

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN

NOMOR KEP- 428 /PB/2016

TENTANG

LAYANAN PENGGUNA TERINTEGRASI HAI-DJPBN

DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan salah satu fungsi Direktorat Jenderal Perbendaharaan dalam memberikan komunikasi publik dan layanan informasi di bidang perbendaharaan, berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan serta mengoptimalkan kegiatan perbendaharaan dan penyampaian layanan informasi serta penerimaan permasalahan di bidang perbendaharaan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan tentang Layanan Pengguna Terintegrasi HAI-DJPBN;
- 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 Pemerintah Nomor 45 tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 103, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5432);
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;
4. Keputusan Menteri Keuangan Nomor KMK-36/KMK.01/2014 tentang Cetak Biru Transformasi Kelembagaan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN TENTANG LAYANAN PENGGUNA TERINTEGRASI HAI-DJPBN

PERTAMA : Layanan Pengguna Terintegrasi HAI-DJPBN yang selanjutnya disebut HAI-DJPBN adalah layanan penerimaan dan penyampaian informasi serta penerimaan permasalahan di bidang perbendaharaan dari dan/atau kepada pengguna layanan melalui saluran komunikasi

yang terintegrasi dengan direktorat teknis pada Direktorat Jenderal Perbendaharaan

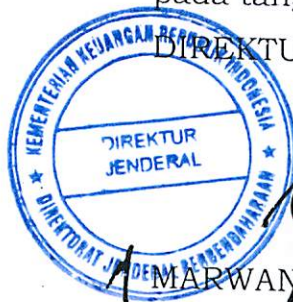
- KEDUA : HAI-DJPBN memiliki ruang lingkup layanan yang terdiri dari:
- a. Layanan *Help desk* yaitu penerimaan permasalahan, permintaan informasi, atau perubahan layanan yang berasal dari pengguna di bidang perbendaharaan;
  - b. Layanan *Broadcast* yaitu penyampaian informasi, status gangguan, permintaan atau perubahan layanan di bidang perbendaharaan kepada Kantor Wilayah DJPBN dan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara;
- KETIGA : Penyelenggara layanan *help desk* sebagaimana dimaksud pada Diktum Kedua huruf a adalah:
- a. Layanan *help desk* dilakukan oleh Subbagian Kehumasan Layanan Informasi dan Protokoler pada Bagian Umum Sekretariat Ditjen Perbendaharaan dan Seksi Layanan Pengguna pada Subdirektorat Pengelolaan Sistem Informasi Eksternal Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan untuk selanjutnya dapat diteruskan kepada direktorat teknis dalam hal membutuhkan penyelesaian lebih lanjut;
  - b. Saluran komunikasi layanan *help desk* terdiri dari:
    - 1) Telepon *call center* HAI-DJPBN;
    - 2) Surat elektronik/ *email* penerimaan dengan alamat [hai.djpbn@kemenkeu.go.id](mailto:hai.djpbn@kemenkeu.go.id) (dua arah);
    - 3) Portal Layanan Pengguna Terintegrasi HAI-DJPBN pada situs [www.djpbn.kemenkeu.go.id/helpdesk](http://www.djpbn.kemenkeu.go.id/helpdesk);
    - 4) *Web-Chat* pada situs [www.djpbn.kemenkeu.go.id](http://www.djpbn.kemenkeu.go.id);
- KEEMPAT : Penyelenggara Layanan *Broadcast* sebagaimana dimaksud pada Diktum Kedua huruf b adalah:
- a. Layanan *broadcast* dilakukan oleh Seksi Layanan Pengguna pada Subdirektorat Pengelolaan Sistem Informasi Eksternal Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan;
  - b. Saluran komunikasi layanan *broadcast* terdiri dari:
    - 1) Surat elektronik/ *email* pengiriman dengan alamat [info.djpbn@kemenkeu.go.id](mailto:info.djpbn@kemenkeu.go.id) (satu arah); dan atau
    - 2) Pesan singkat/SMS melalui nomor 0811-9358-883;
- KELIMA : Layanan Pengguna Terintegrasi Direktorat Jenderal Perbendaharaan menggunakan nama publikasi HAI-DJPBN (*Help, Answer, Improve*);
- KEENAM : Penyelenggaraan layanan informasi melalui HAI-DJPBN dilaksanakan dengan berpedoman pada:
- a. Tata cara penyelenggaraan layanan informasi melalui Layanan Pengguna Terintegrasi HAI-DJPBN sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini;
  - b. Tata cara penyampaian informasi, status gangguan, atau perubahan layanan di bidang perbendaharaan (*broadcast*) sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini;
  - c. Standar layanan informasi Layanan Pengguna Terintegrasi HAI-DJPBN sebagaimana ditetapkan dalam

Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini;

- KETUJUH : HAI-DJPBN menggunakan logo sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini;
- KEDELAPAN : Agen HAI-DJPBN yang menangani *Call Center* harus memiliki sertifikat keahlian yang diterbitkan oleh Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan atas nama Direktur Jenderal Perbendaharaan;
- KESEMBILAN : Dalam rangka memperlancar pelaksanaan *help desk* dapat dibentuk Tim *Help Desk* yang ditetapkan melalui Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan;
- KESEPULUH : Struktur Organisasi untuk Agen *Layer 1* (satu) ditetapkan tersendiri melalui Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan;
- KESEBELAS : Keputusan Direktur Jenderal ini berlaku sejak tanggal ditetapkan;
- KEDUABELAS : Salinan Keputusan Direktur Jenderal ini disampaikan kepada:
1. Menteri Keuangan;
  2. Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan;
  3. Inspektur Jenderal Kementerian Keuangan;
  4. Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
  5. Para Pejabat Eselon II Kantor Pusat DJPBN;
  6. Para Kepala Kantor Wilayah DJPBN;
  7. Para Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 12 Juli 2016

DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN,



MARWANTO HARJOWIRYONO

## TATA CARA PENYELENGGARAAN LAYANAN INFORMASI MELALUI LAYANAN PENGGUNA TERINTEGRASI HAI-DJPBN

### I. LATAR BELAKANG

Sebagai salah satu unit organisasi di lingkup Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Perbendaharaan memiliki tugas untuk menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelaksanaan anggaran, pengelolaan kas dan investasi, pembinaan pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum, dan akuntansi dan pelaporan keuangan pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2015 tentang Kementerian Keuangan.

