

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN
NOMOR PER - 8 /PB/2020

TENTANG

PEDOMAN PENYELENGGARAAN LAYANAN *HELP, ANSWER, IMPROVE*
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan salah satu fungsi Direktorat Jenderal Perbendaharaan dalam memberikan komunikasi publik dan layanan informasi di bidang perbendaharaan, telah diatur mengenai layanan pengguna terintegrasi dan katalog layanan *Help, Answer, Improve* Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan layanan serta mengoptimalkan peran dan fungsi *Help, Answer, Improve* Direktorat Jenderal Perbendaharaan dalam melakukan pencatatan pengaduan gangguan, permintaan dan perubahan layanan, melakukan komunikasi, penyediaan informasi, solusi, dan edukasi kepada pengguna layanan perbendaharaan, perlu menetapkan kembali ketentuan mengenai pedoman penyelenggaraan layanan *Help, Answer, Improve* Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan tentang Pedoman Penyelenggaraan Layanan *Help, Answer, Improve* Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
- Mengingat : 1. Undang Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);
2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.01/2017 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 988);
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1862) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 87/PMK.01/2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 641);
4. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 751/KMK.01/2019 tentang manajemen Mutu dan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN TENTANG PEDOMAN PENYELENGGARAAN LAYANAN *HELP, ANSWER, IMPROVE* DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Direktur Jenderal ini yang dimaksud dengan:

1. *Help, Answer, Improve* Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang selanjutnya disebut HAI-DJPb adalah layanan resmi Direktorat Jenderal Perbendaharaan dalam melayani penerimaan dan penyampaian informasi serta permasalahan terkait tugas pokok dan fungsi Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
2. *Helpdesk* adalah kontak tunggal bagi pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan untuk melaporkan setiap insiden atau bencana yang terjadi dalam kaitannya dengan kelangsungan bisnis Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
3. Informasi perbendaharaan adalah informasi seputar layanan perbendaharaan yang tidak termasuk dalam klasifikasi informasi publik yang dikecualikan di Lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
4. Pengguna layanan adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan HAI-DJPb.
5. *Service Level Agreement* yang selanjutnya disebut SLA adalah perjanjian antara HAI-DJPb sebagai pengelola layanan dengan pengguna yang mengidentifikasi layanan dan kinerja yang disepakati.
6. *Operating Level Agreement* yang selanjutnya disebut OLA adalah perjanjian antara HAI-DJPb dengan direktorat teknis pada lingkup Kantor Pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan untuk menjamin ketepatan SLA dengan pengguna layanan.
7. Satuan Kerja yang selanjutnya disebut Satker adalah unit organisasi lini Kementerian Negara/Lembaga atau unit organisasi Pemerintah Daerah yang melaksanakan kegiatan Kementerian Negara/Lembaga dan memiliki kewenangan dan tanggung jawab penggunaan anggaran.
8. Agen adalah petugas yang melaksanakan fungsinya dalam melayani pertanyaan dan/atau permasalahan yang disampaikan pengguna layanan.
9. *Request for Change* yang selanjutnya disebut RFC adalah permintaan resmi yang disampaikan oleh pengguna untuk meminta suatu perubahan dalam lingkup layanan HAI-DJPb.
10. *Change Advisory Board* yang selanjutnya disebut CAB adalah Sekelompok orang yang memberikan arahan bagi Manajer Perubahan dalam hal penilaian, penentuan prioritas, dan penjadwalan perubahan.
11. *Chief Information Officer* yang selanjutnya disebut CIO adalah pejabat setingkat Eselon II yang tugas dan kewenangannya diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.01/2017



tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan.

12. *Broadcast* adalah penyampaian informasi dari HAI-DJPb kepada pengguna layanan dengan cara mengirimkan informasi ke banyak pengguna layanan.
13. *Customer Service Officer* yang selanjutnya disebut CSO adalah petugas yang bertanggung jawab memberikan layanan kepada Satker yang dilaksanakan pada meja layanan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara.
14. Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara yang selanjutnya disebut SPAN adalah sistem yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan dengan mengintegrasikan proses penganggaran, pelaksanaan, dan pelaporan keuangan negara untuk menghasilkan laporan keuangan yang akurat, akuntabel, dan transparan.
15. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara yang selanjutnya disebut KPPN adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah.
16. Bank Interkoneksi pendukung SPAN adalah bank yang secara sistem terkoneksi dengan SPAN, yaitu Bank Indonesia, Bank Mandiri, BNI, BRI, dan BTN.
17. Sistem Manajemen Kelangsungan Bisnis yang selanjutnya disebut SMKB adalah bagian dari keseluruhan sistem manajemen yang menerapkan, menjalankan, memantau, meninjau, memelihara, dan mengembangkan kelangsungan bisnis.
18. Koordinator Kelangsungan Bisnis adalah Pejabat pada Kantor Pusat, Kantor Wilayah, atau KPPN yang ditunjuk untuk mengembangkan dan memelihara dokumen SMKB serta menjadi bagian dari Satuan Tugas Tanggap Darurat dan Satuan Tugas Pemulihan ketika terjadi situasi bencana.
19. Tim Penanganan Bencana adalah tim yang bertugas untuk melakukan fungsi tanggap darurat dan fungsi pemulihan saat terjadi bencana.
20. Satuan Tugas Tanggap Darurat adalah bagian dari Tim Penanganan Bencana yang pertama kali diturunkan ketika terjadi bencana untuk menilai kebutuhan sumber daya dalam proses pemulihan.
21. Satuan Tugas Pemulihan adalah bagian dari Tim Penanganan Bencana yang bertugas untuk melakukan pemulihan pada unit yang terdampak bencana.
22. HAI CSO adalah saluran resmi HAI-DJPb yang terintegrasi dengan *Online Monitoring SPAN* dan digunakan oleh CSO KPPN dan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan untuk merekam dan/atau menjawab pertanyaan dari pengguna yang langsung menghubungi CSO bersangkutan.
23. HAI PEDIA adalah sistem basis data pengetahuan yang dimiliki dan dikelola oleh HAI-DJPb.
24. Katalog Layanan HAI-DJPb adalah dokumen yang memuat daftar dan deskripsi layanan yang disediakan oleh HAI-DJPb kepada pengguna layanan.
25. Manajemen Tingkat Layanan adalah fungsi untuk memastikan tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan kesepakatan.

