolaan kas negara yang prudent, efisien, dan optimal; mendukung kinerja pelaksanaan APBN yang efisien, efektif, dan akuntabel; mewujudkan akuntansi dan pelaporan keuangan pemerintah yang akuntabel, transparan, andal, dan tepat waktu; mewujudkan tata kelola investasi pemerintah yang modern, inklusif, dan berkelanjutan; mewujudkan layanan dan tata kelola keuangan Badan Layanan Umum yang inovatif dan modern; mewujudkan tata kelola sumber daya, proses bisnis, dan sistem teknologi informasi perbendaharaan yang modern, efektif, dan adaptif.

Untuk mencapai visi dan misinya, Direktorat Jenderal Perbendaharaan mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang perbendaharaan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menjalankan fungsi antara lain perumusan kebijakan di bidang perbendaharaan negara; pelaksanaan kebijakan di bidang perbendaharaan negara; penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang perbendaharaan negara; pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang perbendaharaan negara; pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang perbendaharaan negara; pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri Keuangan.

Salah satu upaya Direktorat Jenderal Perbendaharaan untuk melayani permasalahan *stakeholder* (pengguna layanan) terkait perbendaharaan adalah dengan membentuk pusat kontak layanan pada tahun 2016 dengan *brand* layanan *contact center* HAI-DJPb. Dalam mendukung pemberian layanan kepada seluruh pengguna layanan yang efektif dan efisien dengan mengedepankan kepuasan para pengguna, maka diperlukan suatu manajemen yang handal pada pihak pemberi layanan.

Untuk menjamin ketersediaan layanan kepada pengguna, penanggung jawab pusat kontak layanan perlu menetapkan suatu panduan dalam bentuk dokumen katalog layanan, dokumen *Service Level Agreement* (SLA) dan dokumen *Operational Level Agreement* (OLA). Dokumen katalog layanan merupakan dokumen yang digunakan sebagai panduan dalam menjamin layanan informasi publik dan konsultasi yang diberikan oleh pusat kontak layanan HAI-DJPb telah sesuai dengan ruang lingkup bidang perbendaharaan, memenuhi kebutuhan pengguna layanan serta dapat diselesaikan secara tepat waktu sesuai dengan norma waktu pemenuhan layanan yang ditetapkan.

Dokumen SLA merupakan dokumen yang berisi perjanjian antara pusat kontak layanan HAI-DJPb dengan individu atau kesatuan yang menggunakan layanan *contact center* HAI-DJPb. Dokumen ini bertujuan untuk memastikan internal organisasi pemberi layanan untuk menjamin ketersediaan layanan kepada pengguna, pemberi layanan harus mengetahui dengan baik seluruh

proses dan bagian dari organisasi yang terlibat dalam masing-masing jenis layanan yang diberikan kepada pengguna.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dari perjanjian ini adalah untuk memastikan ketersediaan elemen dan komitmen yang tepat oleh penyedia layanan dalam pemberian layanan yang konsisten kepada pengguna layanan. Tujuan dari perjanjian ini adalah sebagai suatu bentuk kesepakatan bersama dalam hal penyediaan layanan antara HAI-DJPb dengan pengguna layanan.

Manfaat dari perjanjian ini antara lain:

1. Memberikan referensi yang jelas mengenai akuntabilitas, peran, dan/atau tanggung jawab dari penyedia layanan.
2. Memberikan deskripsi penyediaan layanan yang jelas, singkat, dan terukur kepada pengguna layanan.
3. Sebagai acuan terhadap penyediaan layanan yang diharapkan dengan realisasi layanan yang diberikan.

3. Pihak yang Berkepentingan

Penyedia Layanan dan Pengguna Layanan yang disebutkan berikut akan mewakili pemangku kepentingan utama yang terkait dengan SLA ini.

Penyedia Layanan : HAI-DJPb

Pengguna Layanan : Perseorangan atau badan hukum yang menggunakan HAI-DJPb

4. Tinjauan Berkala

Perjanjian ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan adanya perubahan yang nantinya akan diumumkan kemudian. Perjanjian ini sebaiknya ditinjau ulang minimal sekali setiap tahun.

Pihak dari pemilik dokumen perjanjian ini (HAI-DJPb) bertanggung jawab untuk memfasilitasi tinjauan berkala dari perjanjian ini. Isi atau komponen dari perjanjian ini dapat diubah sesuai dengan kebutuhan proses bisnis organisasi, dengan catatan bahwa perubahan dimaksud telah dikomunikasikan dengan para pemangku kepentingan dalam lingkup organisasi dan telah pula dikomunikasikan dengan pengguna. Pemilik dokumen akan bertanggung jawab atas proses perubahan isi perjanjian ini hingga perjanjian ini disepakati bersama.

Pemilik Dokumen SLA : HAI-DJPb

Periode Review : Satu kali dalam setahun

Review terakhir : 1 Januari 2026

Review berikutnya : 1 Juli 2026

5. Perjanjian Layanan

Kategori layanan yang tercantum pada perjanjian ini merupakan tanggung jawab bagi Penyedia Layanan. Kategori layanan ini tercantum pada Katalog Layanan HAI-DJPb yang disampaikan dalam dokumen terpisah.