Dengan visi menjadi pengelola perbendaharaan negara yang unggul di tingkat dunia, Direktorat Jenderal Perbendaharaan memiliki misi untuk mewujudkan pengelolaan kas dan investasi yang efisien dan optimal; mendukung kinerja pelaksanaan anggaran yang tepat waktu, efektif dan akuntabel; mewujudkan akuntansi dan pelaporan keuangan negara yang akuntabel, transparan dan tepat waktu; dan mengembangkan kapasitas pendukung sistem perbendaharaan yang handal, profesional dan modern.

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi dan mewujudkan visi dan misi tersebut, Direktorat Jenderal Perbendaharaan menerbitkan peraturan pelaksanaan, membuat aplikasi pendukung baik untuk *stakeholder* (Satuan Kerja, masyarakat dan instansi vertikal Kementerian Keuangan) maupun untuk kepentingan pelaksanaan sebagai Bendahara Umum Negara.

Disamping itu, Direktorat Jenderal Perbendaharaan dalam rangka melaksanakan fungsi sebagai pemberi bimbingan teknis dan supervisi di bidang pelaksanaan anggaran, akuntansi dan pelaporan keuangan pemerintah mengembangkan aplikasi untuk membantu proses dimaksud dan menerbitkan aturan pelaksanaannya. Namun demikian, Direktorat Jenderal Perbendaharaan belum memiliki satu sistem terintegrasi untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan dari pengguna.

Saat ini sistem *service desk* pada Direktorat Jenderal Perbendaharaan untuk melayani permasalahan *stakeholder* (Satuan Kerja, masyarakat dan instansi vertikal Kementerian Keuangan) masih terpisah pada masing masing direktorat teknis dengan berbagai macam sistem yang berbeda sehingga diperlukan pengembangan suatu sistem *service desk* yang menjadi cerminan Direktorat Jenderal Perbendaharaan dalam memberikan pelayanan kepada *stakeholder*.

Diharapkan dengan adanya sistem *service desk* yang sama, maka proses pencatatan dan penyelesaian masalah yang ada dapat lebih cepat, tertata, terdokumentasi dengan baik dan dipertanggungjawabkan. Hal ini sejalan dengan Visi Direktorat Jenderal Perbendaharaan, yaitu menjadi pengelola perbendaharaan negara yang unggul di tingkat dunia dan Misi Direktorat Jenderal Perbendaharaan untuk mengembangkan kapasitas pendukung sistem perbendaharaan yang handal, profesional dan modern.

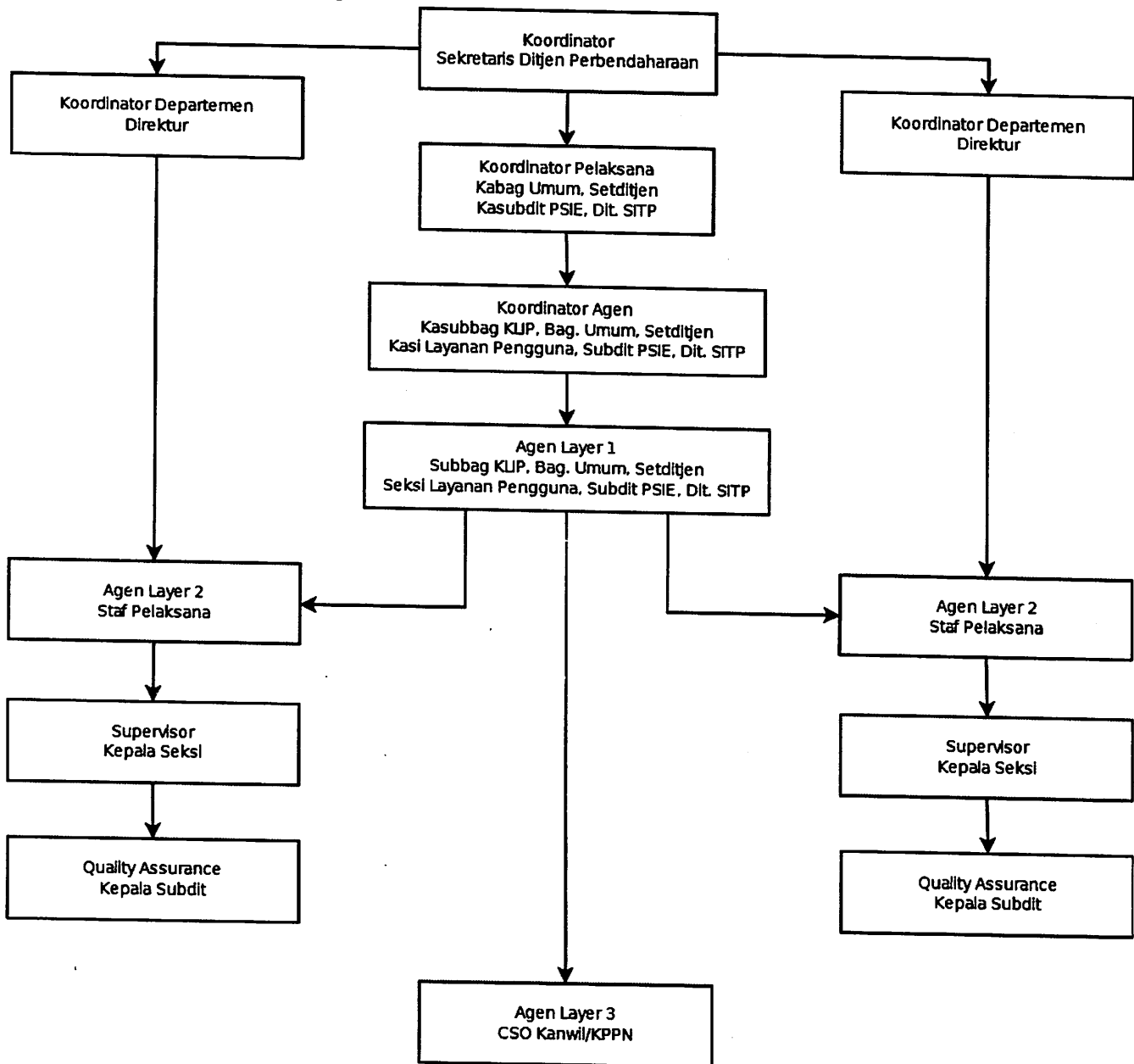
Untuk itu, Layanan Pengguna Terintegrasi HAI-DJPBN pada Direktorat Jenderal Perbendaharaan perlu dibuat dan dilembagakan agar setiap pertanyaan dan permasalahan yang disampaikan oleh mitra kerja (*stakeholder*) dapat diselesaikan dan terdokumentasikan dengan baik sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan kebijakan untuk mewujudkan visi Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