Termasuk di dalamnya adalah pemantauan pengendalian intern, pengelolaan risiko, pengelolaan kinerja, dan kepatuhan terhadap OLA dan SLA terhadap masing-masing jenis layanan di lingkungan HAI-DJPb.

26. Manajemen Gangguan Layanan adalah fungsi untuk memulihkan layanan secara cepat dengan dampak negatif yang minimal, yang di dalamnya terdapat juga proses penanganan permintaan layanan yang disampaikan oleh pengguna.
27. Manajemen Masalah Layanan adalah fungsi untuk mencari akar masalah sehingga diperoleh solusi permanen dan mencegah berulangnya gangguan dalam layanan.
28. Manajemen Konfigurasi Layanan adalah fungsi untuk menyediakan informasi yang lengkap dan akurat mengenai komponen konfigurasi layanan.
29. Manajemen Perubahan Layanan adalah fungsi untuk meminimalkan dampak negatif akibat adanya perubahan komponen konfigurasi layanan.
30. Manajemen Rilis Layanan adalah fungsi memastikan efektivitas, efisiensi, dan keamanan dalam implementasi perubahan layanan yang telah disetujui pada fungsi Manajemen Perubahan Layanan.

BAB II LAYANAN HAI-DJPb

Pasal 2

- (1) Layanan pengguna Direktorat Jenderal Perbendaharaan dilaksanakan oleh HAI-DJPb.
- (2) HAI-DJPb merupakan kontak tunggal antara Direktorat Jenderal Perbendaharaan dengan pengguna layanan dalam hal penanganan gangguan layanan perbendaharaan dan terjadi insiden/bencana di lingkup Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

Pasal 3

- (1) Layanan HAI-DJPb mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kegiatan layanan yang meliputi:
 - a. pemberian informasi umum perbendaharaan kepada pengguna layanan;
 - b. penerimaan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan seputar perbendaharaan dari pengguna layanan;
 - c. penelitian kelengkapan, pemilahan, dan konfirmasi akhir permasalahan kepada pengguna layanan;
 - d. penerusan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan kepada pihak terkait sesuai fungsi dan kewenangannya;
 - e. penyampaian informasi perbendaharaan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan;
 - f. penerimaan permintaan perubahan layanan dari pengguna layanan;
 - g. pelaksanaan *broadcast* informasi kepada pengguna layanan;
 - h. pengelolaan basis data pengetahuan HAIPEDIA;

G

- i. pengelolaan katalog layanan, OLA, dan SLA HAI-DJPb;
 - j. sebagai *helpdesk* dalam hal penanganan bencana terkait kelangsungan bisnis Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
 - k. manajemen layanan;
 - l. penjaminan kualitas layanan informasi;
 - m. pemantauan tindak lanjut hasil pengawasan dan pemberian rekomendasi perbaikan proses bisnis di lingkungan HAI-DJPb;
 - n. pengelolaan standar operasional prosedur mekanisme layanan HAI-DJPb; dan
 - o. pelaksanaan administrasi HAI-DJPb.
- (2) Manajemen layanan HAI-DJPb sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf k meliputi:
- a. Manajemen Tingkat Layanan;
 - b. Manajemen Gangguan Layanan;
 - c. Manajemen Masalah Layanan;
 - d. Manajemen Konfigurasi Layanan;
 - e. Manajemen Perubahan Layanan; dan
 - f. Manajemen Rilis Layanan.

Pasal 4

Layanan HAI-DJPb mempunyai manfaat dalam melaksanakan kegiatan layanan yang meliputi:

- a. peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam pemberian layanan terkait pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
- b. peningkatan citra Direktorat Jenderal Perbendaharaan di mata para *stakeholder*;
- c. peningkatan sinergi antara Direktorat Jenderal Perbendaharaan dengan para pengguna layanan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi perbendaharaan; dan
- d. penguatan basis data pengetahuan seputar perbendaharaan yang nantinya diharapkan akan meningkatkan kompetensi individu pegawai di lingkup Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

Pasal 5

HAI-DJPb menggunakan logo yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Perbendaharaan.

