



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-6/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 Katalog Layanan 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



Katalog Layanan Pengguna HAI-DJPb

Berlaku sejak: 01 Januari 2026

Pemilik Dokumen: HAI-DJPb

Versi

Versi	Tanggal	Deskripsi
1.0	19-05-2017	Keputusan Dirjen Perbendaharaan Nomor KEP-272/PB/2017 tentang Katalog Layanan HAI-DJPBN
2.0	01-04-2020	Perubahan atas Kepdirjen Perbendaharaan Nomor KEP-272/PB/2017 yang tidak berlaku dan diganti dengan Perdirjen Perbendaharaan Nomor PER-8/PB/2020
2022.0	01-07-2022	Perubahan atas Ketetapan CIO DJPb Nomor KET-9/PB.8/2020 tentang Katalog Layanan HAI DJPb versi 2.0 (Tahun 2020)
2023.0	01-01-2023	Perubahan atas Ketetapan CIO DJPb Nomor KET-80/PB.8/2022 tentang Katalog Layanan HAI DJPb versi 2022.0 (Tahun 2022)
2023.1	01-07-2023	Perubahan atas Ketetapan CIO DJPb Nomor KET-152/PB.8/2022 tentang Katalog Layanan HAI DJPb versi 2023.0 (Tahun 2023)
2024.0	01-01-2024	Perubahan atas Ketetapan CIO DJPb Nomor KET-56/PB.8/2023 tentang Katalog Layanan HAI DJPb versi 2023.1 (Tahun 2023)
2024.1	01-07-2024	Perubahan atas Ketetapan CIO DJPb Nomor KET-39/PB.8/2024 tentang Katalog Layanan HAI DJPb versi 2024.0 (Tahun 2024)
2025.0	01-01-2025	Perubahan atas Ketetapan CIO DJPb Nomor KET-83/PB.8/2024 tentang Katalog Layanan HAI DJPb versi 2024.1 (Tahun 2024)
2025.1	22-08-2025	Perubahan atas Ketetapan CIO DJPb Nomor KET-11/PB.8/2025 tentang Katalog Layanan HAI DJPb versi 2025.0 (Tahun 2025)
2026.0	01-01-2026	Perubahan atas Ketetapan CIO DJPb Nomor KET-75/PB.8/2025 tentang Katalog Layanan HAI DJPb versi 2025.01(Tahun 2025)

Disclaimer :

(Katalog Pengguna ini disusun oleh HAI-DJPb tanpa keterlibatan dengan Pengguna Layanan, Pengguna dapat mengajukan permintaan ataupun perubahan terhadap Katalog Layanan ini dengan mengajukan kepada HAI-DJPb. HAI-DJPb berhak menyetujui ataupun menolak permintaan perubahan layanan yang diajukan oleh Pengguna)

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



Daftar Perubahan Dokumen Katalog Layanan Versi 2026.0

Berikut ini adalah daftar perubahan pada dokumen Katalog Layanan HAI-DJPb versi 2026.0 dibandingkan dengan dokumen Katalog Layanan HAI-DJPb versi 2025.1:

1. Pemutakhiran pada huruf A Pendahuluan angka 2, berupa Layanan yang digunakan untuk menyampaikan pertanyaan atau permasalahan terkait aplikasi, proses bisnis, maupun peraturan di bidang perbendaharaan dimana pihak pengguna/penanya adalah satuan kerja (satker), masyarakat, atau individu yang datang langsung ke petugas *Customer Service Officer* (CSO) pada KPPN/Kanwil Ditjen Perbendaharaan atau pertanyaan yang disampaikan melalui Menu HAI-CSO pada aplikasi Monitoring Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (MonSAKTI). menjadi Layanan yang digunakan untuk menyampaikan pertanyaan atau permasalahan terkait aplikasi, proses bisnis, maupun peraturan di bidang perbendaharaan dimana pihak pengguna/penanya adalah satuan kerja (satker), masyarakat, atau individu yang datang langsung ke petugas *Customer Service Officer* (CSO) pada KPPN/Kanwil Ditjen Perbendaharaan atau pertanyaan yang disampaikan melalui Menu HAI-CSO pada aplikasi MyIntress.
2. Penghapusan informasi laman monsakti.kemenkeu.go.id dan spanint.kemenkeu.go.id kanal *Web Chat* pada huruf B Kanal Layanan angka 1 Kanal Layanan HAI-DJPb.
3. Pemutakhiran informasi kanal akses HAI-CSO pada huruf B Kanal Layanan angka 1 Kanal Layanan HAI-DJPb dari terintegrasi dengan Aplikasi MonSAKTI menjadi terintegrasi dengan Aplikasi MyIntress.
4. Pemutakhiran informasi keterangan layanan WhatsApp Kategori Layanan *Reset SAKTI* pada huruf B Kanal Layanan angka 2 Pengkhususkan Kanal Layanan dari Permintaan *Reset Password* Pengguna SAKTI menjadi Permintaan *Reset Password* atau *Reset Multi-Factor Authentication* (MFA) Pengguna SAKTI.
5. Penambahan nama layanan pada bagian huruf D. Katalog dan Pengguna Layanan angka 1 Katalog Layanan dan angka 2 Pengguna 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
6. Pemutakhiran nama layanan pada bagian huruf D. Katalog dan Pengguna Layanan angka 1 Katalog Layanan dan angka 2 Pengguna Layanan, berupa:
 - 1) Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan Sawit menjadi Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan
7. Penghapusan nama layanan pada bagian huruf D. Katalog dan Pengguna Layanan angka 1 Katalog Layanan dan angka 2 Pengguna 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
8. Penambahan ruang lingkup pada huruf E angka 1 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb, berupa:
- 1) *Treasury Connect*
 - 2) Layanan Aplikasi Lanskap
 - 3) Layanan Aplikasi *Wise*
 - 4) Standarisasi Kegiatan Manajemen (Penguatan Integritas)
 - 5) Sistem Pengendalian Intern Terintegrasi (Pengawasan Tematik)
 - 6) Layanan Aplikasi SIAGA
 - 7) Survei Penilaian Integritas
 - 8) *Profiling* Pegawai
 - 9) Maturitas SPIP
 - 10) Implementasi Taktik dan Strategi Komunikasi di Lingkungan DJPb
 - 11) Penyusunan Materi Publikasi Cetak dan Digital di Lingkungan DJPb
 - 12) Pengelolaan Kanal Media Kehumasan di Lingkungan DJPb
 - 13) Layanan Informasi Publik PPID di Lingkungan DJPb
 - 14) Pengelolaan *Website/Microweb* Resmi di Lingkungan DJPb
 - 15) Pengelolaan Hubungan Media/Pers dan Eksternal
 - 16) Penyelenggaraan Kegiatan Edukasi Publik
 - 17) Pelaksanaan Kegiatan Kerja Sama Kelembagaan Dalam Negeri dan Luar Negeri
9. Pemutakhiran ruang lingkup pada huruf E angka 1 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb, berupa:
- 1) Penilaian Kinerja Pegawai menjadi Manajemen Kinerja Pegawai
 - 2) 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