## II. KETENTUAN UMUM

1. Layanan Pengguna Terintegrasi HAI-DJPBN yang selanjutnya disebut HAI-DJPBN adalah layanan penerimaan dan penyampaian informasi serta penerimaan permasalahan di bidang perbendaharaan dari dan/atau kepada pengguna layanan melalui Saluran Komunikasi yang terintegrasi dengan Direktorat teknis pada Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
2. Pengguna layanan adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan HAI-DJPBN.
3. Saluran komunikasi adalah media komunikasi antara Direktorat Jenderal Perbendaharaan dengan pengguna jasa meliputi telepon, surat elektronik, pesan singkat, *web-chat*, dan media komunikasi lainnya.
4. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Perbendaharaan.
5. Direktur adalah para Direktur pada Kantor Pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
6. Kepala Bagian adalah Kepala Bagian Umum pada Sekretariat Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
7. Kepala Subdirektorat adalah Kepala Subdirektorat Pengelolaan Sistem Informasi Eksternal pada Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan.
8. Kepala Subbagian adalah Kepala Subbagian Kehumasan, Layanan Informasi dan Protokoler pada Bagian Umum Sekretariat Direktorat Jenderal Perbendaharaan.
9. Kepala Seksi adalah Kepala Seksi Layanan Pengguna pada Subdirektorat Pengelolaan Sistem Informasi Eksternal Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan.
10. Agen adalah petugas yang melaksanakan fungsinya dalam melayani permasalahan melalui HAI-DJPBN.
11. Agen Non Lisensi adalah petugas yang melaksanakan fungsinya dalam melayani permasalahan diluar HAI-DJPBN dan selanjutnya dapat melakukan koordinasi dengan Agen HAI-DJPBN.
12. Eskalasi adalah perluasan penanganan informasi atau permasalahan yang diterima HAI-DJPBN dengan melakukan permintaan konfirmasi dan/atau penerusan permasalahan kepada unit teknis di lingkungan Kantor Pusat atau Kantor Vertikal Ditjen Perbendaharaan.
13. *Customer Service Officer* (CSO) adalah petugas yang bertanggung jawab memberikan layanan kepada satuan kerja yang dilaksanakan pada meja layanan di Kantor Wilayah DJPBN dan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara.

### III. STRUKTUR ORGANISASI HAI-DJPBN

HAI-DJPBN merupakan suatu layanan pengguna yang mengintegrasikan seluruh layanan yang ada di masing-masing direktorat teknis di Unit Eselon II Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Adapun struktur organisasi dari HAI-DJPBN yaitu sebagai berikut:



### IV. PENYELENGGARA HAI-DJPBN

Dalam menyelenggarakan layanan kepada pengguna di bidang Perbendaharaan, HAI-DJPBN mempunyai struktur yang terdiri dari:

1. Koordinator adalah Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan;
2. Koordinator Departemen terdiri dari :
  - a. Direktur Pelaksanaan Anggaran
  - b. Direktur Pengelolaan Kas Negara
  - c. Direktur Sistem Manajemen Investasi
  - d. Direktur Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum
  - e. Direktur Akuntansi dan Pelaporan Keuangan
  - f. Direktur Sistem Perbendaharaan
  - g. Direktur Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan

3. Koordinator Pelaksanaan terdiri dari :
  - a. Kepala Bagian Umum, Sekretariat Direktorat Jenderal Perbendaharaan
  - b. Kepala Subdirektorat Pengelolaan Sistem Informasi Eksternal, Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan
4. Koordinator Agen terdiri dari :
  - a. Kepala Subbagian Kehumasan, Layanan Informasi dan Protokoler
  - b. Kepala Seksi Layanan Pengguna
5. Penjamin Kualitas Layanan (*Quality Assurance*) adalah Kepala Subdirektorat pada masing-masing direktorat teknis yang ditunjuk.
6. Manajer Layanan (*Supervisor*) adalah Kepala Seksi pada masing-masing Direktorat teknis yang ditunjuk.
7. Agen terdiri dari :
  - a. Agen yang mempunyai Lisensi pada Kantor Pusat DJPBN yang terdiri dari:
    - 1) Agen *Layer 1* yaitu Agen pada Bagian Umum dan Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan;
    - 2) Agen *Layer 2* yaitu Agen pada masing-masing Departemen Layanan; dan
    - 3) Supervisor yaitu Agen pada masing-masing Departemen Layanan.
  - b. Agen Non Lisensi terdiri dari:
    - 1) Agen *Layer 3* yaitu Agen yang menangani permasalahan yang diteruskan oleh Agen *Layer 2* karena memerlukan eskalasi, biasanya adalah Pejabat terkait;
    - 2) *Customer Service Officer* pada Kanwil Provinsi DJPBN;
    - 3) *Customer Service Officer* pada KPPN.

## V. TATA CARA PEMBERIAN INFORMASI

### a. Peran Penyelenggara HAI-DJPBN

Dalam penyelenggaraan layanan informasi melalui HAI-DJPBN, Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan merupakan Koordinator untuk penyedia saluran komunikasi antara DJPBN dengan pengguna layanan melalui HAI-DJPBN.

- 1) Direktur bertanggung jawab atas penyelenggaraan HAI-DJPBN per Departemen Layanan pada Unit Direktorat masing-masing.
- 2) Penyelenggaraan HAI-DJPBN sebagaimana dimaksud diatas dikoordinasikan pelaksanaannya oleh Kepala Bagian dan Kepala Subdirektorat.
- 3) Dalam pelaksanaannya, HAI-DJPBN terdiri dari agen-agen yang sudah terdaftar yang kegiatannya dikoordinasikan oleh Kepala Subbagian dan Kepala Seksi. Kegiatan koordinasi meliputi:
  - a. Memimpin, mengkoordinasikan dan memberikan bimbingan serta petunjuk dalam pelaksanaan tugas para agen HAI-DJPBN;
  - b. Memastikan informasi yang disampaikan melalui HAI-DJPBN sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