A. Ruang Lingkup Layanan

Layanan HAI-DJPb yang termasuk dalam Perjanjian ini adalah:

1. Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb
2. Layanan Konsultasi Teknis Pelaksanaan Anggaran

3. Layanan Konsultasi Teknis Pengelolaan Kas Negara
4. Layanan Konsultasi Teknis Sistem Manajemen Investasi
5. Layanan Konsultasi Teknis Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum
6. Layanan Konsultasi Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan
7. Layanan Konsultasi Teknis Sistem Perbendaharaan
8. TIK.1 Layanan Konsultasi TIK
9. TIK.2 Layanan Pengelolaan *User*
10. TIK.3 Layanan Sistem Informasi
11. TIK.4 Layanan Data
12. TIK.5 Layanan Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan Informasi
13. Layanan *Broadcast*
14. Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan
15. Layanan Konsultasi Teknis Pusat Investasi Pemerintah
16. Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup
17. Layanan Konsultasi Teknis KPPN Khusus Penerimaan
18. Layanan Konsultasi Teknis KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah
19. Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan
20. Layanan Pengaduan

B. Kewajiban Pengguna

Kewajiban dan/atau persyaratan pengguna dalam mendukung perjanjian ini meliputi:

1. Memahami ruang lingkup layanan HAI-DJPb yang tersedia pada Katalog Layanan HAI-DJPb.
2. Menaati SOP Permintaan Layanan yang ditetapkan bagi pengguna.
3. Membayar biaya yang dikeluarkan untuk menghubungi HAI-DJPb secara mandiri, biaya dimaksud meliputi :
 - a. Biaya pulsa telepon *Call Center* HAI-DJPb dan/atau;
 - b. Biaya paket data apabila menghubungi via kanal selain *Call Center* HAI-DJPb.
4. Memenuhi persyaratan kelengkapan dokumen (apabila diperlukan) yang diminta oleh HAI-DJPb.
5. Bersikap kooperatif selama proses penyelesaian insiden atau permintaan layanan.

C. Kewajiban Penyedia Layanan

Kewajiban HAI-DJPb sebagai penyedia layanan dalam mendukung perjanjian tingkat layanan ini meliputi:

1. Menepati waktu tanggap (*response time*) maupun waktu penyelesaian (*resolve time*) untuk setiap kategori layanan.
2. Meminta kelengkapan dokumen terkait permintaan layanan pengguna (apabila diperlukan).
3. Bersikap ramah dan sopan kepada pengguna.
4. Memberikan jawaban kepada pengguna sesuai dengan ruang lingkup Katalog Layanan HAI-DJPb dan tidak bertentangan dengan norma yang berlaku.
5. HAI-DJPb tidak diperkenankan memberikan informasi peraturan perbendaharaan kepada pengguna layanan berupa:
 - a. penafsiran dan/atau penegasan terhadap peraturan perbendaharaan;
 - b. peraturan, kebijakan perbendaharaan atau hal-hal lain yang belum diatur;

- c. informasi yang diperuntukkan khusus bagi internal Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan dilarang untuk diberitahukan berdasarkan Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Direktorat Jenderal Perbendaharaan tentang Daftar Informasi Publik dan Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan.
6. Memberikan informasi kepada pengguna terkait status insiden ataupun permintaan layanan.

D. Ketentuan Lain

Ketentuan lain terkait dengan ruang lingkup layanan ataupun komponen dalam ruang lingkup layanan tersebut antara lain:

1. Setiap perubahan pada Perjanjian ini akan didiskusikan dan didokumentasikan dengan para pemangku kepentingan.
2. Perubahan Perjanjian ini akan disampaikan kepada pengguna melalui pengumuman.

6. Ketersediaan Layanan

Berikut ini adalah ketersediaan layanan HAI-DJPb kepada pengguna yang meliputi hari dan jam kerja layanan, kanal layanan, waktu tanggap dan waktu pemenuhan layanan, serta prioritas layanan.

A. Hari dan Jam Kerja Layanan

Hari dan jam kerja layanan HAI-DJPb adalah:

1. Setiap hari kerja (Senin – Jumat) sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 221/PMK.01/2021 tentang Hari dan Jam Kerja serta Penegakan Disiplin Berkaitan dengan Pembayaran Tunjangan Pegawai di Lingkungan Kementerian.
2. Jam kerja layanan HAI-DJPb adalah pukul 08.00 s.d. 16.00 WIB.
3. Permintaan layanan yang diajukan di luar jam kerja dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.
4. Perubahan terhadap hari dan jam kerja akan disampaikan melalui pengumuman.

B. Kanal Layanan

Kanal layanan yang digunakan oleh HAI-DJPb untuk menerima permintaan layanan dari pengguna meliputi:

1. *Call Center* : nomor 14090 ext. 1 dan ext. 3
2. *e-mail* : hai.djpb@kemenkeu.go.id
3. Portal HAI-DJPb : hai.kemenkeu.go.id
4. *Web Chat* : ✓ djpb.kemenkeu.go.id
✓ hai.kemenkeu.go.id
5. HAI CSO : terintegrasi dengan Aplikasi MyIntress
6. Whatsapp : nomor [+6287877114090](tel:+6287877114090)
7. Twitter : akun [@haiDJPb](https://twitter.com/haiDJPb)
8. Instagram : akun [@hai.djpb](https://www.instagram.com/hai.djpb)
9. Facebook : facebook.com/hai.djpb
10. Youtube : channel [@HAI-DJPB](https://www.youtube.com/@HAI-DJPB)