Pasal 6

- (1) Standar pelaksanaan kegiatan layanan HAI-DJPb terdiri dari:
- a. standar umum;
 - b. standar pelaksanaan; dan
 - c. standar pelaporan.
- (2) Standar umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a meliputi:
- a. pejabat/pegawai yang ditugaskan pada HAI-DJPb harus memiliki keahlian, kemampuan, pengetahuan, keterampilan,

4

serta telah mengikuti pelatihan teknis yang diperlukan dalam tugasnya;

- b. dalam memberikan layanan, pejabat/pegawai yang ditugaskan pada HAI-DJPb harus bersikap independen, berintegritas, menjaga perilaku profesional, serta menggunakan keahlian dan kemampuan teknis secara cermat dan seksama;
 - c. pejabat/pegawai yang ditugaskan pada HAI-DJPb harus menjaga kerahasiaan informasi yang diperoleh dalam pemberian layanan, dan dilarang memberitahukan kepada pihak lain kecuali atas perintah Direktur Jenderal Perbendaharaan; dan
 - d. pejabat/pegawai yang ditugaskan pada HAI-DJPb tidak memberikan penafsiran dan/atau penegasan terhadap peraturan.
- (3) Standar pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b meliputi:
- a. pejabat/pegawai yang ditugaskan pada HAI-DJPb harus memahami pertanyaan, gangguan atau permasalahan yang disampaikan dan memberikan respons secara tepat waktu dan tepat sasaran;
 - b. dalam memberikan layanan, harus memberikan salam dan jawaban dengan Bahasa Indonesia yang baik dan benar serta menunjukkan kesopanan;
 - c. dalam memberikan jawaban, dapat menggunakan HAIPEDIA sebagai alat bantu untuk memberikan informasi yang tepat kepada pengguna layanan;
 - d. Manajer Layanan harus memperhatikan kondisi dan situasi, banyak tidaknya jumlah pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan serta Agen yang bertugas;
 - e. Manajer Layanan harus memastikan bahwa unit terkait yang menerima penerusan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan benar-benar memahami pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan yang disampaikan pengguna layanan;
 - f. Penjamin Kualitas Layanan harus melakukan analisis dan evaluasi dengan cermat, objektif, serta menggunakan kriteria penilaian terhadap *hard skill*, *soft skill*, kedisiplinan, dan *call per hour*;
 - g. Penjamin Kualitas Layanan harus memastikan bahwa unit yang menerima penerusan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan telah benar-benar menindaklanjuti pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dimaksud dengan menghubungi pengguna layanan terkait; dan
 - h. dalam melakukan kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan para Agen HAI-DJPb, Penjamin Kualitas Layanan menyelenggarakan pelatihan yang dilakukan secara berkala.
- (4) Standar pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi:
- a. pelaporan terkait permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan tugas disampaikan kepada Kepala Seksi dapat dibuat secara tertulis atau melalui surat elektronik setelah menerima permasalahan dimaksud; dan

4

- b. pelaporan sebagaimana dimaksud pada huruf a sekurang-kurangnya memuat informasi permasalahan yang disampaikan, peraturan terkait, dan kesimpulan dan/atau rekomendasi.

BAB III

PENYELENGGARA DAN PENGGUNA LAYANAN HAI-DJPB

Pasal 7

- (1) Layanan HAI-DJPb diselenggarakan oleh:
 - a. Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan selaku Koordinator;
 - b. Para Direktur di lingkup Kantor Pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan selaku Koordinator Departemen;
 - c. Kepala Bagian Umum pada Sekretariat Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan Kepala Subdirektorat Pengelolaan Sistem Informasi Eksternal pada Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan selaku Koordinator Pelaksanaan;
 - d. Kepala Subbagian Kehumasan, Layanan Informasi, dan Protokoler pada Sekretariat Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan Kepala Seksi Layanan Pengguna pada Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan selaku Koordinator Agen;
 - e. Kepala Subdirektorat pada masing-masing direktorat teknis yang ditunjuk selaku Penjamin Kualitas Layanan;
 - f. Kepala Seksi pada masing-masing Direktorat teknis yang ditunjuk selaku Manajer Layanan; dan
 - g. Agen layanan yang terdiri dari Agen *Layer 1*, Agen *Layer 2*, dan CSO.
- (2) Koordinator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a menyediakan saluran komunikasi antara DJPb dengan pengguna layanan melalui HAI-DJPb.
- (3) Koordinator Departemen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b sebagai penanggung jawab atas pelaksanaan operasional layanan HAI-DJPb
- (4) Koordinator Pelaksanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c sebagai penanggung jawab atas penyelenggaraan layanan HAI-DJPb per Departemen Layanan pada unit Subdirektorat sesuai jabatannya.
- (5) Koordinator Agen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d melakukan:
 - a. kegiatan memimpin, mengkoordinasikan, dan menyediakan bimbingan serta petunjuk dalam pelaksanaan tugas para agen HAI-DJPb;
 - b. pemastian informasi yang disampaikan melalui HAI-DJPb sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - c. langkah-langkah korektif dalam hal terdapat penyalahgunaan informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - d. pemantauan pengendalian internal, pengelolaan kinerja, dan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin di lingkungan HAI-DJPb; dan