- c. Melakukan langkah-langkah korektif dalam hal terdapat penyalahgunaan informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - d. Memantau pengendalian internal, pengelolaan kinerja, dan kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin di lingkungan HAI-DJPBN ; dan
  - e. Memantau tindak lanjut hasil pengawasan dan pemberian rekomendasi perbaikan pengembangan proses bisnis di lingkungan HAI-DJPBN.
- 4) Agen HAI-DJPBN dalam pelaksanaan tugasnya melakukan kegiatan yang terdiri dari:
- a. Menjawab pertanyaan, gangguan, permintaan informasi atau permintaan perubahan layanan yang disampaikan oleh Pengguna melalui HAI-DJPBN;
  - b. Dalam menjawab pertanyaan sebagaimana dimaksud diatas, agen HAI-DJPBN harus selalu mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
  - c. Tidak menggunakan informasi yang dapat melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
  - d. Selalu mentaati kode etik dan disiplin di lingkungan Ditjen Perbendaharaan.
- 5) Agen Non Lisensi pada Kantor Vertikal Ditjen Perbendaharaan bertugas untuk menyampaikan semua pertanyaan dan jawaban yang diterima dari pengguna di Unit masing-masing untuk dicatatkan pada HAI-DJPBN sebagai database pengetahuan.
- 6) Dalam pelaksanaan kegiatan penyelenggaraan HAI-DJPBN, Kepala Subbagian dan Kepala Seksi bertanggung jawab kepada atasan langsung masing-masing sesuai jabatan struktural di unit terkait.
- b. Pemberian Layanan Informasi
- 1) HAI-DJPBN memberikan layanan informasi terhadap semua kegiatan di bidang perbendaharaan sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 28 Tahun 2015 tentang Kementerian Keuangan, kecuali;
    - 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; atau
    - d. Pemberian informasi yang merupakan wewenang dari Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2012 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Keuangan.
  - 2) Pemberian layanan informasi sebagaimana dimaksud pada angka 1) harus berdasarkan pada:
    - a. Ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perbendaharaan; atau
    - b. Informasi dan/atau data-data lain yang telah divalidasi (*Knowledge Base*).

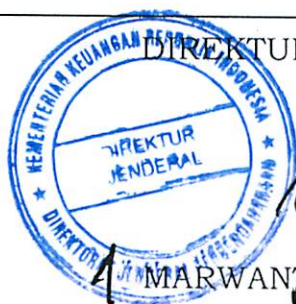
- c. Layanan Pengguna Terintegrasi HAI-DJPBN
1. Layanan Pengguna Terintegrasi memiliki nama publikasi HAI-DJPBN dan menggunakan logo sebagaimana ditetapkan pada Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.
  2. Logo HAI-DJPBN digunakan dalam kegiatan publikasi HAI-DJPBN.
  3. HAI-DJPBN memberikan layanan informasi Perbendaharaan melalui Saluran Komunikasi sebagai berikut:
    - a. Telepon *Call Center* HAI-DJPBN;
    - b. Surat Elektronik/ Email penerimaan dengan alamat [hai.djpbm@kemenkeu.go.id](mailto:hai.djpbm@kemenkeu.go.id) (dua arah);
    - c. Portal Layanan Pengguna Terintegrasi pada situs [www.djpbm.kemenkeu.go.id/helpdesk](http://www.djpbm.kemenkeu.go.id/helpdesk);
    - d. *Web-Chat* pada situs [www.djpbm.kemenkeu.go.id](http://www.djpbm.kemenkeu.go.id).
  4. Pengguna dapat menyampaikan pertanyaan, permintaan informasi, atau permasalahan ke HAI-DJPBN melalui saluran komunikasi surat elektronik/email maupun portal dengan waktu 24 (dua puluh empat) jam selama 7 (tujuh) hari dalam 1 (satu) minggu. Untuk layanan *call center* dan *web-chat* dapat dilakukan selama jam buka layanan pada hari kerja.
  5. Dalam penyelenggaraan HAI-DJPBN, masing-masing Departemen Layanan setidaknya memiliki agen yang terdiri dari:
    - a. Agen Penjamin Kualitas Layanan (*quality assurance*);
    - b. Agen Manajemen Layanan/ *Supervisor*; dan
    - c. Agen Layanan Informasi/ Agen *Layer* 1 dan 2.
  6. Agen Layanan Informasi/ Agen *Layer* 1 dan 2 melakukan kegiatan:
    - a. Menjawab dan menyampaikan informasi di bidang Perbendaharaan kepada pengguna layanan melalui Saluran Komunikasi HAI-DJPBN;
    - b. Meneruskan informasi di bidang Perbendaharaan kepada Agen Manajemen Layanan/ *Supervisor*, dalam hal informasi yang diterima membutuhkan penelitian lebih lanjut; dan
    - c. Pembaharuan penyediaan database informasi (*Knowledge Base*).
  7. Agen Manajemen Layanan/ *Supervisor* melakukan kegiatan:
    - a. Penyelenggaraan kegiatan administrasi, penjadwalan tugas, dan pelaporan kegiatan HAI-DJPBN;
    - b. Dukungan teknis atas penyelenggaraan HAI-DJPBN per Departemen Layanan;
    - c. Analisis atas informasi yang diterima dari Agen Layanan Informasi/ Agen *Layer* 1 dan 2;
    - d. Penerimaan informasi dan/atau permasalahan yang perlu ditindaklanjuti, penerusan informasi dan/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-DJPBN.
  8. Agen Penjamin Kualitas Layanan (*quality assurance*) melaksanakan kegiatan:
    - a. Perencanaan dan pelaksanaan program peningkatan kualitas layanan HAI-DJPBN;

- b. Analisis kebutuhan sumber daya HAI-DJPBN;
  - c. Perencanaan dan pelaksanaan pengembangan sumber daya HAI-DJPBN;
  - d. Pemantauan pemenuhan indikator kinerja utama; dan
  - e. Evaluasi kinerja Agen Layanan Informasi/Agen *Layer* 1 dan 2 dan Agen Manajemen Layanan/*Supervisor*.
- d. Penanganan Eskalasi
- 1. HAI-DJPBN melakukan eskalasi dalam hal:
    - a. Informasi yang diterima membutuhkan penelaahan mendalam, misalnya:
      - 1) Informasi yang dibutuhkan belum terdapat pada peraturan perundang-undangan yang berlaku atau pada database pengetahuan (*knowledge base*); dan/atau
      - 2) Informasi-informasi lain.
    - b. Pelayanan permasalahan sebagaimana dimaksud diatas.
  - 2. HAI-DJPBN melakukan peningkatan eskalasi sebagaimana dimaksud diatas berdasarkan tingkat kesulitan dan skala prioritas untuk menentukan jangka waktu penyelesaiannya.
  - 3. Koordinator Departemen bertanggung jawab mengkoordinir dan memberikan arahan terkait jawaban atas eskalasi dari HAI-DJPBN melalui pejabat yang ditunjuk/Agen *Layer* 3.
  - 4. Pejabat yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada ayat 3 adalah:
    - a. Pejabat yang tugas dan tanggung jawabnya mengemban fungsi layanan informasi, kehumasan, dan penyuluhan pada masing-masing Direktorat; atau
    - b. Kasubbag Tata Usaha untuk Unit Eselon II di lingkungan Kantor Pusat.
  - 5. Proses eskalasi dilakukan melalui media telepon, email, surat, aplikasi elektronik, dan/atau nota dinas.
  - 6. Eskalasi diselesaikan dengan mekanisme HAI-DJPBN memberikan umpan balik kepada pengguna layanan dalam hal eskalasi mengenai permintaan informasi; dan keluhan pelayanan di bidang Perbendaharaan.
- e. Standar Layanan Informasi
- 1. Pelaksanaan kegiatan HAI-DJPBN harus memenuhi standar yang terdiri dari:
    - a. Standar umum;
    - b. Standar pelaksanaan; dan
    - c. Standar pelaporan.
  - 2. Standar umum, standar pelaksanaan, dan standar pelaporan sebagaimana dimaksud di atas diatur sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan Direktur Jenderal ini.
  - 3. Agen HAI-DJPBN yang menangani *Call Center* harus memiliki sertifikat keahlian yang diterbitkan oleh Sekretaris Ditjen Perbendaharaan atas nama Direktur Jenderal.