- 3) Layanan Informasi terkait Laporan Harta Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN) menjadi Layanan Informasi terkait Laporan Harta Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN) dan Laporan Harta Kekayaan (LHK)
 - 4) Pelaksanaan Pemantauan Pengendalian Intern menjadi Pelaksanaan Pemantauan Risiko Pegawai, Probis, TIK
10. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 1 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb, berupa:
 - 1) Informasi dan Kehumasan
 - 2) *Integrity Framework*
 - 3) Layanan Aplikasi Pro UKI
 11. Pemutakhiran ruang lingkup pada huruf E angka 2 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Konsultasi Teknis Pelaksanaan Anggaran, berupa
 - 1) Mekanisme pembayaran Tunjangan Hari Raya (THR) menjadi Mekanisme pembayaran Tunjangan Hari Raya (THR) dan Gaji Ketiga Belas
 12. Penambahan ruang lingkup pada huruf E angka 4 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Konsultasi Teknis Manajemen Investasi, berupa:
 - 1) Standarisasi Kegiatan Manajemen (Penguatan Integritas) Layanan Konsultasi Peran Kantor Vertikal dalam Monev Pembiayaan Ultra Mikro (UMi)
 - 2) Layanan Konsultasi Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Kredit Program (SIKP) Terkait Monev Pembiayaan Ultra Mikro (UMi) di Kantor Vertikal
 - 3) Layanan Konsultasi Terkait Kredit Program Skema Subsidi Resi Gudang (SSRG)
 - 4) Layanan Persuratan pada Direktorat SMI
 13. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 4 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Konsultasi Teknis Manajemen Investasi, berupa:
 - 1) Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro (UMi)
 14. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 8 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan SAKTI.
 15. Penambahan ruang lingkup pada huruf E angka 8 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan TIK.1 Layanan Konsultasi TIK.
 16. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 9 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan MonSAKTI.
 17. Penambahan ruang lingkup pada huruf E angka 9 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan TIK.2 Layanan Pengelolaan *User*, berupa:
 - 1) SAKTI
 - a. Layanan Pengelolaan Pengguna SAKTI non Satker
 - b. *Reset password*/MFA pengguna Sistem SAKTI non Satker
 - 2) Digit
 - a. Layanan Pengelolaan *User* Digit
 - b. Pemberian *role* untuk aplikasi (memiliki persyaratan pendaftaran yang sama) Gaji, MPN, SIKP, DIGIT, BIOS, DIGIPAY, SPRINT, MP PNB, ejafung,

SIMASPATEN, CAT, Incrima, Ufine, SIKRI-KP, Mentari, *Dashboard* KKP, SPRINT TNP, Intense

- c. Pemberian *role Treasury Big Data*, portal layanan *Open Data*
- 3) MyIntress
 - a. Layanan Pendaftaran Pengguna non Satker
 - b. Layanan Penghapusan Pengguna non Satker
- 4) Layanan Pengelolaan *User SPAN Extension*
- 5) Layanan Pengelolaan *User OMSPAN*
- 6) Layanan Pengelolaan *User OMSPAN TKD*
- 18. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 10 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan SPAN.
- 19. Penambahan ruang lingkup pada huruf E angka 10 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan TIK.3 Layanan Sistem Informasi, berupa:
 - 1) SAKTI
 - a. Layanan Permintaan Batal Persetujuan Aset dan Persediaan
 - b. Layanan Permintaan Buka/Tutup Periode Terpusat
 - 2) SPAN
 - a. Layanan *Open Period* Tambahan Capaian Output
- 20. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 11 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan OMSPAN.
- 21. Penambahan ruang lingkup pada huruf E angka 11 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan TIK.4 Layanan Data, berupa:
 - 1) Penyediaan data untuk pelatihan SAKTI
- 22. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 12 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Gaji.
- 23. Penambahan ruang lingkup pada huruf E angka 12 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan TIK.5 Layanan Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan Informasi, berupa:
 - 1) Layanan Pengelolaan Perangkat TIK
 - a. Layanan Pengelolaan *Active Directory Domain* Kemenkeu (Akun Kemenkeu dan *Hostname* Perangkat)
 - b. Layanan Pengelolaan *Collaboration Tools* Microsoft 365 lingkup DJPb
 - c. Layanan Pengelolaan Perangkat Pengguna (*End User*) DJPb
 - 2) Layanan Jaringan
 - a. Layanan Pengelolaan Jaringan DJPb
 - b. Layanan Permintaan Kenaikan *Bandwidth* Sementara dan SSID sementara Kantor Vertikal
 - 3) Layanan Keamanan Informasi
 - a. Layanan Pengelolaan Keamanan Informasi DJPb
- 24. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 13 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Modul Penerimaan Negara (MPN).

25. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 14 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Sistem Informasi Kredit Program (SIKP).
26. Pemutakhiran ruang lingkup pada huruf E angka 14 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit (BPDPKS) menjadi Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan (BPDP).
27. Penambahan ruang lingkup pada huruf E angka 14 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan (BPDP), berupa:
 - 1) Layanan Penyaluran Dana Peremajaan dan Sarana Prasarana Kelapa
 - 2) Layanan Penyaluran Dana Peremajaan dan Sarana Prasarana Kakao
 - 3) Informasi layanan program pangan dan hilirisasi
28. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 15 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Digit Kemenkeu.
29. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 16 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan BLU *Integrated Online System* (BIOS).
30. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 17 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Digipay.
31. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 18 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Sistem Pengelolaan Rekening Terintegrasi (SPRINT).
32. Penambahan ruang lingkup pada huruf E angka 18 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Konsultasi Teknis KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah, berupa:
 - 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)
 - 2) Penerbitan Surat Pengantar (*Covering Letter*) Surat Penarikan Dana Pembayaran Langsung (SPD PL) dan Surat Penarikan Dana Pembiayaan Pendahuluan (SPD PP)
 - 3) Pemrosesan atas Surat Perintah Pembukuan/Pengesahan Penarikan Pinjaman atau Hibah Luar Negeri (SP4HLN) untuk Penerbitan Surat Perintah Pembukuan/Pengesahan (SP3) PL/PP/LC
 - 4) Penerbitan Surat Kuasa Pembebanan *Letter of Credit* terkait Penarikan PHLN
 - 5) Penerbitan Surat Pengesahan Hibah Langsung (SPHL) dan Surat Pengesahan Pengembalian Pendapatan Langsung (SP3HL) terkait Penarikan Hibah Uang dari Luar Negeri
 - 6) Pendaftaran Data *Supplier* dan Data Kontrak terkait Penarikan PHLN atau PDN
 - 7) Perubahan Data *Supplier* dan Data Kontrak terkait Penarikan PHLN atau PDN
 - 8) Persetujuan/Penolakan Permintaan UP dan/atau TUP terkait Penarikan PHLN atau PDN
 - 9) Penyelesaian Retur terkait SP2D yang telah diterbitkan yang bersumber dari PHLN atau PDN
 - 10) Penerbitan Nota Konfirmasi Penerimaan Negara terkait Penarikan PHLN atau PDN
 - 11) Persetujuan Pembukaan Rekening terkait terkait Penarikan PHLN atau PDN

