



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-80/PB.8/2022

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, OLA, dan SLA HAI-DJPb ditetapkan oleh CIO Direktorat Jenderal Perbendaharaan, dengan ini yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saiful Islam

Jabatan : Direktur Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan
selaku Chief Information Officer Direktorat Jenderal Perbendaharaan

mengesahkan dokumen Katalog Layanan HAI-DJPb versi 2022.0. pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari dokumen pengesahan ini.

Jakarta, 10 Juli 2022
Direktur Sistem Informasi dan
Teknologi Perbendaharaan



Ditandatangani secara elektronik
Saiful Islam



Katalog Layanan Pengguna HAI-DJPb

Berlaku sejak: 01 Juli 2022

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)

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)



A. Pendahuluan

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 /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 /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 OMSPAN.

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 10490 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 Online monitoring SPAN (OM SPAN)
- f. Whatsapp : nomor +6287877114090
- g. Twitter : akun @haiDJPb
- h. Instagram : akun @hai.djpb
- i. Facebook : www.facebook.com/hai.djpb

2. Pengkhususan Kanal Layanan

Kanal layanan Whatsapp dikhususkan untuk kategori layanan berikut:

	Kategori Layanan	Persyaratan
a.	Permintaan informasi NTPN - Kode Billing Pajak, Bea, dan Cukai - Kode Billing PNBPN	NPWP Kode Satker
b.	Permintaan Informasi SP2D	Nomor SP2D dan Nomor Rekening penerima
c.	Permintaan informasi status tiket	Nomor tiket
d.	Permintaan informasi status pendaftaran Supplier di aplikasi SPAN	Tipe supplier dan nomor rekening supplier
e.	Permintaan informasi status nomor	Kode Satker dan nomor kontrak

	register kontrak di aplikasi SPAN	
f.	Permintaan informasi status SPM SAKTI pada portal KPPN	Nomor SPM dan Kode Satker
g.	Permintaan informasi kode KPPN	Kode Satker
h.	Pembuatan tiket ke HAI DJPb	Nama pengguna, alamat email, subjek/judul pertanyaan/permasalahan, detail pertanyaan/permasalahan, dan lampiran (jika ada)

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

Kode	Nama Layanan	Penanggung Jawab
BCSM.01	Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb	Sekretariat DJPb
BCSM.02	Layanan Konsultasi Teknis Perbendaharaan	Direktorat Teknis DJPb
BCSM.03	Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan	Direktorat terkait
ITSM.01	Layanan Aplikasi	Direktorat SITP
ITSM.02	Layanan Infrastruktur	Direktorat SITP
ITSM.03	Layanan Pertukaran Data Elektronik	Direktorat SITP
ITSM.04	Layanan Video Conference	Direktorat SITP
MSSM.01	Layanan Dukungan Pimpinan	Direktorat SITP
BMSM.01	Layanan Broadcast	Direktorat SITP
WBSM.01	Layanan Pengaduan (SIAP)	Sekretariat DJPb
CRSM.01	Permintaan dan/atau Perubahan Layanan	Direktorat SITP

2. Pengguna Layanan

Kode	Nama Layanan	Penanggung Jawab	Pengguna										
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
BCSM.01	Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb	Sekretariat DJPb	x	o	o	x	x	x	x	x	x	x	x
BCSM.02	Layanan Konsultasi Teknis Perbendaharaan	Direktorat Teknis DJPb	o	o	o	o	o	o	o	x	x	o	o
BCSM.03	Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan	Direktorat terkait	o	o	o	o	o	o	o	x	x	o	o
ITSM.01	Layanan Aplikasi	Direktorat SITP	x	x	x	x	x	x	x	o	o	x	x
ITSM.02	Layanan Infrastruktur	Direktorat SITP	x	o	o	x	o	x	x	o	o	x	x
ITSM.03	Layanan Pertukaran Data Elektronik	Direktorat SITP	o	x	x	x	o	o	x	o	o	x	x
ITSM.04	Layanan Video Conference	Direktorat SITP	x	x	x	x	x	x	x	o	o	x	x
MSSM.01	Layanan Dukungan Pimpinan	Direktorat SITP	x	x	x	x	x	x	x	o	o	x	x
BMSM.01	Layanan Broadcast	Direktorat SITP	x	x	x	x	x	x	x	o	o	x	x
WBSM.01	Layanan Pengaduan (SIAP)	Sekretariat DJPb	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o
CRSM.01	Permintaan dan/atau Perubahan Layanan	Direktorat SITP	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o	o