4. Sertifikat keahlian sebagaimana dimaksud di atas dapat diberikan kepada Pegawai yang telah:
    - a. Mengikuti pendidikan dan pelatihan teknis layanan informasi;
    - b. Mengikuti pendidikan dan pelatihan *soft skills* komunikasi; dan
    - c. Dianggap mampu oleh Sekretaris Ditjen Perbendaharaan.
  5. Layanan informasi yang disampaikan oleh HAI-DJPBN hanya bersifat sebagai referensi praktis dan tidak mengikat secara hukum.
- f. Ketentuan Lain-lain
1. Layanan Pengguna Terintegrasi HAI-DJPBN khususnya untuk saluran komunikasi melalui *call center*, merupakan layanan yang bertujuan untuk dapat menyelesaikan setiap pertanyaan yang masuk pada kesempatan pertama (*one stop service*). Dengan demikian dibutuhkan koordinasi dari Direktorat teknis di Kantor Pusat DJPBN agar dalam setiap membuat peraturan atau kebijakan baru untuk menyampaikan peraturan atau kebijakan baru kepada Agen *Layer 1* sebelum dipublikasikan.
  2. Dalam hal diperlukan, maka Koordinator Pelaksana HAI-DJPBN dapat mengundang Direktorat teknis terkait untuk melakukan sosialisasi dalam hal peraturan atau kebijakan baru tersebut telah dipublikasikan.

## VI. PENUTUP

Tata Cara Penyelenggaraan Layanan Informasi Melalui Layanan Pengguna Terintegrasi HAI-DJPBN ini ditetapkan untuk dijadikan sebagai acuan dalam pelaksanaan pemberian layanan informasi dan untuk menjamin terlaksananya penyelenggaraan layanan informasi melalui HAI-DJPBN di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan, sehingga peningkatan kualitas dan penjaminan penyediaan pelayanan serta pengoptimalan kegiatan Layanan Pengguna dalam penerimaan dan penyampaian layanan informasi serta penerimaan permasalahan di bidang Perbendaharaan dapat tercapai.



DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN,

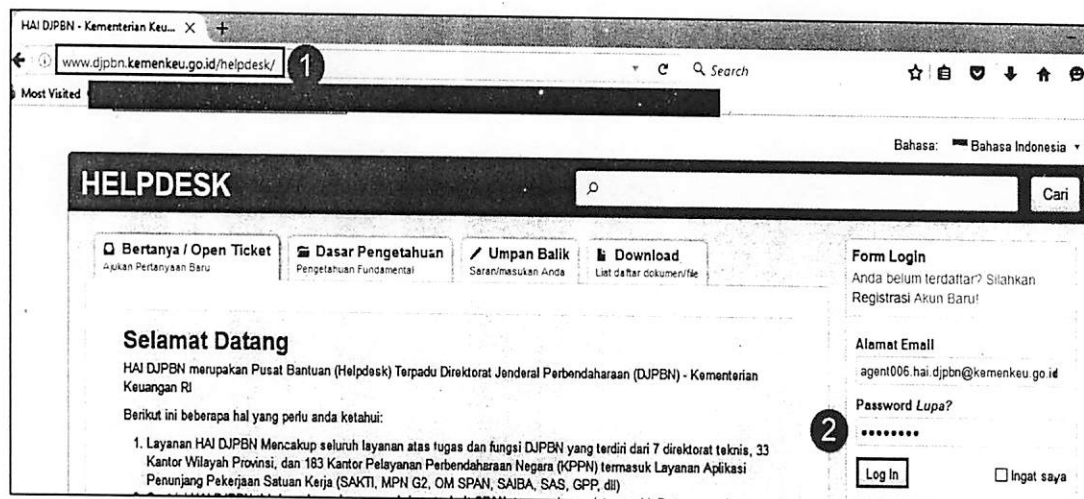
MARWANTO HARJOWIRYONO MS

## TATA CARA PENYAMPAIAN INFORMASI, STATUS GANGGUAN, ATAU PERUBAHAN LAYANAN DI BIDANG PERBENDAHARAAN (*broadcast*)

Sebagai bagian dari tugas pokok dan fungsi Layanan Pengguna dalam hal ini yang menyangkut penyampaian informasi status gangguan, permintaan informasi, dan perubahan layanan teknologi informasi dan komunikasi di bidang perbendaharaan (*broadcast*), berikut disampaikan pokok-pokok tata cara penyampaian sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *broadcast* dilakukan oleh Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan dalam hal ini oleh Seksi Layanan Pengguna pada Subdirektorat Pengelolaan Sistem Informasi Eksternal.
2. Media penyampaian *broadcast* meliputi:
  - a. Surat elektronik/*email* pengiriman dengan alamat [info.djpbm@kemenkeu.go.id](mailto:info.djpbm@kemenkeu.go.id) (satu arah); dan atau
  - b. Pesan singkat/SMS melalui nomor 0811-9358-883;
3. Pihak yang menerima layanan *broadcast* terdiri dari:
  - a. Email *broadcast* kepada DSU Kantor Pusat, DSU Kanwil dan DSU KPPN seluruh Indonesia; dan atau kepada user SPAN;
  - b. Email *broadcast* kepada CSO Kanwil dan CSO KPPN seluruh Indonesia; dan
  - c. Email *broadcast* kepada Bank Interkoneksi *supporting* SPAN yaitu Bank Indonesia dan Bank Pusat (Bank Mandiri, BNI, BRI, BTN);
  - d. SMS *broadcast* kepada pejabat Eselon II dan III pada Kanwil Ditjen Perbendaharaan dan KPPN seluruh Indonesia; dan atau kepada Pejabat/pegawai pada Kantor Vertikal DJPBN yang telah didaftarkan nomor kontakannya pada Seksi Layanan Pengguna.
4. Jenis layanan *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 DJPBN kepada instansi vertikal ke di bidang Perbendaharaan;
  - c. Penyampaian informasi lain di bidang Perbendaharaan yang berasal dari Direktorat teknis lingkup Kantor Pusat DJPBN kepada para pihak penerima layanan *broadcast*.
5. Ketentuan umum permintaan *broadcast* melalui Layanan Pengguna adalah sebagai berikut:
  - a. Pengajuan permintaan *broadcast* dilakukan melalui akses ke alamat <http://www.djpbm.kemenkeu.go.id/helpdesk/> dengan memilih jenis layanan "Permintaan *Broadcast*" pada menu Departemen/Konteks/Tujuan Pertanyaan.
  - b. Agar dipastikan bahwa Pihak yang akan mengajukan permintaan sudah terdaftar pada HAI-DJPBN supaya menu pilihan "Permintaan *Broadcast*" dapat muncul.
  - c. Pendaftaran sebagaimana dimaksud pada huruf b di atas, wajib memakai akun email kedinasan dengan domain @kemenkeu.go.id. Hal ini sesuai dengan Surat Edaran Menteri Keuangan No. 43 tahun 2014 tentang Percepatan Implementasi Penggunaan Surat Elektronik Resmi di Lingkungan Kementerian Keuangan, bahwa setiap komunikasi kedinasan dan permintaan

- pelayanan wajib menggunakan email kedinasan (depkeu, kemenkeu, customs, pajak).
- d. Untuk kepentingan konfirmasi atas permintaan *broadcast*, agar Pihak yang mengajukan wajib mencantumkan informasi nomor kontak telepon/*handphone* dan *email* dari minimal pejabat eselon IV lingkup Kantor Pusat DJPBN pada draft *broadcast* yang diajukan.
  - e. *Broadcast* akan dilakukan melalui email yang penerimanya dapat terdiri dari DSU Kantor Pusat, DSU Kanwil Ditjen Perbendaharaan, DSU KPPN, CSO Kanwil Ditjen Perbendaharaan, CSO KPPN dan atau user SPAN.
  - f. Dalam hal permintaan *broadcast* bersifat mendesak, maka Seksi Layanan Pengguna dapat menggunakan tambahan penyampaian *broadcast* melalui pesan singkat/sms dengan penerimanya adalah pejabat Eselon II dan III pada Kanwil Ditjen Perbendaharaan dan KPPN; dan atau kepada Pejabat/pegawai pada Kantor Vertikal DJPBN yang telah didaftarkan nomor kontakannya pada Seksi Layanan Pengguna.
  - g. Dalam hal pengajuan permintaan layanan *broadcast* masih belum jelas dan memerlukan penjelasan/konfirmasi lebih lanjut, maka Seksi Layanan Pengguna akan melakukan konfirmasi ulang dengan membalas permintaan yang dilakukan melalui HAI-DJPBN.
6. Tata cara permintaan *broadcast* adalah sebagai berikut :
1. Membuka laman [www.djpbk.kemenkeu.go.id/helpdesk](http://www.djpbk.kemenkeu.go.id/helpdesk)
  2. Mendaftar atau *login* ke portal dengan email kedinasan



3. Memilih departemen "Permintaan *Broadcast*"

Departemen / Konteks/ Tujuan Pertanyaan \*

Permintaan Broadcast 3

Subjek/Judul Pertanyaan \*

Subjek/Judul Pertanyaan 4

Apa pertanyaan anda? \*

Isikan detail pertanyaan anda disini

5

Lampiran

Ukuran dokumen maksimum: 15.00 MB - Tipe dokumen yang diperbolehkan: bac,doc,docx,gif,jpeg,jpg,pdf,png,ppt,pptx,rar,bxt,xls,xlsx,zip

Upload dokumen 6

Alamat Email Anda

Ubah alamat email

7

Kirim 8

4. Diisi Judul *Broadcast*

5. Diisi dengan :

- Tujuan *broadcast*
- Isi *broadcast*

6. Dapat dilampiri dengan dokumen pendukung apabila ada.

7. Email yang terdaftar akan ditembuskan *broadcast* sebagai penanda bahwa permintaan sudah dilaksanakan.

8. Klik tombol kirim.

9. Contoh penyampaian permintaan *broadcast*:

**Ajukan Pertanyaan / Open Ticket**

Silahkan lengkapi formulir ini dan salah satu staf kami akan membalas anda dengan email secepatnya.

Departemen / Konteks/ Tujuan Pertanyaan \*

Permintaan Broadcast

Subjek/Judul Pertanyaan \*

Penyampaian S-1234/PB.11/2016 Tentang Layanan Broadcast Melalui HAI-DJPBN

Apa pertanyaan anda? \*

Yth.  
1. Kepala KPPN  
2. Kepala Kanwil

Dengan ini disampaikan Surat dari ....nomor...tentang...agar dapat dipedomani.  
Segala pertanyaan terkait hal ini agar dapat disampaikan ke....  
Demikian, terima kasih atas kerjasamanya.

\*Penanggungjawab: Kepala Seksi ..., Subdit...Dit...(0812-xxxxxx, email.abcd@kemenkeu.go.id)

Lampiran

Ukuran dokumen maksimum: 15.00 MB · Tipe dokumen yang diperbolehkan: doc, docx, gif, jpeg, jpg, pdf, png, ppt, pptx, rar, txt, xls, xlsx, zip

[Upload dokumen](#)

7. Ketentuan lain terkait tata cara penyampaian informasi adalah sebagai berikut:
- Pihak-pihak Penerima informasi baik yang melalui surat elektronik maupun pesan singkat harus bertanggung jawab terhadap informasi yang diperoleh dari Layanan *Broadcast* HAI-DJPBN dan dilarang mengubah keseluruhan *broadcast* termasuk judul dan isi *broadcast* untuk kepentingan apapun.
  - Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan tidak bertanggung jawab apabila terdapat penyalahgunaan/perubahan informasi *broadcast* yang mengakibatkan hal-hal yang merugikan pihak lain.



DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN,

*Marwanto Harjowiryo*

MARWANTO HARJOWIRYONO

STANDAR LAYANAN INFORMASI HAI-DJPBN  
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

1. STANDAR UMUM

Standar Umum terdiri dari :

- 1.1. Pejabat/Pegawai yang ditugaskan pada HAI-DJPBN harus memiliki keahlian, kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan, serta telah mengikuti pelatihan teknis yang diperlukan dalam tugasnya, dengan penjelasan sebagai berikut:

Pejabat/Pegawai yang ditugaskan pada HAI-DJPBN harus:

- a. Memiliki kemampuan, baik secara teori maupun praktik di bidang Perbendaharaan;
  - b. Memiliki keahlian, kemampuan, pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugasnya, berupa kecakapan dalam menerapkan teknik dan prosedur layanan informasi yang sesuai dengan ruang lingkup dan sasarannya, serta kecakapan dalam memahami permasalahan yang diajukan oleh pengguna layanan; dan
  - c. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi baik secara lisan maupun tulisan.
- 1.2. Dalam memberikan layanan informasi, Pejabat/Pegawai yang ditugaskan pada HAI-DJPBN harus bersikap independen, berintegritas, dan menjaga perilaku profesional, serta menggunakan keahlian dan kemampuan teknis secara cermat dan seksama, dengan penjelasan sebagai berikut:
- a. Pejabat/Pegawai yang ditugaskan pada HAI-DJPBN harus bersikap independen pada saat memberikan layanan informasi, artinya Agen HAI-DJPBN bertindak netral dengan mengambil pertimbangan yang tidak bias dan harus objektif dalam memberikan layanan informasi.
  - b. Pejabat/Pegawai yang ditugaskan pada HAI-DJPBN harus mempunyai integritas dalam pelaksanaan tugasnya yang dilandasi unsur-unsur kejujuran, keberanian, kebijaksanaan, dan rasa tanggung jawab.
  - c. Pejabat/Pegawai yang ditugaskan pada HAI-DJPBN melaksanakan tugasnya dengan cermat dan seksama. Kecermatan dan keseksamaan ini menekankan bahwa Agen HAI-DJPBN bertanggung jawab untuk mematuhi standar layanan informasi dalam segala kegiatan yang berkaitan dengan tujuan Layanan Pengguna Terintegrasi.
- 1.3. Pejabat/Pegawai yang ditugaskan pada HAI-DJPBN harus menjaga kerahasiaan informasi yang diperoleh dalam pemberian layanan informasi dan penerimaan pengaduan, dan dilarang memberitahukan kepada pihak lain kecuali atas perintah Direktur Jenderal Perbendaharaan.
- 1.4. Pejabat/Pegawai yang ditugaskan pada HAI-DJPBN tidak memberikan penafsiran dan/atau penegasan terhadap peraturan.

## 2. STANDAR PELAKSANAAN

Standar pelaksanaan terdiri dari:

- 2.1. Standar pelaksanaan tugas Agen Layanan Informasi /Agen *Layer* 1 dan 2.
  - 2.1.1. Pemberian layanan informasi dilakukan sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah disusun oleh Agen Manajemen Layanan/*Supervisor*.
  - 2.1.2. Dalam memberikan layanan informasi, Agen HAI-DJPBN harus dapat memahami pertanyaan, masalah dan permasalahan yang disampaikan dan memberikan respon tepat waktu dan tepat sasaran.
  - 2.1.3. Dalam memberikan layanan informasi, Agen HAI-DJPBN harus memberikan salam dan jawaban dengan bahasa Indonesia yang baik dan benar serta menunjukkan kesopanan.
  - 2.1.4. Dalam memberikan layanan informasi, Agen HAI-DJPBN dapat menggunakan Database Pengetahuan /*Knowledge Base* dan aplikasi di bidang Perbendaharaan sebagai alat bantu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.
- 2.2. Standar pelaksanaan tugas Agen Manajemen Layanan/*Supervisor*
  - 2.2.1. Dalam penyusunan jadwal penugasan Agen Layanan Informasi/Agen *Layer* 1 dan 2, Agen Manajemen Layanan/*Supervisor* harus memperhatikan kondisi dan situasi, banyak dan tidaknya jumlah pertanyaan serta Agen yang bertugas.
  - 2.2.2. Dalam melakukan eskalasi informasi, Agen Manajemen Layanan/*Supervisor* harus memastikan bahwa unit yang terkait benar-benar memahami permasalahan yang disampaikan oleh pengguna layanan.
- 2.3. Standar pelaksanaan tugas Agen Penjamin Kualitas Layanan
  - 2.3.1. Dalam melakukan analisis dan evaluasi kinerja terkait pemberian layanan informasi, pengaduan, Agen Penjamin Kualitas Layanan harus melakukan analisis dengan cermat dan melakukan evaluasi dengan objektif dengan menggunakan kriteria penilaian terhadap *hard skill*, *soft skill*, kedisiplinan, *call per hour*.
  - 2.3.2. Dalam memonitoring tindak lanjut eskalasi informasi, Agen Penjamin Kualitas Layanan harus memastikan bahwa unit yang terkait telah benar-benar menindaklanjuti permasalahan tersebut dengan menghubungi pengguna layanan yang menyampaikan informasi dan/atau pengaduan.
  - 2.3.3. Dalam melakukan kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan para Agen HAI-DJPBN, Agen Penjamin Kualitas Layanan menyelenggarakan pelatihan yang dilakukan secara berkala.

## 3. STANDAR PELAPORAN

- 3.1. Agen Layanan Informasi /Agen *Layer* 1 dan 2
  - 3.1.1. Pelaporan terkait permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan pemberian layanan informasi dan permasalahan yang sulit untuk diberikan solusi kepada Kepala Seksi dapat dibuat secara tertulis atau melalui surat elektronik setelah menerima masalah tersebut.
  - 3.1.2. Pelaporan tersebut harus memuat:
    - Permasalahan, dan informasi yang disampaikan;

- Peraturan yang terkait dengan permasalahan, dan informasi yang disampaikan;
- Kesimpulan dan/atau rekomendasi.

Dengan penjelasan sebagai berikut:

- a. Kesimpulan dan/atau rekomendasi yang disampaikan kepada pengguna layanan; dan harus dikemukakan secara objektif dan didukung dengan peraturan yang sesuai sehingga pengguna dapat memahami kesimpulan dan/atau rekomendasi tersebut secara utuh; dan
- b. Tanggung jawab agen terbatas pada kesimpulan dan/atau rekomendasi.

### 3.2. Agen Manajemen Layanan

3.2.1. Pelaporan terkait permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan tugas pada HAI-DJPBN disampaikan kepada Kepala Seksi secara tertulis atau melalui surat elektronik setelah masalah tersebut muncul.

