

# Katalog Layanan Pengguna HAI-DJPb

Berlaku sejak: 01 Januari 2023

|                         |          |
|-------------------------|----------|
| <b>Pemilik Dokumen:</b> | HAI-DJPb |
|-------------------------|----------|

## Versi

| Versi  | Tanggal    | Deskripsi  |
|--------|------------|--|
| 1.0    | 19-05-2017 | Keputusan Dirjen Perbendaharaan Nomor KEP-272/PB/2017 tentang Katalog Layanan HAI-DJPBN  |
| 2.0    | 01-04-2020 | Perubahan atas Kepdirjen Perbendaharaan Nomor KEP-272/PB/2017 yang tidak berlaku dan diganti dengan Perdirjen Perbendaharaan Nomor PER-8/PB/2020 |
| 2022.0 | 01-07-2022 | Perubahan atas Ketetapan CIO DJPb Nomor KET-9/PB.8/2020 tentang Katalog Layanan HAI DJPb versi 2.0 (Tahun 2020)                                  |
| 2023.0 | 01-01-2023 | Perubahan atas Ketetapan CIO DJPb Nomor KET-80/PB.8/2022 tentang Katalog Layanan HAI DJPb versi 2022.0 (Tahun 2022)                              |

## 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 14090 ext. 1 dan ext. 3
- b. e-mail : hai.djpb@kemenkeu.go.id
- c. Portal HAI-DJPb : hai.kemenkeu.go.id
- d. Web Chat : ✓ djpb.kemenkeu.go.id  
✓ hai.kemenkeu.go.id
- e. HAI CSO : terintegrasi dengan 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<br>- Kode Billing Pajak, Bea, dan Cukai<br>- Kode Billing PNBPN | NPWP<br>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     |
| BCSM.04 | Layanan Konsultasi Teknis Badan Layanan Umum (BLU) Ditjen Perbendaharaan | BPDPKS, BPD LH, PIP    |
| 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  |
| BCSM.04 | Layanan Konsultasi Teknis Badan Layanan Umum (BLU) Ditjen Perbendaharaan | BPDPKS, BPD LH, PIP    | 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<br>2. Penataan dan pengembangan SDM DJPb<br>3. Pengelolaan keuangan DJPb<br>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 | <b>a. Konsultasi Teknis Pelaksanaan Anggaran (BCSM.02.01)</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisi Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran/DIPA</li><li>2. Pejabat Perbendaharaan Negara</li><li>3. Mekanisme pembayaran UP/TUP dan pembayaran langsung (LS)</li><li>4. Mekanisme Pembayaran Belanja Sumber Dana PNPB</li><li>5. Belanja Bantuan Sosial</li><li>6. Pengelolaan Hibah</li><li>7. Koreksi/Ralat, Pembatalan SPP, SPM, dan SP2D</li><li>8. Bantuan Pemerintah</li><li>9. Perjalanan Dinas Dalam Negeri</li><li>10. Perjalanan Dinas Luar Negeri</li><li>11. Jaminan Uang Muka</li><li>12. Mekanisme Pembayaran Perjanjian Dalam Valas yang Membebani Rupiah Murni (RM)</li><li>13. Mekanisme Pembayaran APBN untuk perwakilan RI di Luar Negeri dan Atase Teknis</li><li>14. Mekanisme pembayaran Uang Makan ASN dan Uang lembur untuk PNS</li><li>15. Kartu Kredit Pemerintah</li><li>16. Dana Alokasi Khusus Fisik, Dana Desa, dan Bantuan Operasional Sekolah</li><li>17. Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA)</li><li>18. Mekanisme pembayaran Tunjangan Hari Raya (THR)</li><li>19. Mekanisme pembayaran dalam rangka COVID-19</li><li>20. Capaian Output</li><li>21. Teknis pelaksanaan anggaran lainnya</li></ol> |

**b. Konsultasi Teknis Manajemen Kas (BCSM.02.02)**

1. Perencanaan kas/Rencana Penarikan Dana (RPD) dan pengelolaan likuiditas
2. *Treasury Dealing Room* (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 *Treasury Notional Pooling* (TNP), rekening bendahara, dan LPJ bendahara
6. *Settlement* transaksi pemindahbukuan/transfer rekening milik BUN
7. DIGIPAY/*marketplace*
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 *Integrated Online System* (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