- 12) Penerbitan Surat Keterangan Telah Dibukukan (SKTB) terkait Penarikan PHLN atau PDN
 - 13) Penerbitan Berita Acara Rekonsiliasi (BAR) Realisasi Pembayaran Pinjaman Luar Negeri, Pinjaman Dalam Negeri, Biaya Transfer terkait Penarikan PHLN atau PDN
 - 14) Penerbitan Surat Pemberitahuan atas Pelaksanaan Penyesuaian Sisa Pagu Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran terkait Penarikan PHLN atau PDN
33. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 19 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Digiport MP PNBP.
 34. Penambahan ruang lingkup pada huruf E angka 19 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan, berupa:
 - 1) Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah
 35. Pemutakhiran ruang lingkup pada huruf E angka 19 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan, berupa:
 - 1) Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit menjadi Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Badan Pengelola Dana Perkebunan
 36. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 20 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan eJafung.
 37. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 21 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan SIMASPATEN.
 38. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 22 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan *Computer Assisted Test* (CAT).
 39. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 23 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Incrima.
 40. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 24 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Sistem Aplikasi *Dashboard* Investasi (ADI).
 41. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 25 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan *Treasury Big Data*.
 42. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 26 Definisi dan Ruang Lingkup Dukungan Teknis Pengelolaan Infrastruktur.
 43. Penghapusan ruang lingkup pada huruf E angka 28 Definisi dan Ruang Lingkup Layanan Insiden dan *Problem Management* Tanda Tangan Eksternal (TTE) SAKTI.
 44. Pemutakhiran seluruh SLA pada huruf E Definisi dan Ruang Lingkup Layanan dari 24 jam kerja menjadi 16 jam kerja, kecuali Layanan *Broadcast* tetap memiliki SLA 8 jam kerja.

A. 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.

Katalog Layanan HAI-DJPb disusun berdasarkan jenis layanan yang terdapat pada tugas dan fungsi yang dimiliki direktorat yang berada di kantor pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan. HAI-DJPb memiliki 2 (dua) mekanisme penerimaan permintaan dan penanganan layanan yaitu:

1. Layanan HAI-DJPb

Layanan yang digunakan untuk menyampaikan pertanyaan atau permasalahan terkait aplikasi, proses bisnis, maupun peraturan di bidang perbendaharaan dimana pihak pengguna/penanya dapat berasal dari satuan kerja (satker), masyarakat, individu, maupun dari lingkup kantor unit vertikal DJPb.

2. Layanan CSO KPPN dan Kanwil Ditjen Perbendaharaan

Layanan yang digunakan untuk menyampaikan pertanyaan atau permasalahan terkait aplikasi, proses bisnis, maupun peraturan di bidang perbendaharaan dimana pihak pengguna/penanya adalah satuan kerja (satker), masyarakat, atau individu yang datang langsung ke petugas *Customer Service Officer* (CSO) pada KPPN/Kanwil Ditjen Perbendaharaan atau pertanyaan yang disampaikan melalui Menu HAI-CSO pada aplikasi MyIntress.

B. Kanal Layanan

1. Kanal Layanan HAI-DJPb

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

- a. *Call Center* : nomor 14090 ext. 1 dan ext. 3
- b. *e-mail* : hai.djpb@kemenkeu.go.id
- c. Portal HAI-DJPb : hai.kemenkeu.go.id
- d. *Web Chat* : ✓ djpb.kemenkeu.go.id
✓ hai.kemenkeu.go.id
- e. HAI CSO : terintegrasi dengan aplikasi MyIntress
- f. Whatsapp : nomor [+6287877114090](tel:+6287877114090)
- g. Twitter : akun [@haiDJPB](https://twitter.com/haiDJPB)
- h. Instagram : akun [@hai.djpb](https://www.instagram.com/hai.djpb)
- i. Facebook : facebook.com/hai.djpb
- j. Youtube : channel [@HAI-DJPB](https://www.youtube.com/@HAI-DJPB)

2. Pengkhususan Kanal Layanan

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) chatbot

	Kategori Layanan	Persyaratan	Keterangan
2	Lacak status tiket Kakak	Informasi Nomor Tiket HAI-DJPb	Pemberian informasi status tiket penanya pada <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>
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 Digit</i> Kemenkeu, Cek <i>Email User Digit</i> Kemenkeu dan Aktivasi/ <i>Reset/Buka Blokir User Digit</i> 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 (MFA)</i> Pengguna SAKTI

C. 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.

D. Katalog dan Pengguna Layanan

1. Katalog Layanan

Nama Layanan	Penanggung Jawab
Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb	Sekretariat DJPb

Nama Layanan	Penanggung Jawab
Layanan Konsultasi Teknis Pelaksanaan Anggaran	Direktorat Pelaksanaan Anggaran
Layanan Konsultasi Teknis Pengelolaan Kas Negara	Direktorat Pengelolaan Kas Negara
Layanan Konsultasi Teknis Sistem Manajemen Investasi	Direktorat Sistem Manajemen Investasi
Layanan Konsultasi Teknis Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum	Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum
Layanan Konsultasi Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan	Direktorat Akuntansi dan Pelaporan Keuangan
Layanan Konsultasi Teknis Sistem Perbendaharaan	Direktorat Sistem Perbendaharaan
TIK.1 Layanan Konsultasi TIK	Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan
TIK.2 Layanan Pengelolaan <i>User</i>	Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan
TIK.3 Layanan Sistem Informasi	Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan
TIK.4 Layanan Data	Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan
TIK.5 Layanan Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan Informasi	Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan
Layanan <i>Broadcast</i>	Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan
Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan	Badan Pengelola Dana Perkebunan
Layanan Konsultasi Teknis Pusat Investasi Pemerintah	Pusat Investasi Pemerintah
Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup	Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup
Layanan Konsultasi Teknis KPPN Khusus Penerimaan	KPPN Khusus Penerimaan
Layanan Konsultasi Teknis KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah	KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah
Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan	Direktorat terkait
Layanan Pengaduan	Sekretariat DJPb