3.2.2. Pelaporan tersebut harus memuat:

- Permasalahan pelaksanaan tugas pada HAI-DJPBN;
- Analisa atas permasalahan yang terjadi;
- Kesimpulan dan/atau rekomendasi;

Dengan penjelasan sebagai berikut;

- a. Kesimpulan dan/atau rekomendasi yang disampaikan harus dikemukakan secara objektif dan didukung dengan data yang sesuai; dan
- b. Tanggung jawab agen terbatas pada kesimpulan dan/atau rekomendasi.

### 3.3. Agen Penjamin Kualitas Layanan

3.3.1. Pelaporan terkait permasalahan yang muncul dalam pengawasan pelaksanaan tugas HAI-DJPBN kepada Kepala Seksi dapat dibuat tertulis atau melalui surat elektronik setelah masalah tersebut muncul.

3.3.2. Pelaporan tersebut harus memuat:

- Permasalahan pelaksanaan tugas HAI-DJPBN;
- Analisa atas permasalahan yang terjadi;
- Kesimpulan dan/atau rekomendasi;

Dengan penjelasan sebagai berikut;

- a. Kesimpulan dan/atau rekomendasi yang disampaikan harus dikemukakan secara objektif dan didukung dengan data yang sesuai; dan
- b. Tanggung jawab agen terbatas pada kesimpulan dan/atau rekomendasi

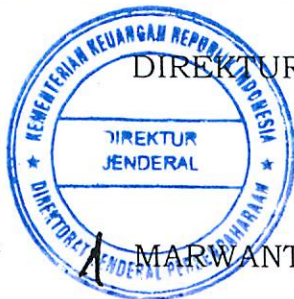
3.3.3. Pelaporan terkait kinerja HAI-DJPBN untuk periode tanggal 1 (satu) bulan yang bersangkutan sampai dengan tanggal akhir pada bulan bersangkutan dan disampaikan kepada Koordinator Departemen untuk dimasukkan dalam perhitungan kinerja pegawai.

## 4. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

*Service Level Agreement* (SLA) yang dimaksud disini adalah tingkat jaminan penyelesaian atas permasalahan yang disampaikan ke HAI-DJPBN yang merupakan standar layanan minimal yang harus dipenuhi oleh masing-masing Departemen pada HAI-DJPBN. Dengan adanya SLA maka diharapkan tingkat pelayanan dapat dimaksimalkan untuk kepuasan Pengguna.

Cakupan dari SLA ini termasuk juga meliputi penetapan norma waktu respon (*response time*) dan norma waktu penyelesaian (*resolve time*).

SLA yang ada pada HAI-DJPBN akan ditetapkan terpisah dari Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan ini.



DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN,

MARWANTO HARJOWIRYONO

## LOGO HAI-DJPBN DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

Sebagaimana disampaikan bahwa pembentukan Layanan Pengguna pada Direktorat Jenderal Perbendaharaan merupakan layanan yang terintegrasi yang menjadi bagian dari *grand design* organisasi DJPBN yang selalu beradaptasi dengan perubahan. Untuk itu, Layanan Pengguna Terintegrasi ini diberikan identitas unik yang dapat memudahkan pihak pengguna agar dapat tampil beda dengan layanan *service desk* yang sudah ada di Unit lain maupun di Badan/Perusahaan lain. Identitas yang dimaksud yaitu HAI-DJPBN dengan logo berupa huruf H disertai *siluet* tangan seperti sedang menyapa "hai".

Sebagai salah satu layanan unggulan Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Layanan Pengguna Terintegrasi HAI-DJPBN memerlukan logo dan *brand* sebagai simbol yang menggambarkan layanan serta dapat dikenal oleh seluruh *stakeholder* dan masyarakat. Alasan mengapa diperlukan kedua poin tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sebagai representasi dari visi dan misi Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Logo dan *brand* merupakan visualisasi dari nilai-nilai yang dianut oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan dalam melayani *stakeholder*.
2. Sebagai identitas yang konsisten. Logo dan *brand* akan mudah dikenali dan diingat oleh *stakeholder* sebagai mitra Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

Dengan demikian, logo serta *brand* yang akan digunakan harus memuat makna yang dapat dikenali dengan mudah serta merepresentasikan layanan yang diberikan oleh Layanan Pengguna Terintegrasi Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Karena itu maka ditetapkanlah *brand* Layanan Pengguna Terintegrasi yaitu HAI DJPBN. HAI merupakan abreviasi dari tiga kata, yaitu *Help, Answer, Improve*. Masing-masing kata mempunyai makna sebagai berikut :

- *Help*  
Membantu dan melayani *stakeholder* dalam mengatasi seluruh permasalahan di bidang perbendaharaan.
- *Answer*  
Menjawab dan menginformasikan *stakeholder* terkait pertanyaan dan informasi di bidang perbendaharaan.
- *Improve*  
Meningkatkan dan mengedukasi *stakeholder* agar dapat meningkatkan kualitas pelaksanaan kegiatan di bidang perbendaharaan.

Ketiga kata tersebut dibuat sejalan dengan misi yang dibangun, yaitu untuk mewujudkan pengelolaan kas dan investasi yang prudent, efisien dan optimal; mendukung kinerja pelaksanaan anggaran yang tepat waktu, efektif dan akuntabel; mewujudkan akuntansi dan pelaporan keuangan negara yang akuntabel, transparan dan tepat waktu; dan mengembangkan kapasitas pendukung sistem perbendaharaan yang handal, profesional dan modern.

Logo yang dibuat harus selaras dengan *brand* HAI DJPBN dan secara tidak langsung mengintegrasikan *brand* dengan filosofi Layanan Pengguna Terintegrasi, yaitu melayani dengan ramah dan meningkatkan kualitas *stakeholder*. Usulan logo yang dibuat adalah sebagai berikut:



Logo tersebut merupakan kombinasi huruf "h" dengan tangan terbuka dan dipresentasikan dengan *image* yang simpel, yang melambangkan kemudahan serta keramahan dalam melayani *stakeholder*. *Say Hi!* HAI-DJPBN akan melayani dengan penuh keikhlasan, tanggung jawab dan serta selalu terbuka pada seluruh permasalahan yang dihadapi dan membantu menyelesaikannya hingga tuntas. Warna kombinasi antara biru dan biru muda melambangkan rasa percaya diri dalam menghadapi seluruh pertanyaan yang diberikan serta sebagai simbol teknologi yang digunakan dalam membantu resolusi atas seluruh permasalahan di bidang perbendaharaan.



DIREKTUR JENDERAL PERBENDAHARAAN,

*Marwanto Harjowiryo*

MARWANTO HARJOWIRYONO