



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
DIREKTORAT SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI
PERBENDAHARAAN

GEDUNG PRIJADI PRAPTOSUHARDJO III LANTAI 3, JALAN DR. WAHIDIN II NOMOR 3, JAKARTA, 10710 TELEPON
(021) 3516976, 3524553 EXT. 5326 FAKSIMILE (021) 3516976

PENGESAHAN DOKUMEN
NOMOR KET-39/PB.8/2024

Sesuai dengan amanat Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-8/PB/2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Layanan Help, Answer, Improve Direktorat Jenderal Perbendaharaan pada pasal 20 ayat (3) yang menyatakan bahwa Katalog Layanan, *Operating Level Agreement* (OLA), dan *Service Level Agreement* (SLA) HAI-DJPb ditetapkan oleh *Chief Information Officer* (CIO) Direktorat Jenderal Perbendaharaan, dengan ini yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Arif Wibawa;
jabatan : Direktur Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan selaku *Chief Information Officer* (CIO) Direktorat Jenderal Perbendaharaan;

menetapkan dokumen Katalog Layanan HAI-DJPb versi 2024.0 pada lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari dokumen pengesahan ini.

Jakarta, 13 Maret 2024
Direktur



Ditandatangani secara elektronik
Arif Wibawa



Katalog Layanan Pengguna HAI-DJPb

Berlaku sejak: 01 Januari 2024


Pemilik Dokumen: HAI-DJPb

Versi

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

Disclaimer :

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

| Penanda Tangan | Peran | Tanggal | Tanda Tangan |
|--|--|--------------|--|
| Direktur Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan | Penanggung Jawab Pusat Kontak Layanan HAI-DJPb | 8 Maret 2024 |  Ditandatangani secara elektronik Arif Wibawa |



A. Pendahuluan

Sebagai Unit Eselon I Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Perbendaharaan memiliki tugas mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang perbendaharaan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini dituangkan dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan yang berlaku.

Dalam mewujudkan visi Direktorat Jenderal Perbendaharaan untuk Menjadi pengelola perbendaharaan negara yang unggul di tingkat dunia dalam rangka mendukung visi Kementerian Keuangan “Menjadi Pengelola Keuangan Negara untuk Mewujudkan Perekonomian Indonesia yang Produktif, Kompetitif, Inklusif, dan Berkeadilan.” Direktorat Jenderal Perbendaharaan memiliki misi DJPb mendukung misi Kementerian Keuangan nomor 3 (Memastikan belanja negara yang berkeadilan, efektif, efisien, dan produktif) dan nomor 4 (Mengelola neraca keuangan pusat yang inovatif dengan resiko minimum) melalui mewujudkan pengelolaan kas negara yang prudent, efisien, dan optimal; mendukung kinerja pelaksanaan APBN yang efisien, efektif, dan akuntabel; mewujudkan akuntansi dan pelaporan keuangan pemerintah yang akuntabel, transparan, andal, dan tepat waktu; mewujudkan tata kelola investasi pemerintah yang modern, inklusif, dan berkelanjutan; mewujudkan layanan dan tata kelola keuangan Badan Layanan Umum yang inovatif dan modern; mewujudkan tata kelola sumber daya, proses bisnis, dan sistem teknologi informasi perbendaharaan yang modern, efektif, dan adaptif.

Untuk mencapai visi dan misinya, Direktorat Jenderal Perbendaharaan mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang perbendaharaan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta menjalankan fungsi antara lain perumusan kebijakan di bidang perbendaharaan negara; pelaksanaan kebijakan di bidang perbendaharaan negara; penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang perbendaharaan negara; pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang perbendaharaan negara; pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang perbendaharaan negara; pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri Keuangan.

Salah satu upaya Direktorat Jenderal Perbendaharaan untuk melayani permasalahan *stakeholder* (pengguna layanan) terkait perbendaharaan adalah dengan membentuk pusat kontak layanan pada tahun 2016 dengan *brand* layanan *contact center* HAI-DJPb. Dalam mendukung pemberian layanan kepada seluruh pengguna layanan yang efektif dan efisien dengan mengedepankan kepuasan para pengguna, maka diperlukan suatu manajemen yang handal pada pihak pemberi layanan.

Untuk menjamin ketersediaan layanan kepada pengguna, penanggung jawab pusat kontak layanan perlu menetapkan suatu panduan dalam bentuk dokumen katalog layanan, dokumen *Service Level Agreement* (SLA) dan dokumen *Operational Level Agreement* (OLA). Dokumen katalog layanan merupakan dokumen yang digunakan sebagai panduan dalam menjamin layanan informasi publik dan konsultasi yang diberikan oleh pusat kontak layanan HAI-DJPb telah sesuai dengan ruang lingkup bidang

perbendaharaan, memenuhi kebutuhan pengguna layanan serta dapat diselesaikan secara tepat waktu sesuai dengan norma waktu pemenuhan layanan yang ditetapkan.