Kanal layanan Whatsapp dikhususkan untuk kategori layanan berikut:

	Kategori Layanan	Persyaratan	Keterangan
1	Tanya Nindy	Pertanyaan, apabila tidak dapat dijawab Nindy akan dilanjutkan pembuatan tiket dengan mengisi subjek pertanyaan dan kronologi pertanyaan	Pemberian jawaban dari Nindy atas pertanyaan pengguna yang sudah terdapat pada <i>Frequently Asked Questions</i> (FAQ) <i>chatbot</i>
2	Lacak status tiket Kakak	Informasi Nomor Tiket HAI-DJPb	Pemberian informasi status tiket penanya pada <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)
3	Informasi SP2D	1. Nomor SP2D 2. Nomor Rekening	Pemberian informasi detail data SP2D yang berisikan Nama K/L, kode satker, nama satker, nomor rekening tujuan dan jenis <i>supplier</i>
4	Cek Status Pendaftaran <i>Supplier</i>	1. Tipe <i>supplier</i> 2. Nomor Rekening <i>supplier</i>	Permintaan informasi status pendaftaran <i>Supplier</i> di aplikasi SPAN
5	Cek Nomor Register Kontrak	1. Kode Satker 2. Nomor Kontrak	Permintaan informasi status nomor register kontrak di aplikasi SPAN
6	Aplikasi Digit Kemenkeu	1. NIK/NIP/NRP 2. Alamat <i>email</i> yang terdaftar pada Aplikasi Digit Kemenkeu	Permintaan Informasi Cek Status <i>User</i> Digit Kemenkeu, Cek <i>Email User</i> Digit Kemenkeu dan Aktivasi/ <i>Reset</i> /Buka Blokir <i>User</i> Digit Kemenkeu.
7	Reset SAKTI	1. NIK 2. Kode satuan kerja yang terdaftar pada SAKTI	Permintaan <i>Reset Password</i> atau <i>Reset Multi-Factor Authentication</i> (MFA) Pengguna SAKTI

C. Waktu Tanggap dan Waktu Pemenuhan Layanan

Waktu tanggap layanan meliputi:

1. Untuk kanal *call center*, batasan waktu penyampaian tanggapan adalah 2 menit setelah pengguna terverifikasi. Adapun untuk panggilan yang dilakukan namun belum masuk ke *call center*, maka belum dihitung dalam waktu tanggap layanan.
2. Untuk kanal *webchat*, batasan waktu penyampaian tanggapan adalah 2 menit setelah pengguna terverifikasi. Adapun untuk *webchat* yang masuk namun masih menunggu mendapatkan agen *webchat*, maka belum dihitung dalam waktu tanggap layanan.
3. Untuk kanal Portal, waktu tanggap layanan paling lambat 1 jam kerja sejak permintaan layanan diterima oleh agent layer 1 HAI-DJPb.
4. Untuk kanal *e-mail*, waktu tanggap layanan paling lambat 1 jam kerja sejak permintaan layanan diterima oleh agen layer 1 HAI-DJPb.
5. Untuk kanal sosial media, waktu tanggap layanan paling lambat 1 jam kerja sejak permintaan layanan diterima oleh agen sosial media HAI-DJPb.

Waktu normal pemenuhan layanan meliputi:

1. Untuk kanal *call center*, *webchat* dan sosial media, pemenuhan layanan diberikan secara langsung.
2. Untuk kanal portal dan *e-mail*, pemenuhan layanan diberikan paling lambat 16 jam kerja sejak permintaan layanan diterima dan dapat diberikan tanggapan atau jawaban oleh agen layer 1 HAI-DJPb.

Dalam hal permintaan layanan membutuhkan penanganan lebih lanjut, maka waktu pemenuhan layanan disesuaikan dengan waktu pemenuhan layanan masing-masing ruang lingkup layanan menjadi:

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb		
1	Penataan dan Pengembangan Organisasi	16 jam kerja
2	<i>Regional Chief Economist</i> (RCE)	16 jam kerja
3	<i>Shadow Organization</i>	16 jam kerja
4	Badan Pengarah Papua (BPP)	16 jam kerja
5	Layanan Filial KPPN	16 jam kerja
6	<i>Treasury Regional Economist Financial Advisor</i> (TREFA)	16 jam kerja
7	Peran DJPb Terhadap Program Ibu Kota Nusantara (IKN)	16 jam kerja
8	Pengelolaan Beban Kerja Unit (ABK)	16 jam kerja
9	Pengajuan Izin Prinsip Kegiatan	16 jam kerja
10	Manajemen Keberlangsungan Bisnis (MKB)	16 jam kerja
11	Pengelolaan Matriks Tindak Lanjut	16 jam kerja
12	Standar Operasional Prosedur	16 jam kerja
13	Tata Naskah Dinas lingkup DJPb	16 jam kerja
14	Pembinaan dan supervisi pelaksanaan tugas kantor pelayanan DJPb	16 jam kerja
15	Pengelolaan inovasi di lingkungan DJPb	16 jam kerja
16	Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	16 jam kerja
17	<i>Financial Advisor</i> (FA)	16 jam kerja
18	Perjanjian Kinerja	16 jam kerja
19	Laporan Kinerja	16 jam kerja
20	Pelaksanaan Reviu K3	16 jam kerja
21	Nilai Kinerja Organisasi	16 jam kerja
22	<i>Treasury Connect</i>	16 jam kerja
23	Layanan Aplikasi Lanskap	16 jam kerja
24	<i>Assesment Center</i>	16 jam kerja
25	Konsultasi Jabatan Fungsional	16 jam kerja
26	Manajemen Talenta	16 jam kerja
27	Penghargaan Pegawai	16 jam kerja
28	Standar Kompetensi Jabatan	16 jam kerja
29	Perencanaan Kebutuhan SDM	16 jam kerja
30	Layanan konsultasi administratif tugas belajar/beasiswa	16 jam kerja