2. Pengguna Layanan

Nama Layanan	Penanggung Jawab	Pengguna												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb	Sekretariat DJPb	X	O	O	X	X	X	X	O	O	X	X	X	X
Layanan Konsultasi Teknis Pelaksanaan Anggaran	Direktorat Pelaksanaan Anggaran	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Layanan Konsultasi Teknis Pengelolaan Kas Negara	Direktorat Pengelolaan Kas Negara	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Layanan Konsultasi Teknis Sistem Manajemen Investasi	Direktorat Sistem Manajemen Investasi	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Layanan Konsultasi Teknis Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum	Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Layanan Konsultasi Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan	Direktorat Akuntansi dan Pelaporan Keuangan	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Layanan Konsultasi Teknis Sistem Perbendaharaan	Direktorat Sistem Perbendaharaan	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
TIK.1 Layanan Konsultasi TIK	Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan	O	O	O	O	O	X	O	O	O	O	O	O	O
TIK.2 Layanan Pengelolaan <i>User</i>	Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan	O	O	O	O	O	X	O	O	O	O	O	O	O
TIK.3 Layanan Sistem Informasi	Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan	O	O	O	X	X	X	X	O	O	X	X	X	X
TIK.4 Layanan Data	Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan	O	O	O	X	X	X	X	O	O	X	X	X	X
TIK.5 Layanan Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan Informasi	Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan	O	O	O	X	X	X	X	O	O	X	X	X	X

Nama Layanan	Penanggung Jawab	Pengguna												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Layanan <i>Broadcast</i>	Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan	X	X	X	X	X	X	X	O	O	X	X	X	X
Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan	Badan Pengelola Dana Perkebunan	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Layanan Konsultasi Teknis Pusat Investasi Pemerintah	Pusat Investasi Pemerintah	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup	Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Layanan Konsultasi Teknis KPPN Khusus Penerimaan	KPPN Khusus Penerimaan	O	O	O	O	O	X	O	O	O	X	O	O	O
Layanan Konsultasi Teknis KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah	KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah	O	O	O	O	O	X	O	O	O	X	O	O	O
Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan	Direktorat terkait	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
Layanan Pengaduan	Sekretariat DJPb	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O

O = Akses Layanan | X = Pengecualian Akses Layanan

Keterangan :

1. Pengguna 1 : Satker Kementerian Negara/Lembaga
2. Pengguna 2 : Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara
3. Pengguna 3 : Kantor Wilayah Ditjen Perbendaharaan
4. Pengguna 4 : Wajib Pajak, Wajib Bayar, Wajib Setor
5. Pengguna 5 : Penyedia Barang/Jasa Pemerintah
6. Pengguna 6 : Penerima/Debitur Investasi Pemerintah Pusat
7. Pengguna 7 : Masyarakat
8. Pengguna 8 : Direktorat Teknis Kantor Pusat Ditjen Perbendaharaan
9. Pengguna 9 : Pimpinan Ditjen Perbendaharaan
10. Pengguna 10 : Dewan Pengawas BLU/BLUD
11. Pengguna 11 : BLU/BLUD
12. Pengguna 12 : Pemerintah Daerah
13. Pengguna 13 : Unit lain yang menggunakan layanan HAI-DJPb

E. Definisi dan Ruang Lingkup Layanan

1. Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb

Definisi	Layanan ini adalah layanan konsultasi dukungan penyelenggaraan fungsi DJPb.
Pengguna	Internal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	1. Penataan dan Pengembangan Organisasi 2. <i>Regional Chief Economist</i> (RCE) 3. <i>Shadow Organization</i> 4. Badan Pengarah Papua (BPP) 5. Layanan Filial KPPN 6. <i>Treasury Regional Economist Financial Advisor</i> (TREFA) 7. Peran DJPb Terhadap Program Ibu Kota Nusantara (IKN) 8. Pengelolaan Beban Kerja Unit (ABK) 9. Pengajuan Izin Prinsip Kegiatan 10. Manajemen Keberlangsungan Bisnis (MKB) 11. Pengelolaan Matriks Tindak Lanjut 12. Standar Operasional Prosedur 13. Tata Naskah Dinas lingkup DJPb 14. Pembinaan dan supervisi pelaksanaan tugas kantor pelayanan DJPb 15. Pengelolaan inovasi di lingkungan DJPb 16. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 17. <i>Financial Advisor</i> (FA) 18. Perjanjian Kinerja 19. Laporan Kinerja 20. Pelaksanaan Reviu K3 21. Nilai Kinerja Organisasi 22. <i>Treasury Connect</i> 23. Layanan Aplikasi Lanskap 24. <i>Assesment Center</i> 25. Konsultasi Jabatan Fungsional 26. Manajemen Talenta 27. Penghargaan Pegawai 28. Standar Kompetensi Jabatan 29. Perencanaan Kebutuhan SDM 30. Layanan konsultasi administratif tugas belajar/beasiswa 31. Layanan administratif mengenai pelaksanaan pelatihan/pendidikan kompetensi non gelar/<i>shortcourse</i> 32. Layanan konsultasi administratif mengenai izin pendidikan di luar kedinasan/atas inisiatif sendiri 33. Layanan dan konsultasi mengenai mental <i>health/Treasury Wellbeing Program</i> 34. Mutasi