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

1. Layanan HAI-DJPb

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

2. Layanan CSO KPPN dan Kanwil Ditjen Perbendaharaan

Layanan yang digunakan untuk menyampaikan pertanyaan atau permasalahan terkait aplikasi, proses bisnis, maupun peraturan di bidang perbendaharaan dimana pihak pengguna/penanya adalah satuan kerja (satker), masyarakat, atau individu yang datang langsung ke petugas *Customer Service Officer* (CSO) pada KPPN/Kanwil Ditjen Perbendaharaan atau pertanyaan yang disampaikan melalui Menu HAI-CSO pada aplikasi *Online Monitoring Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara* (OMSPAN) dan saat ini sedang dalam proses pengembangan Menu HAI-CSO pada aplikasi *Monitoring Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi* (MonSAKTI).

B. Kanal Layanan

1. Kanal Layanan HAI-DJPb

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

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

2. Pengkhususan Kanal Layanan

Kanal layanan Whatsapp dikhususkan untuk kategori layanan berikut:

| | Kategori Layanan | Persyaratan | Keterangan |
|---|------------------|--|--|
| 1 | Tanya Nindy | Pertanyaan, apabila tidak dapat dijawab Nindy akan | Pemberian jawaban dari Nindy atas pertanyaan |

| | Kategori Layanan | Persyaratan | Keterangan |
|----|--|--|---|
| | | dilanjutkan pembuatan tiket dengan mengisikan subjek pertanyaan dan kronologi pertanyaan | pengguna yang sudah terdapat pada <i>Frequently Asked Questions (FAQ) chatbot</i> |
| 2 | Lacak status tiket Kakak | Informasi Nomor Tiket HAI-DJPb | Pemberian informasi status tiket penanya pada <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> |
| 3 | Informasi SP2D | 1. Nomor SP2D 2. Nomor Rekening | Pemberian informasi detail data SP2D yang berisikan Nama K/L, kode satker, nama satker, nomor rekening tujuan dan jenis <i>supplier</i> |
| 4 | Cek Status Pendaftaran <i>Supplier</i> | 1. Tipe <i>supplier</i> 2. Nomor Rekening <i>supplier</i> | Permintaan informasi status pendaftaran <i>Supplier</i> di aplikasi SPAN |
| 5. | Cek Nomor Register Kontrak | 1. Kode Satker 2. Nomor Kontrak | Permintaan informasi status nomor register kontrak di aplikasi SPAN |

C. Hari dan Jam Kerja Layanan

Hari dan jam kerja layanan HAI-DJPb adalah:

1. Setiap hari kerja (Senin - Jumat) sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 221/PMK.01/2021 tentang Hari dan Jam Kerja serta Penegakan Disiplin Berkaitan dengan Pembayaran Tunjangan Pegawai di Lingkungan Kementerian.
2. Jam kerja layanan HAI-DJPb adalah pukul 08.00 s.d. 16.00 WIB.
3. Permintaan layanan yang diajukan di luar jam kerja dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.
4. Perubahan terhadap hari dan jam kerja akan disampaikan melalui pengumuman.

D. Katalog dan Pengguna Layanan

1. Katalog Layanan

| Nama Layanan | Penanggung Jawab |
|---|---|
| Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb | Sekretariat DJPb |
| Layanan Konsultasi Teknis Pelaksanaan Anggaran | Direktorat Pelaksanaan Anggaran |
| Layanan Konsultasi Teknis Pengelolaan Kas Negara | Direktorat Pengelolaan Kas Negara |
| Layanan Konsultasi Teknis Sistem Manajemen Investasi | Direktorat Sistem Manajemen Investasi |
| Layanan Konsultasi Teknis Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum | Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan |

| Nama Layanan | Penanggung Jawab |
|---|--|
| | Layanan Umum |
| Layanan Konsultasi Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan | Direktorat Akuntansi dan Pelaporan Keuangan |
| Layanan Konsultasi Teknis Sistem Perbendaharaan | Direktorat Sistem Perbendaharaan |
| Layanan SAKTI | Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan |
| Layanan monSAKTI | Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan |
| Layanan SPAN | Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan |
| Layanan OMSPAN | Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan |
| Layanan <i>Treasury Big Data</i> | Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan |
| Layanan Dukungan Teknis Pengelolaan Infrastruktur | Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan |
| Layanan <i>Broadcast</i> | Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan |
| Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan Sawit | Badan Pengelola Dana Perkebunan Sawit |
| Layanan Konsultasi Teknis Pusat Investasi Pemerintah | Pusat Investasi Pemerintah |
| Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup | Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup |
| Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan | Direktorat terkait |
| Layanan Pengaduan | Sekretariat DJPb |