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
31	Layanan administratif mengenai pelaksanaan pelatihan/pendidikan kompetensi non gelar/ <i>shortcourse</i>	16 jam kerja
32	Layanan konsultasi administratif mengenai izin pendidikan di luar kedinasan/atas inisiatif sendiri	16 jam kerja
33	Layanan dan konsultasi mengenai <i>mental health/Treasury Wellbeing</i> Program	16 jam kerja
34	Mutasi	16 jam kerja
35	Penetapan Peringkat dan Jabatan Pelaksana	16 jam kerja
36	Manajemen Kinerja Pegawai	16 jam kerja
37	Layanan Aplikasi Pbnopen	16 jam kerja
38	Layanan Aplikasi HRIS	16 jam kerja
39	Layanan Aplikasi SILAP	16 jam kerja
40	Layanan Administrasi Kepegawaian	16 jam kerja
41	Layanan Pembayaran Tagihan Belanja Barang dan Belanja Modal	16 jam kerja
42	Layanan Perbendaharaan (Standar Biaya Masukan)	16 jam kerja
43	Layanan Penyusunan Laporan Keuangan UAPPAW/UAKPA DJPb	16 jam kerja
44	Layanan Penatausahaan Tuntutan Ganti Rugi Bendahara dan Non Bendahara Lingkup DJPb	16 jam kerja
45	Layanan Pembayaran Belanja Pegawai (51) lingkup DJPb (gaji, kekurangan gaji, tukin, uang makan dan uang lembur) selain menu aplikasi	16 jam kerja
46	Layanan Kesejahteraan Pegawai lingkup DJPb meliputi BPJS (keluarga inti dan keluarga tambahan), Dana Sosial DJPb, Tapera dan Taspen	16 jam kerja
47	Layanan Pembayaran Hak Keuangan Lainnya lingkup DJPB meliputi Persekot Gaji dan Pesangon Pindah	16 jam kerja
48	Layanan Penganggaran Satker Lingkup DJPb	16 jam kerja
49	Layanan Revisi Anggaran Satker Lingkup DJPb	16 jam kerja
50	Layanan Revisi Standar Struktur Biaya (SSB) Satker Lingkup DJPb	16 jam kerja
51	Informasi RUP - Rencana Umum Pengadaan	16 jam kerja
52	Informasi Genset dan UPS Kantor Vertikal	16 jam kerja
53	Informasi AVR - <i>Automatic Voltage Regulator</i>	16 jam kerja
54	Informasi Asistensi Konstruksi	16 jam kerja
55	Informasi pembahasan Aset wilayah Barat – Sumatera	16 jam kerja
56	Informasi pembahasan Aset wilayah Tengah – Jawa, Kalimantan, dan Nusra	16 jam kerja
57	Informasi pembahasan Aset wilayah Timur Sulawesi, Maluku, Papua	16 jam kerja
58	Informasi Perjalanan Dinas	16 jam kerja
59	Informasi Kearsipan dan <i>Digital Signature</i>	16 jam kerja
60	Informasi <i>Digital Signature</i> , Satu Kemenkeu dan <i>Collaboration Tools</i>	16 jam kerja