	35. Penetapan Peringkat dan Jabatan Pelaksana 36. Manajemen Kinerja Pegawai 37. Layanan Aplikasi Pbnopen 38. Layanan Aplikasi HRIS 39. Layanan Aplikasi SILAP 40. Layanan Administrasi Kepegawaian 41. Layanan Pembayaran Tagihan Belanja Barang dan Belanja Modal 42. Layanan Perbendaharaan (Standar Biaya Masukan) 43. Layanan Penyusunan Laporan Keuangan UAPPAW/UAKPA DJPb 44. Layanan Penatausahaan Tuntutan Ganti Rugi Bendahara dan Non Bendahara Lingkup DJPb 45. Layanan Pembayaran Belanja Pegawai (51) lingkup DJPb (gaji, kekurangan gaji, tukin, uang makan dan uang lembur) selain menu aplikasi 46. Layanan Kesejahteraan Pegawai lingkup DJPb meliputi BPJS (keluarga inti dan keluarga tambahan), Dana Sosial DJPb, Tapera dan Taspen 47. Layanan Pembayaran Hak Keuangan Lainnya lingkup DJPB meliputi Persekot Gaji dan Pesangon Pindah 48. Layanan Penganggaran Satker Lingkup DJPb 49. Layanan Revisi Anggaran Satker Lingkup DJPb 50. Layanan Revisi Standar Struktur Biaya (SSB) Satker Lingkup DJPb 51. Informasi RUP - Rencana Umum Pengadaan 52. Informasi Genset dan UPS Kantor Vertikal 53. Informasi AVR - <i>Automatic Voltage Regulator</i> 54. Informasi Asistensi Konstruksi 55. Informasi pembahasan Aset wilayah Barat – Sumatera 56. Informasi pembahasan Aset wilayah Tengah – Jawa, Kalimantan, dan Nusra 57. Informasi pembahasan Aset wilayah Timur Sulawesi, Maluku, Papua 58. Informasi Perjalanan Dinas 59. Informasi Kearsipan dan <i>Digital Signature</i> 60. Informasi <i>Digital Signature</i> , Satu Kemenkeu dan <i>Collaboration Tools</i> 61. Informasi Tenaga Pendukung dan Kerumahtanggaan 62. Manajemen Risiko 63. Pembangunan dan Monev ZI WBK/WBBM 64. Sistem Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016 65. Aplikasi INCRIMA
--	--

	66. Layanan Informasi dan Peraturan terkait Pengelolaan Pengaduan 67. Permohonan Bantuan Hukum/Penanganan Permasalahan Hukum Non Keuangan Negara/Keuangan Negara 68. Layanan Aplikasi Sipandu 69. Layanan Aplikasi SP4N Lapor! 70. Layanan Aplikasi Petaraja 71. Pelaksanaan Deklarasi Benturan Kepentingan 72. Pelaksanaan Pemantauan Risiko Pegawai, Probis, TIK 73. Pengendalian Gratifikasi 74. Pelaksanaan Penilaian Intern atas Pelaporan Keuangan (PIPK) 75. Layanan Informasi terkait Laporan Harta Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN) dan Laporan Harta Kekayaan (LHK) 76. Layanan Aplikasi <i>Wise</i> 77. Standarisasi Kegiatan Manajemen (Penguatan Integritas) 78. Sistem Pengendalian Intern Terintegrasi (Pengawasan Tematik) 79. Layanan Aplikasi SIAGA 80. Survei Penilaian Integritas 81. <i>Profiling</i> Pegawai 82. Maturitas SPIP 83. Implementasi Taktik dan Strategi Komunikasi di Lingkungan DJPb 84. Penyusunan Materi Publikasi Cetak dan Digital di Lingkungan DJPb 85. Pengelolaan Kanal Media Kehumasan di Lingkungan DJPb 86. Layanan Informasi Publik PPID di Lingkungan DJPb 87. Pengelolaan <i>Website/Microweb</i> Resmi di Lingkungan DJPb 88. Pengelolaan Hubungan Media/Pers dan Eksternal 89. Penyelenggaraan Kegiatan Edukasi Publik 90. Pelaksanaan Kegiatan Kerja Sama Kelembagaan Dalam Negeri dan Luar Negeri
Norma Waktu	16 jam kerja

2. Layanan Konsultasi Teknis Pelaksanaan Anggaran

Definisi	Layanan ini adalah layanan konsultasi kebijakan dan standar teknis Pelaksanaan Anggaran.
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan

Ruang Lingkup	1. Revisi Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran/DIPA 2. Pejabat Perbendaharaan Negara 3. Mekanisme pembayaran UP/TUP dan pembayaran langsung (LS) 4. Mekanisme Pembayaran Belanja Sumber Dana PNB 5. Belanja Bantuan Sosial 6. Pengelolaan Hibah Langsung Dalam Negeri 7. Bantuan Pemerintah 8. Perjalanan Dinas Dalam Negeri 9. Perjalanan Dinas Luar Negeri 10. Mekanisme Pembayaran Perjanjian Dalam Valas yang Membebani Rupiah Murni (RM) 11. Mekanisme Pembayaran APBN untuk perwakilan RI di Luar Negeri dan Atase Teknis 12. Mekanisme pembayaran Uang Makan ASN dan Uang lembur untuk PNS 13. Kartu Kredit Pemerintah 14. Transfer Ke Daerah 15. Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) 16. Mekanisme pembayaran Tunjangan Hari Raya (THR) dan Gaji Ketiga Belas 17. Capaian Output 18. Teknis pelaksanaan anggaran lainnya
Norma Waktu	16 jam kerja

3. Layanan Konsultasi Teknis Manajemen Kas

Definisi	Layanan ini adalah layanan konsultasi kebijakan dan standar teknis Manajemen Kas.
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan

Ruang Lingkup	1. Perencanaan kas/Rencana Penarikan Dana (RPD) dan pengelolaan likuiditas 2. <i>Treasury Dealing Room</i> (TDR) DJPb 3. Mekanisme pembayaran/penyaluran belanja negara dan penyetoran penerimaan Negara melalui Bank Operasional dan Bank/Pos Persepsi 4. Pengembalian penerimaan negara sesuai dengan PMK 188/PMK.05/2021 5. Perhitungan Fihak Ketiga/PFK 6. Pembayaran/pengelesaian belanja negara yang bersumber dari pinjaman dan hibah, SBSN termasuk penundaan pembebanan rekening khusus 7. Penatausahaan rekening lainnya milik K/L dan <i>Treasury Notional Pooling</i> (TNP), rekening bendahara, dan LPJ bendahara 8. <i>Settlement</i> transaksi pemindahbukuan/transfer rekening milik BUN 9. DIGIPAY/<i>marketplace</i> 10. Teknis manajemen kas lainnya 11. Mekanisme penyetoran penerimaan Negara melalui <i>collecting agent</i> 12. Retur SP2D 13. Pengelolaan dan penggunaan Bank Operasional dan Bank Penyalur Gaji 14. <i>Treasury Billing System</i>/ MPN New 15. <i>Cash Management System</i> (CMS) rekening virtual satker 16. <i>Payment Process Request</i> (PPR) terpusat untuk Rekening Penampungan Akhir Tahun Anggaran (RPATA) 17. <i>Treasury Deposit Facility</i> (TDF) untuk dana Transfer ke Daerah (TKD) 18. Pemanfaatan <i>Dashboard</i> Monitoring Reksus dan PHLN 19. Pemanfaatan Aplikasi CBS Bank Indonesia dan CBS BSI 20. Akuntansi dan pelaporan transaksi pada rekening milik BUN
Norma Waktu	16 jam kerja