- e. pemantauan tindak lanjut hasil pengawasan dan pemberian rekomendasi perbaikan pengembangan proses bisnis di lingkungan HAI-DJPb.
- (6) Penjamin Kualitas Layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e melakukan:
- a. perencanaan dan pelaksanaan program peningkatan kualitas layanan HAI-DJPb;
 - b. analisis kebutuhan sumber daya HAI-DJPb;
 - c. perencanaan dan pelaksanaan pengembangan sumber daya HAI-DJPb;
 - d. pemantauan pemenuhan Indikator Kinerja Utama (IKU); dan
 - e. evaluasi kinerja Agen *Layer 1*, Agen *Layer 2*, dan Manajer Layanan.
- (7) Manajer Layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f melakukan:
- a. penyelenggaraan kegiatan administrasi, penjadwalan tugas, dan pelaporan kegiatan HAI-DJPb;
 - b. pemberian dukungan teknis atas penyelenggaraan HAI-DJPb per Departemen Layanan;
 - c. analisis atas informasi yang diterima dari Agen *Layer 1* dan Agen *Layer 2*;
 - d. penerimaan informasi, gangguan atau permasalahan yang perlu ditindaklanjuti, meneruskan informasi, gangguan atau permasalahan kepada unit teknis terkait lainnya, memonitor tindak lanjut penerusan informasi dan/atau pengaduan, dan memberikan umpan balik kepada pengguna layanan; dan
 - e. monitoring kelayakan sarana dan prasarana HAI-DJPb.
- (8) Agen *Layer 1* dan Agen *Layer 2* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g melakukan:
- a. pemberian jawaban dan penyampaian informasi di bidang perbendaharaan kepada pengguna layanan melalui saluran komunikasi HAI-DJPb;
 - b. dalam menjawab dan menyampaikan informasi, Agen harus selalu mengacu kepada ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
 - c. penerusan informasi di bidang perbendaharaan kepada Manajer Layanan, dalam hal informasi yang diterima membutuhkan penelitian lebih lanjut;
 - d. kontribusi pada pembaharuan pengetahuan pada HAIPEDIA; dan
 - e. Agen harus selalu menaati kode etik dan disiplin di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
- (9) CSO sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g bertugas menyampaikan semua pertanyaan dari pengguna layanan yang berada pada wilayah kerjanya beserta jawaban atas pertanyaan tersebut di unit masing-masing untuk dicatatkan sebagai basis data pengetahuan.

Pasal 8

- (1) Pengguna layanan HAI-DJPb terdiri dari:
 - a. Satker Kementerian Negara/Lembaga;
 - b. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara;
 - c. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
 - d. Wajib Pajak, Wajib Bayar, Wajib Setor;
 - e. Penyedia Barang/Jasa Pemerintah;
 - f. Penerima/Debitur Investasi Pemerintah Pusat;
 - g. Masyarakat;
 - h. Direktorat Teknis Kantor Pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
 - i. Pimpinan Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
 - j. Dewan Pengawas BLU/BLUD;
 - k. BLU/BLUD;
 - l. Pemerintah Daerah; dan
 - m. Unit lain yang menggunakan layanan HAI-DJPb.
- (2) Pengguna layanan HAI-DJPb melakukan:
 - a. penyampaian pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan kepada HAI-DJPb melalui saluran resmi HAI-DJPb; dan
 - b. pemberian tanggapan kembali dan/atau penilaian atas tanggapan atau jawaban dari HAI-DJPb.
- (3) Dalam menggunakan layanan HAI-DJPb sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengguna layanan menyampaikan:
 - a. nama;
 - b. unit (Satker/Bank/masyarakat umum);
 - c. detail pertanyaan/permasalahan; dan
 - d. data pendukung tambahan yang diperlukan.

BAB IV

SALURAN LAYANAN HAI-DJPb

Pasal 9

- (1) HAI-DJPb melaksanakan kegiatan layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) melalui saluran resmi HAI-DJPb.
- (2) Saluran resmi HAI-DJPb sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. saluran *call center*;
 - b. saluran surat elektronik;
 - c. saluran portal HAI-DJPb;
 - d. saluran *web chat*;
 - e. saluran HAI CSO;
 - f. saluran *Whatsapp*;
 - g. saluran *Twitter*;
 - h. saluran *Instagram*; dan
 - i. saluran *Facebook*.

- (3) Dalam hal terjadi perubahan atau penonaktifan saluran sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ditetapkan oleh Direktur Jenderal Perbendaharaan.
- (4) Perubahan atau penonaktifan saluran sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disampaikan dengan pengumuman melalui saluran resmi HAI-DJPb.

Pasal 10

- (1) Waktu penerimaan layanan HAI-DJPb dilaksanakan dengan ketentuan:
 - a. layanan melalui saluran *call center*, *webchat*, *Whatsapp*, dan HAI CSO dilaksanakan pada hari kerja mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB;
 - b. layanan melalui saluran surat elektronik, portal HAI-DJPb, *Twitter*, *Instagram*, dan *Facebook* dilaksanakan setiap hari selama 24 jam; dan
 - c. permintaan layanan sebagaimana dimaksud pada huruf (a) yang disampaikan di luar jam layanan akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.
- (2) Dalam kondisi tertentu, Direktur Jenderal Perbendaharaan dapat menetapkan waktu penerimaan layanan selain waktu penerimaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- (3) Waktu penerimaan layanan pengganti sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan dengan pengumuman melalui saluran resmi HAI-DJPb.

Pasal 11

- (1) Kegiatan layanan HAI-DJPb melalui saluran layanan *call center* dilaksanakan oleh Agen *Call Center*.
- (2) Agen *Call Center* HAI-DJPb harus memiliki sertifikat keahlian yang diterbitkan oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan atas nama Direktur Jenderal Perbendaharaan atau lembaga pelatihan lain yang dianggap memiliki kredibilitas yang memadai.
- (3) Sertifikat yang diterbitkan oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan atas nama Direktur Jenderal Perbendaharaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diberikan kepada pegawai dengan kualifikasi sebagai berikut:
 - a. telah mengikuti pendidikan dan pelatihan teknis layanan informasi;
 - b. telah mengikuti pendidikan dan pelatihan komunikasi; dan
 - c. dianggap mampu oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

BAB V

MEKANISME LAYANAN HAI-DJPb

Pasal 12

- (1) Pemberian informasi umum perbendaharaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a meliputi:
 - a. informasi tentang peraturan perbendaharaan yang berlaku;

- b. informasi mengenai penggunaan aplikasi elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan; dan
 - c. layanan penyampaian informasi lainnya kepada pengguna.
- (2) Informasi tentang peraturan perbendaharaan yang berlaku sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah informasi yang bersifat normatif sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan di bidang perbendaharaan.
- (3) Informasi mengenai penggunaan aplikasi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah informasi terkait petunjuk penggunaan aplikasi yang disediakan Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
- (4) HAI-DJPb tidak 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; dan
 - 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.