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
61	Informasi Tenaga Pendukung dan Kerumahtanggaan	16 jam kerja
62	Manajemen Risiko	16 jam kerja
63	Pembangunan dan Monev ZI WBK/WBBM	16 jam kerja
64	Sistem Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016	16 jam kerja
65	Aplikasi INCRIMA	16 jam kerja
66	Layanan Informasi dan Peraturan terkait Pengelolaan Pengaduan	16 jam kerja
67	Permohonan Bantuan Hukum/Penanganan Permasalahan Hukum Non Keuangan Negara/Keuangan Negara	16 jam kerja
68	Layanan Aplikasi Sipandu	16 jam kerja
69	Layanan Aplikasi SP4N Laporan!	16 jam kerja
70	Layanan Aplikasi Petaraja	16 jam kerja
71	Pelaksanaan Deklarasi Benturan Kepentingan	16 jam kerja
72	Pelaksanaan Pemantauan Risiko Pegawai, Probis, TIK	16 jam kerja
73	Pengendalian Gratifikasi	16 jam kerja
74	Pelaksanaan Penilaian Intern atas Pelaporan Keuangan (PIPK)	16 jam kerja
75	Layanan Informasi terkait Laporan Harta Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN) dan Laporan Harta Kekayaan (LHK)	16 jam kerja
76	Layanan Aplikasi <i>Wise</i>	16 jam kerja
77	Standarisasi Kegiatan Manajemen (Penguatan Integritas)	16 jam kerja
78	Sistem Pengendalian Intern Terintegrasi (Pengawasan Tematik)	16 jam kerja
79	Layanan Aplikasi SIAGA	16 jam kerja
80	Survei Penilaian Integritas	16 jam kerja
81	<i>Profiling</i> Pegawai	16 jam kerja
82	Maturitas SPIP	16 jam kerja
83	Implementasi Taktik dan Strategi Komunikasi di Lingkungan DJPb	16 jam kerja
84	Penyusunan Materi Publikasi Cetak dan Digital di Lingkungan DJPb	16 jam kerja
85	Pengelolaan Kanal Media Kehumasan di Lingkungan DJPb	16 jam kerja
86	Layanan Informasi Publik PPID di Lingkungan DJPb	16 jam kerja
87	Pengelolaan <i>Website/Microweb</i> Resmi di Lingkungan DJPb	16 jam kerja
88	Pengelolaan Hubungan Media/Pers dan Eksternal	16 jam kerja
89	Penyelenggaraan Kegiatan Edukasi Publik	16 jam kerja
90	Pelaksanaan Kegiatan Kerja Sama Kelembagaan Dalam Negeri dan Luar Negeri	16 jam kerja
Layanan Konsultasi Teknis Pelaksanaan Anggaran		
1	Revisi Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran/DIPA	16 jam kerja
2	Pejabat Perbendaharaan Negara	16 jam kerja
3	Mekanisme pembayaran UP/TUP dan pembayaran langsung (LS)	16 jam kerja
4	Mekanisme Pembayaran Belanja Sumber Dana PNBP	16 jam kerja
5	Belanja Bantuan Sosial	16 jam kerja
6	Pengelolaan Hibah Langsung Dalam Negeri	16 jam kerja

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
7	Bantuan Pemerintah	16 jam kerja
8	Perjalanan Dinas Dalam Negeri	16 jam kerja
9	Perjalanan Dinas Luar Negeri	16 jam kerja
10	Mekanisme Pembayaran Perjanjian Dalam Valas yang Membebani Rupiah Murni (RM)	16 jam kerja
11	Mekanisme Pembayaran APBN untuk perwakilan RI di Luar Negeri dan Atase Teknis	16 jam kerja
12	Mekanisme pembayaran Uang Makan ASN dan Uang lembur untuk PNS	16 jam kerja
13	Kartu Kredit Pemerintah	16 jam kerja
14	Transfer Ke Daerah	16 jam kerja
15	Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA)	16 jam kerja
16	Mekanisme pembayaran Tunjangan Hari Raya (THR) dan Gaji Ketiga Belas	16 jam kerja
17	Capaian Output	16 jam kerja
18	Teknis pelaksanaan anggaran lainnya	16 jam kerja
Layanan Konsultasi Teknis Manajemen Kas		
1	Perencanaan kas/Rencana Penarikan Dana (RPD) dan pengelolaan likuiditas	16 jam kerja
2	<i>Treasury Dealing Room (TDR) DJPb</i>	16 jam kerja
3	Mekanisme pembayaran/penyaluran belanja negara dan penyetoran penerimaan Negara melalui Bank Operasional dan Bank/Pos Persepsi	16 jam kerja
4	Pengembalian penerimaan negara sesuai dengan PMK 188/PMK.05/2021	16 jam kerja
5	Perhitungan Fihak Ketiga/PFK	16 jam kerja
6	Pembayaran/pengesahan belanja negara yang bersumber dari pinjaman dan hibah, SBSN termasuk penundaan pembebanan rekening khusus	16 jam kerja
7	Penatausahaan rekening lainnya milik K/L dan <i>Treasury Notional Pooling</i> (TNP), rekening bendahara, dan LPJ bendahara	16 jam kerja
8	<i>Settlement</i> transaksi pemindahbukuan/transfer rekening milik BUN	16 jam kerja
9	DIGIPAY/ <i>marketplace</i>	16 jam kerja
10	Teknis manajemen kas lainnya	16 jam kerja
11	Mekanisme penyetoran penerimaan Negara melalui <i>collecting agent</i>	16 jam kerja
12	Retur SP2D	16 jam kerja
13	Pengelolaan dan penggunaan Bank Operasional dan Bank Penyalur Gaji	16 jam kerja
14	<i>Treasury Billing System/MPN New</i>	16 jam kerja
15	<i>Cash Management System</i> (CMS) rekening virtual satker	16 jam kerja
16	<i>Payment Process Request</i> (PPR) terpusat untuk Rekening Penampungan Akhir Tahun Anggaran (RPATA)	16 jam kerja