4. Layanan Konsultasi Teknis Manajemen Investasi

Definisi	Layanan ini adalah layanan konsultasi kebijakan dan standar teknis Investasi.
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan

Ruang Lingkup	1. Kebijakan Investasi dan Hubungan Kelembagaan 2. Penganggaran, Pengelolaan Kinerja & Risiko Investasi 3. Peraturan, Perjanjian, dan Kepatuhan 4. Investasi Badan Usaha Milik Negara 5. Investasi Pemda/BUMD 6. Kredit Program dan Investasi Lainnya, serta Sistem Aplikasi Kredit Program (SIKP) 7. Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) 8. Pembinaan teknis BLU pengelola dana lingkup DJPb 9. Teknis manajemen investasi lainnya 10. Standarisasi Kegiatan Manajemen (Penguatan Integritas) Layanan Konsultasi Peran Kantor Vertikal dalam Monev Pembiayaan Ultra Mikro (UMi) 11. Layanan Konsultasi Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Kredit Program (SIKP) Terkait Monev Pembiayaan Ultra Mikro (UMi) di Kantor Vertikal 12. Layanan Konsultasi Terkait Kredit Program Skema Subsidi Resi Gudang (SSRG) 13. Layanan Persuratan pada Direktorat SMI
Norma Waktu	16 jam kerja

5. Layanan Konsultasi Teknis Badan Layanan Umum

Definisi	Layanan ini adalah layanan konsultasi kebijakan dan standar teknis Badan Layanan Umum.
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	1. Peraturan dan Standar Teknis Badan Layanan Umum 2. Tarif Badan Layanan Umum 3. Remunerasi Badan Layanan Umum 4. BLU <i>Integrated Online System</i> (BIOS) dan data 5. Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Pendidikan 6. Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Kesehatan 7. Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Pengelola Dana 8. Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Pengelola Kawasan 9. Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Barang dan Jasa Lainnya 10. SDM, Kelembagaan dan Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum lain-lain 11. Penetapan Badan Layanan Umum 12. Teknis Badan Layanan Umum lainnya

Norma Waktu	16 jam kerja
-------------	--------------

6. Layanan Konsultasi Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan

Definisi	Layanan ini adalah layanan konsultasi kebijakan dan standar teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan.
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	1. Standar Akuntansi Pemerintahan 2. Sistem Akuntansi, termasuk penggunaan Bagan Akun Standar (BAS) 3. Bimbingan Akuntansi Instansi dan BUN 4. Akuntansi Pusat dan Pelaporan Keuangan BUN 5. Penyusunan LKPP 6. Statistik dan Analisis Laporan Keuangan 7. Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Lainnya
Norma Waktu	16 jam kerja

7. Layanan Konsultasi Teknis Sistem Perbendaharaan

Definisi	Layanan ini adalah layanan konsultasi kebijakan dan standar teknis Sistem Perbendaharaan.
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	1. Transformasi Kelembagaan DJPb 2. Penelitian Pengembangan 3. Pengembangan Kapasitas Perbendaharaan 4. Harmonisasi Peraturan Perbendaharaan 5. Pembinaan Proses Bisnis dan Hukum 6. Program Jaminan Sosial, PFK, dan Pembinaan TGR 7. <i>Platform</i> pembayaran pemerintah 8. Peraturan terkait belanja pegawai/gaji 9. Penilaian/sertifikasi PPK PPSPM Bendahara 10. Teknis Sistem Perbendaharaan Lainnya
Norma Waktu	16 jam kerja

8. TIK.1 Layanan Konsultasi TIK

Definisi	Layanan ini diberikan kepada pengguna laman/aplikasi yang tercantum pada ruang lingkup aplikasi yang dikelola Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan (SITP).
Pengguna	Satuan kerja kementerian/lembaga, KPPN, Kanwil DJPb, Perbankan, Masyarakat Umum
Ruang Lingkup	Aplikasi yang dikelola Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan (SITP).
Norma Waktu	16 jam kerja

9. TIK.2 Layanan Pengelolaan User

Definisi	Layanan ini adalah layanan pengelolaan pengguna aplikasi.
Pengguna	Pengguna aplikasi SAKTI, Digit, MyIntress, SPAN Extension, OMSPAN, dan OMSPAN TKD
Ruang Lingkup	1. SAKTI a. Layanan Pengelolaan Pengguna SAKTI non Satker b. <i>Reset password/MFA</i> pengguna Sistem SAKTI non Satker 2. Digit a. Layanan Pengelolaan <i>User</i> Digit b. Pemberian <i>role</i> untuk aplikasi (memiliki persyaratan pendaftaran yang sama) Gaji, MPN, SIKP, DIGIT, BIOS, DIGIPAY, SPRINT, MP PNB, ejafung, SIMASPATEN, CAT, Incrima, Ufine, SIKRI-KP, Mentari, <i>Dashboard KKP</i>, SPRINT TNP, Intense c. Pemberian <i>role Treasury Big Data</i>, portal layanan <i>Open Data</i> 3. MyIntress a. Layanan Pendaftaran Pengguna non Satker b. Layanan Penghapusan Pengguna non Satker 4. Layanan Pengelolaan <i>User</i> SPAN Extension 5. Layanan Pengelolaan <i>User</i> OMSPAN 6. Layanan Pengelolaan <i>User</i> OMSPAN TKD
Norma Waktu	16 jam kerja

10. TIK.3 Layanan Sistem Informasi

Definisi	Layanan ini adalah layanan permintaan sistem informasi Aplikasi SAKTI dan SPAN.
Pengguna	Pengguna Aplikasi SAKTI dan SPAN
Ruang Lingkup	1. SAKTI a. Layanan Permintaan Batal Persetujuan Aset dan Persediaan b. Layanan Permintaan Buka/Tutup Periode Terpusat 2. SPAN a. Layanan <i>Open Period</i> Tambahan Capaian Output
Norma Waktu	16 jam kerja

11. TIK.4 Layanan Data

Definisi	Layanan ini adalah layanan permintaan data untuk memberikan data dummy untuk pelatihan pada Pandu SAKTI.
Pengguna	Pengguna Aplikasi SAKTI
Ruang Lingkup	1. Penyediaan data untuk pelatihan SAKTI