Pasal 13

- (1) Penerimaan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan seputar perbendaharaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf b meliputi:
- a. pertanyaan, informasi, gangguan atau permasalahan terkait proses bisnis perbendaharaan;
 - b. pertanyaan, informasi, gangguan atau permasalahan terkait aplikasi perbendaharaan;
 - c. pertanyaan, informasi, gangguan atau permasalahan terkait pemenuhan kewajiban satker; dan
 - d. pertanyaan, informasi, gangguan atau permasalahan lainnya terkait pelayanan perbendaharaan.
- (2) Pertanyaan, informasi, gangguan atau permasalahan terkait pemenuhan kewajiban Satker sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi:
- a. Informasi terkait transaksi SPM dan SP2D;
 - b. Informasi terkait pelaporan satker;
 - c. Informasi terkait transaksi Modul Penerimaan Negara; dan
 - d. Informasi lain sesuai ketentuan dalam peraturan perundang-undangan di bidang perbendaharaan.
- (3) Penerimaan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan seputar perbendaharaan dari pengguna layanan yang melalui saluran telepon, surat elektronik, portal HAI-DJPb, *webchat*, dan media sosial dilakukan oleh Agen *Layer 1* HAI-DJPb.
- (4) Penerimaan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan seputar perbendaharaan dari pengguna layanan yang melalui saluran HAI CSO atau dilakukan dengan cara tatap

muka secara langsung kepada CSO pada kantor vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan dilakukan oleh CSO.

- (5) Dalam menanggapi pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan seputar perbendaharaan dari pengguna layanan, seluruh agen HAI-DJPb mengacu kepada Katalog Layanan HAI-DJPb dan SLA.
- (6) HAI-DJPb berhak menolak pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan yang tidak terdapat pada Katalog Layanan HAI-DJPb.

Pasal 14

- (1) Penelitian kelengkapan dan pemilahan atas pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf c dilakukan oleh Agen *Layer* 1 HAI-DJPb.
- (2) Konfirmasi akhir atas pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf c dilakukan oleh Agen yang memberikan jawaban atas pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dimaksud.

Pasal 15

- (1) Penerusan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan kepada pihak terkait sesuai fungsi dan kewenangannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal (3) ayat 1 huruf d dilakukan oleh Agen *Layer* 1 HAI-DJPb.
- (2) Agen *Layer* 1 meneruskan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dalam hal:
 - a. informasi yang diterima belum terdapat pada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - b. informasi yang diterima belum terdapat pada HAIPEDIA; dan
 - c. informasi yang diterima membutuhkan penelaahan yang lebih mendalam.
- (3) HAI-DJPb meneruskan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan berdasarkan tingkat kesulitan dan skala prioritas untuk menentukan jangka waktu penyelesaian pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dimaksud.
- (4) Koordinator Departemen bertanggung jawab mengkoordinasikan dan memberikan arahan terkait jawaban atas penerusan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dimaksud melalui pejabat yang ditunjuk.
- (5) Pejabat yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada ayat (4) adalah:
 - a. pejabat yang tugas dan tanggung jawabnya mengemban fungsi layanan informasi, kehumasan, dan penyuluhan pada masing-masing direktorat; atau
 - b. Kasubbag Tata Usaha di lingkup Kantor Pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
- (6) Penerusan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dilakukan melalui media telepon, surat elektronik, aplikasi elektronik, surat, dan/atau nota dinas.

Pasal 16

- (1) Penyampaian informasi perbendaharaan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf e meliputi:
 - a. Edukasi Perbendaharaan; dan
 - b. Survei Perbendaharaan.
- (2) Edukasi Perbendaharaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a yaitu pemberian edukasi kepada pengguna mengenai peraturan perbendaharaan, program, dan kegiatan Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
- (3) Survei Perbendaharaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b yaitu survei yang dilakukan oleh HAI-DJPb terhadap pengguna untuk mendapatkan masukan dan informasi tentang kebijakan dan program perbendaharaan yang telah dilaksanakan.

Pasal 17

- (1) Penerimaan permintaan perubahan layanan dari pengguna layanan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf f adalah penerimaan permintaan dari pengguna terkait perubahan layanan pada sistem yang dikelola Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
- (2) Permintaan perubahan layanan dari pengguna sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. permintaan perubahan layanan dalam Katalog Layanan HAI-DJPb; dan
 - b. permintaan perubahan layanan di luar Katalog Layanan HAI-DJPb.
- (3) Permintaan perubahan layanan dari pengguna akan dibahas oleh CAB untuk kemudian mendapatkan penetapan terkait permintaan dimaksud.