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

O = Akses Layanan

X = Pengecualian Akses Layanan

E. Definisi dan Ruang Lingkup Layanan

1. Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb (BCSM.01)

Definisi	Layanan ini adalah layanan konsultasi dukungan penyelenggaraan fungsi DJPBN.
Pengguna	Internal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	1. Penataan dan pengembangan organisasi DJPBN 2. Penataan dan pengembangan SDM DJPb 3. Pengelolaan keuangan DJPb 4. Pengelolaan aset dan dukungan penyelenggaraan fungsi DJPb lainnya
Norma Waktu	32 jam kerja

2. Layanan Konsultasi Teknis Perbendaharaan (BCSM.02)

Definisi	Layanan ini adalah layanan konsultasi kebijakan dan standar teknis bidang Perbendaharaan.
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	a. Konsultasi Teknis Pelaksanaan Anggaran (BCSM.02.01) 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 7. Koreksi/Ralat, Pembatalan SPP, SPM, dan SP2D 8. Bantuan Pemerintah 9. Perjalanan Dinas Dalam Negeri 10. Perjalanan Dinas Luar Negeri 11. Jaminan Uang Muka 12. Mekanisme Pembayaran Perjanjian Dalam Valas yang Membebani Rupiah Murni (RM) 13. Mekanisme Pembayaran APBN untuk perwakilan RI di Luar Negeri dan Atase Teknis 14. Mekanisme pembayaran Uang Makan ASN dan Uang lembur untuk PNS 15. Kartu Kredit Pemerintah 16. Dana Alokasi Khusus Fisik, Dana Desa, dan Bantuan Operasional Sekolah 17. Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) 18. Mekanisme pembayaran Tunjangan Hari Raya (THR) 19. Mekanisme pembayaran dalam rangka COVID-19 20. Capaian Output 21. Teknis pelaksanaan anggaran lainnya

	b. Konsultasi Teknis Manajemen Kas (BCSM.02.02) 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, pengembalian penerimaan negara, dan Perhitungan Fihak Ketiga/PFK 4. Pembayaran/pengesahan belanja negara yang bersumber dari pinjaman dan hibah, SBSN termasuk penundaan pembebanan rekening khusus 5. Penatausahaan rekening lainnya milik K/L dan <i>Treasury Notional Pooling</i> (TNP), rekening bendahara, dan LPJ bendahara 6. <i>Settlement</i> transaksi pemindahbukuan/transfer rekening milik BUN 7. DIGIPAY/<i>marketplace</i> 8. Teknis manajemen kas lainnya c. Konsultasi Teknis Manajemen Investasi (BCSM.02.03) 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 Pembiayaan Ultra Mikro (UMi) 8. Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) 9. Pembinaan teknis BLU pengelola dana lingkup DJPb 10. Teknis manajemen investasi lainnya d. Konsultasi Teknis Badan Layanan Umum (BCSM.02.04) 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 e. Konsultasi Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan (BCSM.02.05) 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 f. Konsultasi Teknis Sistem Perbendaharaan (BCSM.02.06) 1. Transformasi Kelembagaan DJPb 2. Penelitian Pengembangan/FOKIT 3. Kerjasama Kelembagaan 4. Standardisasi dan Pengembangan Kapasitas Pengelola Perbendaharaan, serta Sertifikasi Bendahara 5. Harmonisasi Peraturan Perbendaharaan 6. Pembinaan Proses Bisnis dan Hukum 7. Pembayaran Program Jaminan Sosial, PFK, dan Kebijakan TGR 8. <i>Platform</i> pembayaran pemerintah 9. Peraturan terkait belanja pegawai/gaji 10. Penilaian/sertifikasi PPK PPSPM 11. Teknis Sistem Perbendaharaan Lainnya
Norma Waktu	24 s.d. 32 jam kerja

3. Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan (BCSM.03)

Definisi	Layanan ini merupakan layanan penyediaan narasumber bidang Perbendaharaan.
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	1. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Ditjen Perbendaharaan 2. Narasumber Bidang Teknis Perbendaharaan 3. Narasumber Teknis Aplikasi Perbendaharaan
Norma Waktu	32 jam kerja

4. Layanan Aplikasi (ITSM.01)

Definisi	Layanan ini adalah layanan permintaan informasi dan penyampaian
----------	---

	permasalahan aplikasi yang dikembangkan oleh Ditjen Perbendaharaan
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	1. Aplikasi Tingkat BUN (ITSM.01.01) a. Aplikasi GPP Terpusat b. SPRINT c. <i>Dashboard</i> CSO HAI-DJPb d. Aplikasi portal SSO/DIGIT (digit.kemenkeu.go.id) e. Aplikasi CRM HAI/Deskpro 2. Aplikasi Tingkat Satuan Kerja (ITSM.01.02) a. Aplikasi GPP/DPP/BPP b. Aplikasi Persediaan c. Aplikasi SIMAK-BMN d. Aplikasi SAIBA e. Aplikasi e-REKON f. Aplikasi eJafung g. Aplikasi Simaspaten h. BAS Mobile i. Aplikasi MP PNPB 3. Aplikasi SPAN dan Pendukungnya (ITSM.01.03) a. SPAN – Modul Pembayaran dan Modul Komitmen b. SPAN – Modul Penerimaan dan Modul Manajemen Kas c. SPAN - Modul GL Reporting d. SPAN – Pengelolaan Pengguna dan Data Referensi e. Aplikasi OM-SPAN 4. Aplikasi SAKTI dan Pendukungnya (ITSM.01.04) a. SAKTI - Modul Administrator b. SAKTI - Modul Komitmen c. SAKTI - Modul Pembayaran d. SAKTI - Modul Bendahara e. SAKTI - Modul Persediaan f. SAKTI - Modul Aset Tetap g. SAKTI – Modul Piutang h. SAKTI - Modul GL dan Pelaporan i. SAKTI – Portal j. SAKTI – Email k. Aplikasi MONSAKTI l. SAKTI BUN m. Pandu SAKTI Mobile 5. Aplikasi Manajemen Kas (ITSM.01.05) a. Penyetoran penerimaan negara melalui MPN-G3/TBS b. Aplikasi CMS

	c. Aplikasi BIG-eB d. Aplikasi Dashboard MPN Online 6. Aplikasi Internal DJPb (ITSM.01.06) a. Aplikasi eDJPb b. Aplikasi INCRIMA c. Aplikasi INTENSE d. Aplikasi JIMAT
Norma Waktu	24 jam kerja

5. Layanan Infrastruktur (ITSM.02)

Definisi	Layanan ini adalah layanan permintaan informasi dan penyampaian permasalahan infrastruktur pada KPPN dan Kanwil DJPBN.
Pengguna	Internal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	1. Infrastruktur - Jaringan 2. Infrastruktur - Perangkat Keras 3. Infrastruktur - Perangkat Lunak 4. Infrastruktur - Basis Data 5. Infrastruktur - Analisis Data 6. Penanganan Gangguan Keamanan Informasi
Norma Waktu	24 jam kerja

6. Layanan Pertukaran Data Elektronik (ITSM.03)

Definisi	Layanan ini memfasilitasi pertukaran data elektronik dengan instansi di internal ataupun luar lingkup Ditjen Perbendaharaan
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	1. Pertukaran Data Aplikasi OMSPAN 2. Pertukaran Data Aplikasi MONSAKTI
Norma Waktu	24 jam kerja

7. Layanan Video Conference (ITSM.04)

Definisi	Layanan ini adalah layanan untuk memfasilitasi pengguna dalam hal melakukan <i>video conference</i> .
Pengguna	Internal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	1. Fasilitas Video Conference 2. Pendampingan Video Conference
Norma Waktu	16 jam kerja