Norma Waktu	16 jam kerja
-------------	--------------

12. TIK.5 Layanan Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan Informasi

Definisi	Layanan ini adalah layanan permintaan informasi dan penyampaian permasalahan infrastruktur pada KPPN, Kanwil dan kantor pusat Ditjen Perbendaharaan.
Pengguna	Internal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	- Layanan Pengelolaan Perangkat TIK - Layanan Pengelolaan <i>Active Directory Domain</i> Kemenkeu (Akun Kemenkeu dan <i>Hostname</i> Perangkat) - Layanan Pengelolaan <i>Collaboration Tools</i> Microsoft 365 lingkup DJPb - Layanan Pengelolaan Perangkat Pengguna (<i>End User</i>) DJPb - Layanan Jaringan - Layanan Pengelolaan Jaringan DJPb - Layanan Permintaan Kenaikan <i>Bandwidth</i> Sementara dan SSID sementara Kantor Vertikal - Layanan Keamanan Informasi - Layanan Pengelolaan Keamanan Informasi DJPb
Norma Waktu	16 jam kerja

13. Layanan Broadcast

Definisi	Layanan ini memfasilitasi permintaan <i>broadcast</i> informasi dari semua direktorat teknis pada Kantor Pusat Ditjen Perbendaharaan maupun dari Kantor Vertikal Ditjen Perbendaharaan.
Pengguna	Internal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	Penyampaian informasi/status gangguan, permintaan informasi/laporan/ data, dan permintaan perubahan layanan.
Batasan	Komponen layanan meliputi penyampaian informasi (<i>outbond</i>). Tidak termasuk dalam komponen layanan adalah permintaan <i>broadcast</i> yang tidak memperoleh persetujuan dari pengelola layanan HAI-DJPb.
Norma Waktu	8 jam kerja

14. Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan

Definisi	Layanan ini adalah layanan permintaan informasi dan layanan konsultasi kebijakan Badan Pengelola Dana Perkebunan.
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	- Layanan pengadaan barang dan jasa pada BPDP - Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia pada BPDP - Layanan <i>legal drafting</i> perjanjian pada BPDP

	4. Kebijakan Laporan Keuangan pada BPDP 5. Konfirmasi pencairan dana di BPDP 6. Permintaan Bukti Potong Pajak 7. Layanan Persuratan pada BPDP 8. Konfirmasi Data dan Informasi website BPDP 9. Layanan Pengelolaan Kinerja BPDP 10. Layanan Rencana Strategi Bisnis BPDP 11. Layanan Investasi di BPDP 12. Layanan Sistem Amandasari (Aplikasi Manajemen Data Sawit RI) 13. Konfirmasi kekurangan bayar eskportir 14. Konfirmasi restitusi kelebihan bayar eksportir 15. Layanan aplikasi e-billing levy 16. Konfirmasi penyaluran dana peremajaan kelapa sawit 17. Konfirmasi penyaluran dana sarana dan prasarana 18. Konfirmasi penyaluran dana peremajaan dan sarana prasarana kelapa 19. Konfirmasi penyaluran dana peremajaan dan sarana prasarana kakao 20. Layanan Aplikasi PSR <i>online</i> 21. Layanan Aplikasi SMART PSR 22. Layanan Aplikasi Sarpras 23. Konfirmasi penilaian dan penetapan Riset 24. Layanan penyaluran dana Riset 25. Layanan kebijakan Riset pada BPDP 26. Konfirmasi penilaian dan penetapan Dana Pendidikan dan Pelatihan 27. Layanan penyaluran dana Pendidikan dan Pelatihan 28. Layanan kebijakan dana Pendidikan dan Pelatihan 29. Konfirmasi pembayaran insentif Biodiesel 30. Informasi layanan insentif Biodiesel 31. Informasi layanan program pangan dan hilirisasi 32. Konfirmasi verifikasi proposal kemitraan 33. Informasi layanan Media, Promosi, dan Kemitraan
Norma Waktu	16 jam kerja

15. Layanan Konsultasi Teknis Pusat Investasi Pemerintah

Definisi	Layanan ini adalah layanan permintaan informasi dan layanan konsultasi kebijakan Pusat Investasi Pemerintah.
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	1. Layanan penempatan dana pada instrumen investasi jangka pendek (deposito) 2. Layanan pencairan dana pembiayaan Ultra Mikro (UMi) 3. Layanan pengadaan barang dan jasa pada PIP

	4. Layanan persuratan pada PIP 5. Layanan informasi data pelunasan pada Sistem Informasi Kredit Program Ultra Mikro (SIKP UMi) 6. Layanan Sistem Informasi Kredit Program (SIKP UMi) 7. Layanan informasi <i>outstanding</i> pembiayaan Ultra Mikro (UMi) 8. Layanan Kerja sama Pendanaan dan Kerja sama Program Pembiayaan Ultra Mikro (UMi) 9. Layanan persyaratan dan tata cara menjadi debitur pembiayaan Ultra Mikro (UMi) 10. Layanan persyaratan dan tata cara menjadi penyalur pembiayaan Ultra Mikro (UMi) 11. Layanan peraturan/regulasi di bidang pembiayaan Ultra Mikro 12. Layanan perjanjian kerja sama pendanaan dan kerja sama program 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 14. Layanan pengenaan jaminan tambahan pembiayaan ultra mikro 15. Layanan monitoring risiko kredit Penyalur pembiayaan ultra mikro 16. Layanan jaminan piutang pembiayaan Ultra Mikro (UMi)
Norma Waktu	16 jam kerja

16. Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup

Definisi	Layanan ini adalah layanan permintaan informasi dan layanan konsultasi kebijakan Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup.
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	1. Layanan pengadaan barang dan jasa pada BPD LH 2. Layanan pengelolaan sumber daya manusia pada BPD LH 3. Layanan persuratan pada BPD LH 4. Layanan media dan informasi 5. Layanan kerjasama pengumpulan dana 6. Layanan pengembangan dana 7. Layanan penerimaan pokok dan bunga pinjaman 8. Layanan penyaluran dana program 9. Layanan penyaluran dana bergulir 10. Layanan monitoring, evaluasi, dan pembinaan atas penyaluran dana
Norma Waktu	16 jam kerja