Pasal 18

- (1) Pelaksanaan *broadcast* informasi kepada pengguna layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf g adalah untuk informasi umum perbendaharaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (1) dan informasi perbendaharaan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 ayat (1).
- (2) *Broadcast* kepada pengguna layanan dilakukan oleh Agen *Layer 1* HAI-DJPb.
- (3) *Broadcast* disampaikan melalui saluran layanan:
 - a. surat elektronik;
 - b. pesan singkat melalui saluran *Whatsapp*;
 - c. akun media sosial resmi HAI-DJPb; dan
 - d. portal HAI-DJPb.
- (4) Pihak yang mengajukan *broadcast* adalah pengguna layanan di lingkup Kantor Pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
- (5) Pihak yang menerima *broadcast* terdiri dari:
 - a. *broadcast* melalui surat elektronik kepada CSO Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan, CSO KPPN, dan Bank Interkoneksi pendukung SPAN;

- b. *broadcast* melalui pesan singkat kepada pejabat Eselon II dan III pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan KPPN dan/atau kepada pejabat atau pegawai pada Kantor Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang telah didaftarkan nomor kontakannya pada HAI-DJPb;
 - c. *broadcast* melalui media sosial ditujukan kepada seluruh pengguna layanan; dan
 - d. penerima lainnya sesuai dengan permintaan pemohon *broadcast*.
- (6) Jenis *broadcast* meliputi:
- a. penyampaian informasi resmi kedinasan yang berhubungan dengan infrastruktur, aplikasi, dan laporan di bidang perbendaharaan;
 - b. permintaan informasi, laporan, atau data oleh kantor pusat kepada instansi vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan; dan
 - c. penyampaian informasi lain di bidang perbendaharaan yang berasal dari direktorat teknis lingkup Kantor Pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan kepada para pihak penerima *broadcast*.
- (7) Dalam hal permohonan *broadcast*, pemohon *broadcast* wajib:
- a. menggunakan akun *email* kedinasan sebagaimana yang berlaku sesuai dengan Surat Edaran Menteri Keuangan Nomor 43 tahun 2014 tentang Percepatan Implementasi Penggunaan Surat Elektronik Resmi di Lingkungan Kementerian Keuangan; dan
 - b. mencantumkan informasi nomor kontak telepon dan *email* dari minimal pejabat Eselon IV lingkup Kantor Pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan pada *draft broadcast* yang diajukan.
- (8) Dalam hal pengajuan permintaan layanan *broadcast* memerlukan penjelasan lebih lanjut, maka HAI-DJPb akan melakukan konfirmasi ulang kepada pemohon layanan *broadcast*.
- (9) Para pihak penerima informasi melalui *broadcast* harus bertanggung jawab terhadap informasi yang diperoleh dan dilarang mengubah informasi dimaksud termasuk judul dan isi untuk kepentingan apapun.
- (10) HAI-DJPb tidak bertanggung jawab apabila terdapat penyalahgunaan dan/atau perubahan informasi *broadcast* yang mengakibatkan hal-hal yang merugikan pihak lain.
- (11) Penyalahgunaan dan/atau perubahan informasi *broadcast* sebagaimana dimaksud pada ayat (10) yang mengakibatkan kerugian negara akan ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 19

- (1) Pengelolaan basis data pengetahuan HAIPEDIA sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf h dilakukan oleh HAI-DJPb.
- (2) Dalam memberikan jawaban atas pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan, Agen HAI-DJPb dapat dibantu dengan HAIPEDIA.

4

- (3) HAI-PEDIA sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipergunakan secara luas oleh Agen HAI-DJPb dan seluruh pengguna layanan HAI-DJPb.

Pasal 20

- (1) Pengelolaan Katalog Layanan, OLA, dan SLA HAI-DJPb sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf i dilaksanakan oleh HAI-DJPb.
- (2) Katalog Layanan, OLA, dan SLA HAI-DJPb dievaluasi sekurangnyanya setahun sekali.
- (3) Katalog Layanan, OLA, dan SLA HAI-DJPb ditetapkan oleh CIO Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

Pasal 21

- (1) Fungsi *help desk* dalam hal penanganan bencana terkait Kelangsungan Bisnis Direktorat Jenderal Perbendaharaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf j meliputi:
 - a. menerima laporan bencana dari pegawai yang kantornya mengalami bencana;
 - b. menganalisis dampak bencana bagi kelangsungan bisnis; dan
 - c. meneruskan laporan terjadinya bencana kepada Ketua Tim Penanganan Bencana.
- (2) Saluran yang digunakan HAI-DJPb dalam menerima laporan bencana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah saluran *call center*.
- (3) Dalam hal telepon tidak bisa digunakan, maka pelapor bencana dapat menggunakan saluran lain yang dimiliki HAI-DJPb.
- (4) Ketentuan penerimaan laporan bencana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a memperhatikan hal-hal sebagai berikut
 - a. pelapor bencana adalah Koordinator Kelangsungan Bisnis;
 - b. dalam hal Koordinator Kelangsungan Bisnis berhalangan, pegawai dan/atau non pegawai yang kantornya mengalami bencana dapat melaporkan bencana; dan
 - c. HAI-DJPb melakukan klarifikasi kepada Koordinator Kelangsungan Bisnis bersangkutan dalam hal pelapor bencana sebagaimana disebutkan pada butir b.
- (5) Laporan bencana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a setidaknya meliputi:
 - a. identitas pelapor; dan
 - b. *checklist* Koordinator Kelangsungan Bisnis.

Pasal 22

- (1) Dalam penyelenggaraan manajemen layanan HAI-DJPb sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf k, HAI-DJPb berkoordinasi dengan direktorat terkait pada lingkup Kantor Pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
- (2) Dalam penyelenggaraan Manajemen Tingkat Layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf a, HAI-DJPb berkoordinasi dengan direktorat teknis terkait dalam hal penentuan dan evaluasi terhadap OLA dan SLA.