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
17	<i>Treasury Deposit Facility</i> (TDF) untuk dana Transfer ke Daerah (TKD)	16 jam kerja
18	Pemanfaatan <i>Dashboard</i> Monitoring Reksus dan PHLN	16 jam kerja
19	Pemanfaatan Aplikasi CBS Bank Indonesia dan CBS BSI	16 jam kerja
20	Akuntansi dan pelaporan transaksi pada rekening milik BUN	16 jam kerja
Layanan Konsultasi Teknis Manajemen Investasi		
1	Kebijakan Investasi dan Hubungan Kelembagaan	16 jam kerja
2	Penganggaran, Pengelolaan Kinerja & Risiko Investasi	16 jam kerja
3	Peraturan, Perjanjian, dan Kepatuhan	16 jam kerja
4	Investasi Badan Usaha Milik Negara	16 jam kerja
5	Investasi Pemda/BUMD	16 jam kerja
6	Kredit Program dan Investasi Lainnya, serta Sistem Aplikasi Kredit Program (SIKP)	16 jam kerja
7	Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR)	16 jam kerja
8	Pembinaan teknis BLU pengelola dana lingkup DJPb	16 jam kerja
9	Teknis manajemen investasi lainnya	16 jam kerja
10	Standarisasi Kegiatan Manajemen (Penguatan Integritas) Layanan Konsultasi Peran Kantor Vertikal dalam <i>Monev</i> Pembiayaan Ultra Mikro (UMi)	16 jam kerja
11	Layanan Konsultasi Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Kredit Program (SIKP) Terkait <i>Monev</i> Pembiayaan Ultra Mikro (UMi) di Kantor Vertikal	16 jam kerja
12	Layanan Konsultasi Terkait Kredit Program Skema Subsidi Resi Gudang (SSRG)	16 jam kerja
13	Layanan Persuratan pada Direktorat SMI	16 jam kerja
Layanan Konsultasi Teknis Badan Layanan Umum		
1	Peraturan dan Standar Teknis Badan Layanan Umum	16 jam kerja
2	Tarif Badan Layanan Umum	16 jam kerja
3	Remunerasi Badan Layanan Umum	16 jam kerja
4	BLU <i>Integrated Online System</i> (BIOS) dan data	16 jam kerja
5	Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Pendidikan	16 jam kerja
6	Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Kesehatan	16 jam kerja
7	Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Pengelola Dana	16 jam kerja
8	Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Pengelola Kawasan	16 jam kerja
9	Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Barang dan Jasa Lainnya	16 jam kerja
10	SDM, Kelembagaan dan Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum lain-lain	16 jam kerja
11	Penetapan Badan Layanan Umum	16 jam kerja
12	Teknis Badan Layanan Umum lainnya	16 jam kerja

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
Layanan Konsultasi Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan		
1	Standar Akuntansi Pemerintahan	16 jam kerja
2	Sistem Akuntansi, termasuk penggunaan Bagan Akun Standar (BAS)	16 jam kerja
3	Bimbingan Akuntansi Instansi dan BUN	16 jam kerja
4	Akuntansi Pusat dan Pelaporan Keuangan BUN	16 jam kerja
5	Penyusunan LKPP	16 jam kerja
6	Statistik dan Analisis Laporan Keuangan	16 jam kerja
7	Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Lainnya	16 jam kerja
Layanan Konsultasi Teknis Sistem Perbendaharaan		
1	Transformasi Kelembagaan DJPb	16 jam kerja
2	Penelitian Pengembangan	16 jam kerja
3	Pengembangan Kapasitas Perbendaharaan	16 jam kerja
4	Harmonisasi Peraturan Perbendaharaan	16 jam kerja
5	Pembinaan Proses Bisnis dan Hukum	16 jam kerja
6	Program Jaminan Sosial, PFK dan Pembinaan TGR	16 jam kerja
7	Platform pembayaran pemerintah	16 jam kerja
8	Peraturan terkait belanja pegawai/gaji	16 jam kerja
9	Penilaian/sertifikasi PPK PPSPM Bendahara	16 jam kerja
10	Teknis Sistem Perbendaharaan Lainnya	16 jam kerja
TIK.1 Layanan Konsultasi TIK		16 jam kerja
TIK.2 Layanan Pengelolaan User		
1	SAKTI	
	a. Layanan Pengelolaan Pengguna SAKTI non Satker	16 jam kerja
	b. <i>Reset password/MFA</i> pengguna Sistem SAKTI non Satker	16 jam kerja
2	Digit	
	a. Layanan Pengelolaan User Digit	16 jam kerja
	b. Pemberian <i>role</i> untuk aplikasi (memiliki persyaratan pendaftaran yang sama) Gaji, MPN, SIKP, DIGIT, BIOS, DIGIPAY, SPRINT, MP PNBP, ejafung, SIMASPATEN, CAT, Incrima, Ufine, SIKRI-KP, Mentari, <i>Dashboard</i> KKP, SPRINT TNP, Intense	16 jam kerja
	c. Pemberian <i>role Treasury Big Data</i> , portal layanan <i>Open Data</i>	16 jam kerja
3	MyIntress	
	a. Layanan Pendaftaran Pengguna non Satker	16 jam kerja
	b. Layanan Penghapusan Pengguna non Satker	16 jam kerja
4	Layanan Pengelolaan User SPAN <i>Extension</i>	16 jam kerja
5	Layanan Pengelolaan User OMSPAN	16 jam kerja
6	Layanan Pengelolaan User OMSPAN TKD	16 jam kerja
TIK.3 Layanan Sistem Informasi		
1	SAKTI	
	a. Layanan Permintaan Batal Persetujuan Aset dan Persediaan	16 jam kerja
	b. Layanan Permintaan Buka/Tutup Periode Terpusat	16 jam kerja