17. Layanan Konsultasi Teknis KPPN Khusus Penerimaan

Definisi	Layanan ini adalah layanan permintaan informasi dan layanan konsultasi KPPN Khusus Penerimaan.
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	1. Layanan Rekonsiliasi Modul Penerimaan Negara <i>Collecting Agent</i> 2. Layanan Koreksi Penerimaan Negara BA BUN Suspen 3. Layanan Kendala Pembayaran Penerimaan Negara Melalui MPN 4. Layanan Konsultasi Pengembalian Penerimaan Negara Akibat Kesalahan <i>Collecting Agent</i> 5. Layanan Penatausahaan dan Pengelolaan user PES dan Portal Rekonsiliasi <i>Collecting Agent</i>
Norma Waktu	16 jam kerja

18. Layanan Konsultasi Teknis KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah

Definisi	Layanan ini adalah layanan permintaan informasi dan layanan konsultasi KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah.
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	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) 2. Penerbitan Surat Pengantar (<i>Covering Letter</i>) Surat Penarikan Dana Pembayaran Langsung (SPD PL) dan Surat Penarikan Dana Pembiayaan Pendahuluan (SPD PP) 3. Pemrosesan atas Surat Perintah Pembukuan/Pengesahan Penarikan Pinjaman atau Hibah Luar Negeri (SP4HLN) untuk Penerbitan Surat Perintah Pembukuan/Pengesahan (SP3) PL/PP/LC 4. Penerbitan Surat Kuasa Pembebanan <i>Letter of Credit</i> terkait Penarikan PHLN 5. Penerbitan Surat Pengesahan Hibah Langsung (SPHL) dan Surat Pengesahan Pengembalian Pendapatan Langsung (SP3HL) terkait Penarikan Hibah Uang dari Luar Negeri 6. Pendaftaran Data <i>Supplier</i> dan Data Kontrak terkait Penarikan PHLN atau PDN 7. Perubahan Data <i>Supplier</i> dan Data Kontrak terkait Penarikan PHLN atau PDN 8. Persetujuan/Penolakan Permintaan UP dan/atau TUP terkait Penarikan PHLN atau PDN 9. Penyelesaian Retur terkait SP2D yang telah diterbitkan yang bersumber dari PHLN atau PDN

	10. Penerbitan Nota Konfirmasi Penerimaan Negara terkait Penarikan PHLN atau PDN 11. Persetujuan Pembukaan Rekening terkait terkait Penarikan PHLN atau PDN 12. Penerbitan Surat Keterangan Telah Dibukukan (SKTB) terkait Penarikan PHLN atau PDN 13. Penerbitan Berita Acara Rekonsiliasi (BAR) Realisasi Pembayaran Pinjaman Luar Negeri, Pinjaman Dalam Negeri, Biaya Transfer terkait Penarikan PHLN atau PDN 14. Penerbitan Surat Pemberitahuan atas Pelaksanaan Penyesuaian Sisa Pagu Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran terkait Penarikan PHLN atau PDN
Norma Waktu	16 jam kerja

19. Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan

Definisi	Layanan ini merupakan layanan penyediaan narasumber bidang Perbendaharaan.
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	1. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Sekretariat Direktorat Jenderal Perbendaharaan 2. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Pelaksanaan Anggaran 3. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Kas Negara 4. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Sistem Manajemen Investasi 5. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum 6. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Akuntansi dan Pelaporan Keuangan 7. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Sistem Perbendaharaan 8. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan 9. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Badan Pengelola Dana Perkebunan 10. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Pusat Investasi Pemerintah 11. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup 12. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada KPPN Khusus Penerimaan

	13. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada KPPN Khusus Pinjaman dan Hibah
Norma Waktu	16 jam kerja

20. Layanan Pengaduan

Definisi	Layanan ini memfasilitasi pengaduan (<i>whistle blowing</i>) layanan, SDM, dan bidang lainnya yang terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Ditjen Perbendaharaan.
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	1. Pengaduan kode etik 2. Pengaduan disiplin 3. Pengaduan layanan.
Norma waktu	16 jam kerja

F. Batasan, Persyaratan, dan Komponen Layanan

1. Batasan Layanan

Dalam Katalog Layanan HAI-DJPb ini tidak mencakup layanan yang dikecualikan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan, antara lain mencakup:

- Penafsiran dan/atau penegasan terhadap peraturan perundang-undangan Perbendaharaan;
- Peraturan atau kebijakan Perbendaharaan atau hal-hal lain yang belum diatur;
- Pemberian penjelasan tentang penanganan suatu kasus yang menjadi kewenangan Pejabat terkait;
- Pemberian informasi yang merupakan wewenang dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

2. Persyaratan Layanan

Persyaratan bagi pengguna layanan dalam meminta layanan/informasi kepada HAI-DJPb antara lain:

- Menyampaikan permintaan melalui saluran layanan HAI-DJPb.
- Menyampaikan Informasi Pengguna, antara lain:
 - Informasi utama: nama dan alamat *e-mail*;
 - Informasi pendukung: Nama/Kode Satuan Kerja.
- Menyampaikan formulir permintaan (apabila dipersyaratkan).
- Menyampaikan lampiran/data dukung lainnya (apabila dibutuhkan).
- Persyaratan lainnya (apabila dibutuhkan).

3. Komponen Layanan

Komponen layanan

- Permintaan informasi/penyampaian permasalahan.
 - Indikator pemenuhan layanan:

- a. penyediaan informasi; atau
 - b. penyediaan solusi/penjelasan.
 - 2. Keandalan layanan: informasi/solusi sesuai peraturan/kebijakan (*legal compliance*).
 - b. Permintaan dan/atau perubahan layanan
 - 1. Indikator pemenuhan layanan: dokumentasi permintaan dan/atau perubahan layanan (untuk dianalisis lebih lanjut).
 - c. Permintaan layanan lintas unit (*linked/shared services*).
 - 1. Indikator pemenuhan layanan:
 - a. penerusan permintaan layanan kepada unit eksternal terkait*); atau
 - b. pemberian arahan kepada pengguna agar menyampaikan permintaan kepada unit eksternal terkait.
 - 2. Keandalan layanan:
 - a. permintaan layanan diterima unit yang berwenang
- Catatan *): penerusan permintaan dilaksanakan berdasarkan perjanjian kerjasama dengan layanan *help-desk* eksternal.

G. Ketentuan Lain

Dokumen ini harus dievaluasi secara berkala paling sedikit sekali dalam setahun dan sewaktu-waktu apabila terjadi perubahan kondisi internal dan eksternal yang dapat berdampak signifikan terhadap kinerja layanan *contact center* HAI-DJPb, serta dilakukan dokumentasi atas hasil evaluasi tersebut.