8. Layanan Dukungan Pimpinan (MSSM.01)

Definisi	Layanan ini merupakan layanan yang diberikan kepada pimpinan Ditjen
----------	---

	Perbendaharaan.
Pengguna	Internal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	1. Layanan kehumasan/kegiatan khusus 2. Layanan dukungan pimpinan lainnya.
Norma Waktu	24 jam kerja

9. Layanan Broadcast (BMSM.01)

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

10. Layanan Pengaduan (WBSM.01)

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	32 jam kerja

11. Permintaan dan/atau Perubahan Layanan (CRSM.01)

Definisi	Layanan ini mengakomodir pengajuan permintaan layanan dari pengguna
Pengguna	Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan
Ruang Lingkup	1. Permintaan terkait manajemen <i>user</i> aplikasi 2. Permintaan <i>set-up</i> data referensi (SPAN dan SAKTI) 3. Permintaan development aplikasi (khusus Kantor Pusat DJPb) 4. Permintaan informasi SP2D 5. Permintaan informasi Kode Billing MPN 6. Permintaan Perubahan Layanan
Norma waktu	8 s.d. 16 jam kerja

F. Permintaan Layanan Lintas Unit (Linked Service)

Dalam Katalog Layanan HAI-DJPb ini tidak terlepas dari layanan yang membutuhkan kewenangan ataupun penanganan dari unit di luar Ditjen Perbendaharaan. Tiap jenis layanan memiliki unit-unit *linked service* yang berbeda, unit-unit terkait dimaksud antara lain:

1. Kementerian Dalam Negeri (BCSM.02.05)
2. Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (BCSM.02.05)
3. Badan Pusat Statistik (BCSM.02.05)
4. Badan/Lembaga Pengelola Program Jaminan Sosial (BCSM.02.06)
5. Sekretariat Jenderal Kemenkeu (BCSM.02.06), (ITSM.02)
6. Inspektorat Jenderal Kemenkeu (WBSM.01)
7. Ditjen Anggaran [(BCSM.02.01), (BCSM.02.02), (ITSM.01.02), (ITSM.01.03), (ITSM.01.04), (ITSM.01.05)]
8. Ditjen Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko [(BCSM.02.01), (BCSM.02.02), (ITSM.01.03), (ITSM.01.04), (ITSM.01.05)]
9. Ditjen Pajak [(BCSM.02.02), (ITSM.01.05)]
10. Ditjen Bea dan Cukai [(BCSM.02.02), (ITSM.01.05)]
11. Ditjen Kekayaan Negara (BCSM.02.05)
12. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa (BCSM.02.01)
13. Bank Indonesia [(BCSM.02.02), (ITSM.01.05)]
14. Bank Umum [(BCSM.02.02), (ITSM.01.05)]
15. Bank Operasional (BCSM.02.02)
16. Bank Pos/Persepsi (BCSM.02.02)
17. Pemberi Pinjaman/Hibah [(BCSM.02.02), (BCSM.02.03)]
18. Pengelola Dana/BLU (BCSM.02.03)
19. Pembina teknis BLU/BLUD (BCSM.02.04)
20. Komite Standar Akuntansi Pemerintah (BCSM.02.05)
21. Pengembang Aplikasi [(ITSM.01.01), (ITSM.01.03), (ITSM.01.04), (ITSM.01.06)]

G. 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 200/PMK.01/2016 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan dan Perangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan, antara lain mencakup:

- a. Penafsiran dan/atau penegasan terhadap peraturan perundang-undangan Perbendaharaan;
- b. Peraturan atau kebijakan Perbendaharaan atau hal-hal lain yang belum diatur;
- c. Pemberian penjelasan tentang penanganan suatu kasus yang menjadi kewenangan Pejabat terkait;
- d. 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:

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

3. Komponen Layanan

Komponen layanan

- a. Permintaan informasi/penyampaian permasalahan.
 1. 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.

H. Ketentuan Lain

Dokumen Katalog Layanan HAI-DJPb ini harus dievaluasi sekurang-kurangnya sekali dalam setahun.