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
2	SPAN	
	a. Layanan <i>Open Period</i> Tambahan Capaian Output	16 jam kerja
TIK.4 Layanan Data		
1	Penyediaan data untuk pelatihan SAKTI	16 jam kerja
TIK.5 Layanan Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan Informasi		
1	Layanan Pengelolaan Perangkat TIK	
	a. Layanan Pengelolaan <i>Active Directory Domain</i> Kemenkeu (Akun Kemenkeu dan <i>Hostname</i> Perangkat)	16 jam kerja
	b. Layanan Pengelolaan <i>Collaboration Tools</i> Microsoft 365 lingkup DJPb	16 jam kerja
	c. Layanan Pengelolaan Perangkat Pengguna (<i>End User</i>) DJPb	16 jam kerja
2	Layanan Jaringan	
	a. Layanan Pengelolaan Jaringan DJPb	16 jam kerja
	b. Layanan Permintaan Kenaikan <i>Bandwidth</i> Sementara dan SSID sementara Kantor Vertikal	16 jam kerja
3	Layanan Keamanan Informasi	
	a. Layanan Pengelolaan Keamanan Informasi DJPb	16 jam kerja
Layanan Broadcast		8 jam kerja
Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan		
1	Layanan pengadaan barang dan jasa pada BPDP	16 jam kerja
2	Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia pada BPDP	16 jam kerja
3	Layanan <i>legal drafting</i> perjanjian pada BPDP	16 jam kerja
4	Kebijakan Laporan Keuangan pada BPDP	16 jam kerja
5	Konfirmasi pencairan dana di BPDP	16 jam kerja
6	Permintaan Bukti Potong Pajak	16 jam kerja
7	Layanan Persuratan pada BPDP	16 jam kerja
8	Konfirmasi Data dan Informasi website BPDP	16 jam kerja
9	Layanan Pengelolaan Kinerja BPDP	16 jam kerja
10	Layanan Rencana Strategi Bisnis BPDP	16 jam kerja
11	Layanan Investasi di BPDP	16 jam kerja
12	Layanan Sistem Amandasari (Aplikasi Manajemen Data Sawit RI)	16 jam kerja
13	Konfirmasi kekurangan bayar eskportir	16 jam kerja
14	Konfirmasi restitusi kelebihan bayar eksportir	16 jam kerja
15	Layanan aplikasi <i>e-billing levy</i>	16 jam kerja
16	Konfirmasi penyaluran dana peremajaan kelapa sawit	16 jam kerja
17	Konfirmasi penyaluran dana sarana dan prasarana	16 jam kerja
18	Konfirmasi penyaluran dana peremajaan dan sarana prasarana kelapa	16 jam kerja
19	Konfirmasi penyaluran dana peremajaan dan sarana prasarana kakao	16 jam kerja
20	Layanan Aplikasi PSR <i>online</i>	16 jam kerja
21	Layanan Aplikasi SMART PSR	16 jam kerja
22	Layanan Aplikasi Sarpras	16 jam kerja

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
23	Konfirmasi penilaian dan penetapan Riset	16 jam kerja
24	Layanan penyaluran dana Riset	16 jam kerja
25	Layanan kebijakan Riset pada BPDP	16 jam kerja
26	Konfirmasi penilaian dan penetapan Dana Pendidikan dan Pelatihan	16 jam kerja
27	Layanan penyaluran dana Pendidikan dan Pelatihan	16 jam kerja
28	Layanan kebijakan dana Pendidikan dan Pelatihan	16 jam kerja
29	Konfirmasi pembayaran insentif Biodiesel	16 jam kerja
30	Informasi layanan insentif Biodiesel	16 jam kerja
31	Informasi layanan program pangan dan hilirisasi	16 jam kerja
32	Konfirmasi verifikasi proposal kemitraan	16 jam kerja
33	Informasi layanan Media, Promosi, dan Kemitraan	16 jam kerja
Layanan Konsultasi Teknis Pusat Investasi Pemerintah		
1	Layanan penempatan dana pada instrumen investasi jangka pendek (deposito)	16 jam kerja
2	Layanan pencairan dana pembiayaan Ultra Mikro (UMi)	16 jam kerja
3	Layanan pengadaan barang dan jasa pada PIP	16 jam kerja
4	Layanan persuratan pada PIP	16 jam kerja
5	Layanan informasi data pelunasan pada Sistem Informasi Kredit Program Ultra Mikro (SIKP UMi)	16 jam kerja
6	Layanan Sistem Informasi Kredit Program (SIKP UMi)	16 jam kerja
7	Layanan informasi <i>outstanding</i> pembiayaan Ultra Mikro (UMi)	16 jam kerja
8	Layanan Kerja sama Pendanaan dan Kerja sama Program Pembiayaan Ultra Mikro (UMi)	16 jam kerja
9	Layanan persyaratan dan tata cara menjadi debitur pembiayaan Ultra Mikro (UMi)	16 jam kerja
10	Layanan persyaratan dan tata cara menjadi penyalur pembiayaan Ultra Mikro (UMi)	16 jam kerja
11	Layanan peraturan/regulasi di bidang pembiayaan Ultra Mikro	16 jam kerja
12	Layanan perjanjian kerja sama pendanaan dan kerja sama program	16 jam kerja
13	Layanan informasi penjaminan pembiayaan Ultra Mikro, termasuk kerjasama penjaminan, pembayaran Iuran Jasa Penjaminan/ Kafalah (IJP/K), penyelesaian Surat Persetujuan Prinsip Penjaminan (SP3), konfirmasi Sertifikat Penjaminan/Kafalah, koordinasi konfirmasi lapangan, serta konfirmasi penyelesaian klaim dan subrogasi	16 jam kerja
14	Layanan pengenaan jaminan tambahan pembiayaan ultra mikro	16 jam kerja
15	Layanan monitoring risiko kredit Penyalur pembiayaan ultra mikro	16 jam kerja
16	Layanan jaminan piutang pembiayaan Ultra Mikro (UMi)	16 jam kerja
Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup		
1	Layanan pengadaan barang dan jasa pada BPD LH	16 jam kerja
2	Layanan pengelolaan sumber daya manusia pada BPD LH	16 jam kerja