|             |  |
|-------------|--|
|             | <p>10. SDM, Kelembagaan dan Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum lain-lain</p> <p>11. Penetapan Badan Layanan Umum</p> <p>12. Teknis Badan Layanan Umum lainnya</p> <p><b>e. Konsultasi Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan (BCSM.02.05)</b></p> <p>1. Standar Akuntansi Pemerintahan</p> <p>2. Sistem Akuntansi, termasuk penggunaan Bagan Akun Standar (BAS)</p> <p>3. Bimbingan Akuntansi Instansi dan BUN</p> <p>4. Akuntansi Pusat dan Pelaporan Keuangan BUN</p> <p>5. Penyusunan LKPP</p> <p>6. Statistik dan Analisis Laporan Keuangan</p> <p>7. Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Lainnya</p> <p><b>f. Konsultasi Teknis Sistem Perbendaharaan (BCSM.02.06)</b></p> <p>1. Transformasi Kelembagaan DJPb</p> <p>2. Penelitian Pengembangan/FOKIT</p> <p>3. Kerjasama Kelembagaan</p> <p>4. Standardisasi dan Pengembangan Kapasitas Pengelola Perbendaharaan, serta Sertifikasi Bendahara</p> <p>5. Harmonisasi Peraturan Perbendaharaan</p> <p>6. Pembinaan Proses Bisnis dan Hukum</p> <p>7. Pembayaran Program Jaminan Sosial, PFK, dan Kebijakan TGR</p> <p>8. <i>Platform</i> pembayaran pemerintah</p> <p>9. Peraturan terkait belanja pegawai/gaji</p> <p>10. Penilaian/sertifikasi PPK PPSPM</p> <p>11. Teknis Sistem Perbendaharaan Lainnya</p> |
| 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 | <p>1. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Ditjen Perbendaharaan</p> <p>2. Narasumber Bidang Teknis Perbendaharaan</p> <p>3. Narasumber Teknis Aplikasi Perbendaharaan</p> |
| Norma Waktu   | 32 jam kerja  |

**4. Layanan Konsultasi Teknis Badan Layanan Umum (BLU) Ditjen Perbendaharaan (BCSM.04)**

|               |  |
|---------------|--|
| Definisi      | Layanan ini merupakan layanan konsultasi kebijakan dan teknis bidang Badan Layanan Umum (BLU) Ditjen Perbendaharaan.   |
| Pengguna      | Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan   |
| Ruang Lingkup | <p><b>a. Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit/BPDPKS (BCSM.04.01)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan pengadaan barang dan jasa pada BPDPKS</li> <li>2. Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia pada BPDPKS</li> <li>3. Layanan legal drafting perjanjian pada BPDPKS</li> <li>4. Kebijakan Laporan Keuangan pada BPDPKS</li> <li>5. Konfirmasi pencairan dana di BPDPKS</li> <li>6. Permintaan Bukti Potong Pajak</li> <li>7. Layanan Persuratan pada BPDPKS</li> <li>8. Konfirmasi Data dan Informasi website BPDPKS</li> <li>9. Layanan Pengelolaan Kinerja BPDPKS</li> <li>10. Layanan Rencana Strategi Bisnis BPDPKS</li> <li>11. Layanan Investasi di BPDPKS</li> <li>12. Layanan Sistem Amandasari (Aplikasi Manajemen Data Sawit RI)</li> <li>13. Konfirmasi kekurangan bayar eskportir</li> <li>14. Konfirmasi restitusi kelebihan bayar eksportir</li> <li>15. Layanan aplikasi <i>e-billing levy</i></li> <li>16. Konfirmasi penyaluran dana PSR (Peremajaan Sawit Rakyat)</li> <li>17. Konfirmasi penyaluran dana Sarana dan prasarana</li> <li>18. Layanan Aplikasi PSR online</li> <li>19. Layanan Aplikasi SMART PSR</li> <li>20. Layanan Aplikasi Sarpras</li> <li>21. Konfirmasi penilaian dan penetapan Riset</li> <li>22. Layanan penyaluran dana Riset</li> <li>23. Layanan kebijakan Riset pada BPDPKS</li> <li>24. Konfirmasi penilaian dan penetapan Dana Pendidikan dan Pelatihan</li> <li>25. Layanan penyaluran dana Pendidikan dan Pelatihan</li> <li>26. Layanan kebijakan dana Pendidikan dan Pelatihan</li> <li>27. Konfirmasi pembayaran insentif Biodiesel</li> <li>28. Informasi layanan insentif Biodiesel</li> <li>29. Konfirmasi verifikasi proposal Kemitraan</li> <li>30. Informasi layanan Media, Promosi, dan Kemitraan</li> </ol> <p><b>b. Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup/BPDLH (BCSM.04.02)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan pengadaan barang dan jasa pada BPDLH</li> <li>2. Layanan pengelolaan sumber daya manusia pada BPDLH</li> <li>3. Layanan kinerja pada BPDLH</li> <li>4. Layanan perpajakan pada BPDLH</li> </ol> |