- (3) Dalam penyelenggaraan Manajemen Gangguan Layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b, HAI-DJPb berkoordinasi dengan direktorat teknis terkait dalam hal penanganan setiap pertanyaan ataupun gangguan terkait dengan tugas pokok dan fungsi direktorat bersangkutan.
- (4) Dalam penyelenggaraan Manajemen Masalah Layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf c, HAI-DJPb berkoordinasi dengan direktorat teknis terkait dalam hal penanganan setiap masalah layanan, yaitu gangguan layanan yang berulang dan terkait dengan tugas pokok dan fungsi direktorat bersangkutan.
- (5) Dalam penyelenggaraan Manajemen Konfigurasi Layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf d, unit teknis yang bertugas dalam mengelola konfigurasi terkait layanan HAI-DJPb menginformasikan kepada HAI-DJPb terkait konfigurasi, komponen konfigurasi ataupun perubahan terhadap konfigurasi dan/atau komponen konfigurasi layanan HAI-DJPb.
- (6) Dalam penyelenggaraan Manajemen Perubahan Layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf e, HAI-DJPb berkoordinasi dengan direktorat teknis terkait yang dilakukan dengan ketentuan:
 - a. pengguna dalam hal meminta adanya perubahan terhadap layanan HAI-DJPb terlebih dahulu mengajukan permintaan yang berupa RFC seperti melalui saluran layanan HAI-DJPb;
 - b. RFC akan dianalisis terkait dalam hal penentuan kategori dan dampak perubahan layanan oleh CAB untuk kemudian ditetapkan untuk disetujui atau tidak. CAB setidaknya berisi pejabat Eselon III pada unit di mana HAI-DJPb berada. HAI-DJPb berkoordinasi dengan pemilik produk perbendaharaan yang terkait dengan RFC dimaksud; dan
 - c. Manajer Perubahan bertanggung jawab atas tindakan perubahan hasil ketetapan CAB. Manajer Perubahan dapat berkoordinasi dengan pemilik produk perbendaharaan yang terkait hasil ketetapan CAB dimaksud.
- (7) Dalam penyelenggaraan Manajemen Rilis Layanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf f, setiap adanya produk baru/pembaruan terkait perbendaharaan baik berupa aplikasi dan/atau proses bisnis, pemilik produk pada direktorat terkait wajib menginformasikan atau membagikan pengetahuan terbaru terkait produk tersebut kepada HAI-DJPb.

Pasal 23

Penjaminan kualitas layanan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf l dilakukan dengan:

- a. mendokumentasikan dan/atau merekam:
 - 1) identitas pengguna;
 - 2) pembicaraan telepon; dan
 - 3) hasil interaksi melalui sarana lainnya.
- b. melakukan evaluasi terhadap kegiatan layanan; dan/atau
- c. kegiatan lain berkaitan dengan penjaminan kualitas.

Pasal 24

Pemantauan tindak lanjut hasil pengawasan dan pemberian rekomendasi perbaikan proses bisnis di lingkungan HAI-DJPb sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf m dilakukan dengan cara:

- a. menyampaikan data/informasi hasil pengawasan Kepala Subdirektorat Pengelolaan Sistem Informasi Eksternal pada Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan; dan
- b. menyampaikan rekomendasi perbaikan proses bisnis di lingkungan HAI-DJPb.

Pasal 25

Mekanisme layanan HAI-DJPb kepada pengguna layanan melalui saluran layanan surat elektronik dan portal HAI-DJPb yang tercantum pada standar operasional prosedur setidaknya memuat langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Agen *Layer* 1 menerima pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan seputar perbendaharaan dari pengguna layanan;
- b. Agen *Layer* 1 melakukan pengujian kelengkapan data pengguna layanan;
- c. Agen *Layer* 1 melakukan pengecekan kesesuaian maksud dan tujuan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan dengan Katalog Layanan HAI-DJPb;
- d. apabila diperlukan, Agen *Layer* 1 dapat meminta kelengkapan pendukung terkait pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan;
- e. Agen *Layer* 1 melakukan pengecekan kesesuaian pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan dengan HAIPEDIA;
- f. Agen *Layer* 1 memberikan tanggapan atau jawaban terhadap pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan kepada pengguna layanan;
- g. dalam hal pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut, Agen *Layer* 1 dapat meneruskan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan kepada Kepala Seksi;
- h. dalam hal pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut dari direktorat teknis, Agen *Layer* 1 dapat meneruskan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan kepada Agen *Layer* 2 pada direktorat terkait;
- i. Agen *Layer* 2 memberikan tanggapan atau jawaban terhadap pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan kepada pengguna layanan; dan
- j. Penjamin Kualitas Layanan melakukan pengawasan atas pelaksanaan layanan.

Pasal 26

Mekanisme layanan HAI-DJPb kepada pengguna layanan melalui saluran layanan *call center* dan *webchat* yang tercantum pada standar operasional prosedur setidaknya memuat langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Agen *Layer* 1 menerima pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan seputar perbendaharaan dari pengguna layanan;
- b. Agen *Layer* 1 melakukan pengujian kelengkapan data pengguna layanan;
- c. Agen *Layer* 1 melakukan pengecekan kesesuaian maksud dan tujuan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan dengan Katalog Layanan HAI-DJPb;
- d. apabila diperlukan, Agen *Layer* 1 dapat meminta kelengkapan pendukung terkait pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan;
- e. Agen *Layer* 1 melakukan pengecekan kesesuaian pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan dengan HAIPEDIA;
- f. Agen *Layer* 1 memberikan tanggapan atau jawaban terhadap pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan kepada pengguna layanan;
- g. dalam hal pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut, Agen *Layer* 1 dapat meneruskan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan kepada Kepala Seksi;
- h. dalam hal pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut dari direktorat teknis, Agen *Layer* 1 merekam pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan untuk kemudian diteruskan kepada Agen *Layer* 2 pada direktorat terkait;
- i. Agen *Layer* 2 memberikan tanggapan atau jawaban terhadap pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan kepada pengguna layanan; dan
- j. Penjamin Kualitas Layanan melakukan pengawasan atas pelaksanaan layanan.