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
3	Layanan persuratan pada BPD LH	16 jam kerja
4	Layanan media dan informasi	16 jam kerja
5	Layanan kerjasama penghimpunan dana	16 jam kerja
6	Layanan pengembangan dana	16 jam kerja
7	Layanan penerimaan pokok dan bunga pinjaman	16 jam kerja
8	Layanan penyaluran dana program	16 jam kerja
9	Layanan penyaluran dana bergulir	16 jam kerja
10	Layanan monitoring, evaluasi, dan pembinaan atas penyaluran dana	16 jam kerja
Layanan Konsultasi Teknis KPPN Khusus Penerimaan		
1	Layanan Rekonsiliasi Modul Penerimaan Negara <i>Collecting Agent</i>	16 jam kerja
2	Layanan Koreksi Penerimaan Negara BA BUN Suspen	16 jam kerja
3	Layanan Kendala Pembayaran Penerimaan Negara Melalui MPN	16 jam kerja
4	Layanan Konsultasi Pengembalian Penerimaan Negara Akibat Kesalahan <i>Collecting Agent</i>	16 jam kerja
5	Layanan Penatausahaan dan Pengelolaan <i>user</i> PES dan Portal Rekonsiliasi <i>Collecting Agent</i>	16 jam kerja
Layanan Konsultasi Teknis KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah		
1	Pemrosesan SP2D Valas atau Rupiah yang bersumber dari Pinjaman Hibah Luar Negeri (PHLN) atau Pinjaman Dalam Negeri (PDN), dengan mekanisme cara tarik yaitu Rekening Khusus atau Rupiah Murni Pendamping (RMP)	16 jam kerja
2	Penerbitan Surat Pengantar (<i>Covering Letter</i>) Surat Penarikan Dana Pembayaran Langsung (SPD PL) dan Surat Penarikan Dana Pembiayaan Pendahuluan (SPD PP)	16 jam kerja
3	Pemrosesan atas Surat Perintah Pembukuan/Pengesahan Penarikan Pinjaman atau Hibah Luar Negeri (SP4HLN) untuk Penerbitan Surat Perintah Pembukuan/Pengesahan (SP3) PL/PP/LC	16 jam kerja
4	Penerbitan Surat Kuasa Pembebanan <i>Letter of Credit</i> terkait Penarikan PHLN	16 jam kerja
5	Penerbitan Surat Pengesahan Hibah Langsung (SPHL) dan Surat Pengesahan Pengembalian Pendapatan Langsung (SP3HL) terkait Penarikan Hibah Uang dari Luar Negeri	16 jam kerja
6	Pendaftaran Data <i>Supplier</i> dan Data Kontrak terkait Penarikan PHLN atau PDN	16 jam kerja
7	Perubahan Data <i>Supplier</i> dan Data Kontrak terkait Penarikan PHLN atau PDN	16 jam kerja
8	Persetujuan/Penolakan Permintaan UP dan/atau TUP terkait Penarikan PHLN atau PDN	16 jam kerja
9	Penyelesaian Retur terkait SP2D yang telah diterbitkan yang bersumber dari PHLN atau PDN	16 jam kerja

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
10	Penerbitan Nota Konfirmasi Penerimaan Negara terkait Penarikan PHLN atau PDN	16 jam kerja
11	Persetujuan Pembukaan Rekening terkait terkait Penarikan PHLN atau PDN	16 jam kerja
12	Penerbitan Surat Keterangan Telah Dibukukan (SKTB) terkait Penarikan PHLN atau PDN	16 jam kerja
13	Penerbitan Berita Acara Rekonsiliasi (BAR) Realisasi Pembayaran Pinjaman Luar Negeri, Pinjaman Dalam Negeri, Biaya Transfer terkait Penarikan PHLN atau PDN	16 jam kerja
14	Penerbitan Surat Pemberitahuan atas Pelaksanaan Penyesuaian Sisa Pagu Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran terkait Penarikan PHLN atau PDN	16 jam kerja
Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan		
1	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Sekretariat Direktorat Jenderal Perbendaharaan	16 jam kerja
2	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Pelaksanaan Anggaran	16 jam kerja
3	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Kas Negara	16 jam kerja
4	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Sistem Manajemen Investasi	16 jam kerja
5	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum	16 jam kerja
6	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Akuntansi dan Pelaporan Keuangan	16 jam kerja
7	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Sistem Perbendaharaan	16 jam kerja
8	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan	16 jam kerja
9	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Badan Pengelola Dana Perkebunan	16 jam kerja
10	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Pusat Investasi Pemerintah	16 jam kerja
11	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup	16 jam kerja
12	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada KPPN Khusus Penerimaan	16 jam kerja
13	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah	16 jam kerja
Layanan Pengaduan		
1	Pengaduan kode etik	16 jam kerja
2	Pengaduan disiplin	16 jam kerja

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
3	Pengaduan layanan	16 jam kerja