|             |   |
|-------------|---|
|             | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Layanan persuratan pada BPD LH</li> <li>6. Layanan media dan informasi</li> <li>7. Layanan kerjasama pengumpulan dana</li> <li>8. Layanan pengembangan dana</li> <li>9. Layanan penerimaan pokok dan bunga pinjaman</li> <li>10. Layanan penyaluran dana program</li> <li>11. Layanan penyaluran dana bergulir</li> <li>12. Layanan monitoring, evaluasi, dan pembinaan atas penyaluran dana</li> </ol> <p><b>c. Konsultasi Teknis Pusat Investasi Pemerintah/PIP (BCSM.04.03)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan penempatan dana pada instrumen investasi jangka pendek (deposito)</li> <li>2. Layanan pencairan dana pembiayaan Ultra Mikro (UMi)</li> <li>3. Layanan pengadaan barang dan jasa pada PIP</li> <li>4. Layanan persuratan pada PIP</li> <li>5. Layanan informasi data pelunasan pada Sistem Informasi Kredit Program Ultra Mikro (SIKP UMi)</li> <li>6. Layanan Sistem Informasi Kredit Program (SIKP UMi)</li> <li>7. Layanan informasi outstanding pembiayaan Ultra Mikro (UMi)</li> <li>8. Layanan Kerja sama Pendanaan dan Kerja sama Program Pembiayaan Ultra Mikro (UMi)</li> <li>9. Layanan persyaratan dan tata cara menjadi debitur pembiayaan Ultra Mikro (UMi)</li> <li>10. Layanan persyaratan dan tata cara menjadi penyalur pembiayaan Ultra Mikro (UMi)</li> <li>11. Layanan peraturan/regulasi di bidang pembiayaan Ultra Mikro</li> <li>12. Layanan perjanjian kerja sama pendanaan dan kerja sama program</li> <li>13. Layanan informasi penjaminan pembiayaan Ultra Mikro, termasuk kerjasama penjaminan, pembayaran Iuran Jasa Penjaminan/ Kafalah (IJP/K), penyelesaian Surat Persetujuan Prinsip Penjaminan (SP3), konfirmasi Sertifikat Penjaminan/Kafalah, koordinasi konfirmasi lapangan, serta konfirmasi penyelesaian klaim dan subrogasi</li> <li>14. Layanan pengenaan jaminan tambahan pembiayaan ultra mikro</li> <li>15. Layanan monitoring risiko kredit Penyalur pembiayaan ultra mikro</li> <li>16. Layanan jaminan piutang pembiayaan Ultra Mikro (UMi)</li> </ol> |
| Norma Waktu | 32 jam kerja  |

#### 5. 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 | <p><b>1. Aplikasi Tingkat BUN (ITSM.01.01)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Aplikasi GPP Terpusat</li> <li>b. SPRINT</li> <li>c. <i>Dashboard</i> CSO HAI-DJPb</li> </ol> |

- d. Aplikasi portal SSO/DIGIT ([digit.kemenkeu.go.id](http://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 PNB

**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      |

#### 6. 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 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infrastruktur - Jaringan</li> <li>2. Infrastruktur - Perangkat Keras</li> <li>3. Infrastruktur - Perangkat Lunak</li> <li>4. Infrastruktur - Basis Data</li> <li>5. Infrastruktur - Analisis Data</li> <li>6. Penanganan Gangguan Keamanan Informasi</li> </ol> |
| Norma Waktu   | 24 jam kerja  |

#### 7. 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 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertukaran Data Aplikasi OMSPAN</li> <li>2. Pertukaran Data Aplikasi MONSAKTI</li> </ol> |
| Norma Waktu   | 24 jam kerja   |

#### 8. 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 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas Video Conference</li> <li>2. Pendampingan Video Conference</li> </ol> |
| Norma Waktu   | 16 jam kerja  |

#### 9. Layanan Dukungan Pimpinan (MSSM.01)

|               |   |
|---------------|---|
| Definisi      | Layanan ini merupakan layanan yang diberikan kepada pimpinan Ditjen Perbendaharaan.   |
| Pengguna      | Internal Ditjen Perbendaharaan  |
| Ruang Lingkup | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan kehumasan/kegiatan khusus</li> <li>2. Layanan dukungan pimpinan lainnya.</li> </ol> |
| Norma Waktu   | 24 jam kerja  |

#### 10. 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   |

#### 11. 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<br>2. Pengaduan disiplin<br>3. Pengaduan layanan.  |
| Norma waktu   | 32 jam kerja  |

#### 12. 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<br>2. Permintaan <i>set-up</i> data referensi (SPAN dan SAKTI)<br>3. Permintaan development aplikasi (khusus Kantor Pusat DJPb)<br>4. Permintaan informasi SP2D<br>5. Permintaan informasi Kode Billing MPN<br>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.04.01), BCSM.04.02, BCSM.04.03]
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.