Pasal 27

Mekanisme layanan HAI-DJPb kepada pengguna layanan melalui saluran layanan *Whatsapp*, *Twitter*, *Instagram*, dan *Facebook* yang tercantum pada standar operasional prosedur setidaknya memuat langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Agen *Layer* 1 menerima pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan seputar perbendaharaan dari pengguna layanan;
- b. Agen *Layer* 1 melakukan pengecekan kesesuaian maksud dan tujuan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau

h

- permasalahan dari pengguna layanan dengan Katalog Layanan HAI-DJPb;
- c. apabila diperlukan, Agen *Layer* 1 dapat meminta kelengkapan pendukung terkait pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan;
 - d. Agen *Layer* 1 memberikan tanggapan atas pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan;
 - e. dalam hal pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut, Agen *Layer* 1 dapat meneruskan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan kepada Kepala Seksi;
 - f. dalam hal pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut dari direktorat teknis, Agen *Layer* 1 merekam pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan untuk kemudian diteruskan kepada Agen *Layer* 2 pada direktorat terkait;
 - g. Agen *Layer* 2 memberikan tanggapan atau jawaban terhadap pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan kepada pengguna layanan; dan
 - h. Penjamin Kualitas Layanan melakukan pengawasan atas pelaksanaan layanan.

Pasal 28

Mekanisme layanan HAI-DJPb kepada pengguna layanan melalui saluran layanan HAI CSO yang tercantum pada standar operasional prosedur setidaknya memuat langkah-langkah sebagai berikut:

- a. CSO menerima pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan seputar perbendaharaan dari pengguna layanan;
 - b. CSO melakukan pengujian kelengkapan data pengguna layanan;
 - c. CSO melakukan pengecekan kesesuaian maksud dan tujuan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan dengan Katalog Layanan HAI-DJPb;
 - d. apabila diperlukan, CSO dapat meminta kelengkapan pendukung terkait pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan;
 - e. CSO melakukan pengecekan kesesuaian pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan dengan HAIPEDIA;
 - f. CSO memberikan tanggapan atau jawaban terhadap pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan kepada pengguna layanan;
 - g. dalam hal pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut, CSO dapat meneruskan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan kepada Kepala Seksi pada KPPN;
 - h. dalam hal pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut dari direktorat teknis, CSO meneruskan kepada Agen *Layer* 1;
- H

- i. Agen *Layer* 1 memberikan tanggapan atau jawaban terhadap pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan kepada pengguna layanan;
- j. dalam hal pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut, Agen *Layer* 1 dapat meneruskan pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan kepada Kepala Seksi;
- k. dalam hal pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan membutuhkan konfirmasi lebih lanjut dari direktorat teknis, Agen *Layer* 1 meneruskan kepada Agen *Layer* 2 pada direktorat terkait;
- l. Agen *Layer* 2 memberikan tanggapan atau jawaban terhadap pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan kepada pengguna layanan; dan
- m. Penjamin Kualitas Layanan melakukan pengawasan atas pelaksanaan layanan.

Pasal 29

Mekanisme layanan *broadcast* kepada pengguna layanan yang tercantum pada standar operasional prosedur setidaknya memuat langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Agen *Layer* 1 menerima permintaan *broadcast* dari saluran layanan surat elektronik atau portal HAI-DJPb;
- b. Agen *Layer* 1 melakukan pengujian kelengkapan data pengguna layanan;
- c. Agen *Layer* 1 melakukan pengecekan kesesuaian maksud dan tujuan permintaan serta kesesuaian dengan Katalog Layanan HAI-DJPb;
- d. apabila diperlukan, Agen *Layer* 1 dapat meminta kelengkapan pendukung terkait pertanyaan, permintaan informasi, gangguan atau permasalahan dari pengguna layanan;
- e. Agen *Layer* 1 meneruskan kepada Kepala Seksi untuk mendapatkan persetujuan;
- f. Kepala Seksi dapat melakukan perubahan draft *broadcast* jika diperlukan, melakukan persetujuan, dan menugaskan Agen *Layer* 1 untuk membuat *broadcast*;
- g. Agen *Layer* 1 melakukan *broadcast* dan menyampaikan kepada pengguna layanan bahwa permintaan *broadcast* telah dilaksanakan; dan
- h. Penjamin Kualitas Layanan melakukan pengawasan atas pelaksanaan layanan.

BAB VI PELAPORAN

Pasal 30

- (1) Laporan kinerja pelaksanaan layanan HAI-DJPb dibuat dan disampaikan kepada Kepala Subdirektorat Pengelolaan Sistem Informasi Eksternal pada Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan secara periodik.

- (2) Laporan kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dibuat setiap triwulan dan disampaikan kepada Kepala Subdirektorat Pengelolaan Sistem Informasi Eksternal pada Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 31

Ketentuan lebih lanjut mengenai petunjuk pelaksanaan layanan HAI-DJPb ditetapkan oleh CIO Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

Pasal 32

Pada saat Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku:

1. Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-428/PB/2016 tentang Layanan Pengguna Terintegrasi HAI-DJPBN dan Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-272/PB/2017 tentang Katalog Layanan HAI-DJPBN, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
2. Ketentuan pelaksanaan dan ketentuan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan HAI-DJPb Direktorat Jenderal Perbendaharaan dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Peraturan Direktur Jenderal ini.

Pasal 33

Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 31 Maret 2020

DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN,


ANDIN HADIYANTO