2. Pengguna Layanan

| Nama Layanan | Penanggung Jawab | Pengguna | | | | | | | | | | | | |
|---|--|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb | Sekretariat DJPb | X | O | O | X | X | X | X | O | O | X | X | X | X |
| Layanan Konsultasi Teknis Pelaksanaan Anggaran | Direktorat Pelaksanaan Anggaran | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| Layanan Konsultasi Teknis Pengelolaan Kas Negara | Direktorat Pengelolaan Kas Negara | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| Layanan Konsultasi Teknis Sistem Manajemen Investasi | Direktorat Sistem Manajemen Investasi | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| Layanan Konsultasi Teknis Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum | Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| Layanan Konsultasi Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan | Direktorat Akuntansi dan Pelaporan Keuangan | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| Layanan Konsultasi Teknis Sistem Perbendaharaan | Direktorat Sistem Perbendaharaan | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| Layanan SAKTI | Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan | O | O | O | X | X | X | X | O | O | X | X | X | X |
| Layanan monSAKTI | Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan | O | O | O | X | X | X | X | O | O | X | X | X | X |
| Layanan SPAN | Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan | O | O | O | X | X | X | X | O | O | X | X | X | X |
| Layanan OMSPAN | Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan | O | O | O | X | X | X | X | O | O | X | X | X | X |
| Layanan <i>Treasury Big Data</i> | Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan | O | O | O | X | X | X | X | O | O | X | X | X | X |

| Nama Layanan | Penanggung Jawab | Pegguna | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| Layanan Dukungan Teknis Pengelolaan Infrastruktur | Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan | X | O | O | X | X | X | X | O | O | X | X | X | X |
| Layanan <i>Broadcast</i> | Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan | X | X | X | X | X | X | X | O | O | X | X | X | X |
| Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan Sawit | Badan Pengelola Dana Perkebunan Sawit | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| Layanan Konsultasi Teknis Pusat Investasi Pemerintah | Pusat Investasi Pemerintah | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup | Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan | Direktorat terkait | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |
| Layanan Pengaduan | Sekretariat DJPb | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O | O |

O = Akses Layanan

X = Pengecualian Akses Layanan

Keterangan :

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

E. Definisi dan Ruang Lingkup Layanan

1. Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb

| | |
|---------------|--|
| Definisi | Layanan ini adalah layanan konsultasi dukungan penyelenggaraan fungsi DJPb. |
| Pengguna | Internal Ditjen Perbendaharaan |
| Ruang Lingkup | <ol style="list-style-type: none">1. Penataan dan Pengembangan Organisasi2. <i>Regional Chief Economist</i> (RCE)3. <i>Shadow Organization</i>4. Badan Pengarah Papua (BPP)5. Layanan Filial KPPN6. <i>Treasury Regional Economist Financial Advisor</i> (TREFA)7. Pengelolaan Beban Kerja Unit (ABK)8. Pengajuan Izin Prinsip Kegiatan9. Manajemen Keberlangsungan Bisnis (MKB)10. Pengelolaan Matriks Tindak Lanjut11. Standar Operasional Prosedur12. Tata Naskah Dinas lingkup DJPb13. Pembinaan dan supervisi pelaksanaan tugas kantor pelayanan DJPb14. Pengelolaan inovasi di lingkungan DJPb15. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:201516. Perjanjian Kinerja17. Laporan Kinerja18. Pelaksanaan Reviu K319. Nilai Kinerja Organisasi20. <i>Assesment Center</i>21. Konsultasi Jabatan Fungsional22. Manajemen Talenta23. Penghargaan Pegawai24. Standar Kompetensi Jabatan25. Perencanaan Kebutuhan SDM26. Layanan konsultasi administratif tugas belajar/beasiswa27. Layanan administratif mengenai pelaksanaan pelatihan/pendidikan kompetensi non gelar/<i>shortcourse</i>28. Layanan konsultasi administratif mengenai izin pendidikan di luar kedinasan/atas inisiatif sendiri29. Layanan dan konsultasi mengenai mental <i>health/Treasury Wellbeing</i> Program30. Mutasi31. Penetapan Peringkat dan Jabatan Pelaksana32. Penilaian Kinerja Pegawai33. Layanan Aplikasi Pbnopen34. Layanan Aplikasi HRIS |

| | |
|--|---|
| | <p>35. Layanan Aplikasi SILAP</p> <p>36. Layanan Administrasi Kepegawaian</p> <p>37. Informasi dan Kehumasan</p> <p>38. Informasi RUP - Rencana Umum Pengadaan</p> <p>39. Informasi Genset dan UPS Kantor Vertikal</p> <p>40. Informasi AVR - <i>Automatic Voltage Regulator</i></p> <p>41. Informasi Asistensi Konstruksi</p> <p>42. Informasi pembahasan Aset wilayah Barat – Sumatera</p> <p>43. Informasi pembahasan Aset wilayah Tengah – Jawa, Kalimantan, dan Nusra</p> <p>44. Informasi pembahasan Aset wilayah Timur Sulawesi, Maluku, Papua</p> <p>45. Informasi Perjalanan Dinas</p> <p>46. Informasi Kearsipan dan <i>Digital Signature</i></p> <p>47. Informasi <i>Digital Signature</i>, Satu Kemenkeu dan <i>Collaboration Tools</i></p> <p>48. Informasi PPNPN dan Kerumahtanggaan</p> <p>49. Manajemen Risiko</p> <p>50. <i>Integrity Framework</i></p> <p>51. Pembangunan dan Monev ZI WBK/WBBM</p> <p>52. Sistem Manajemen Anti Penyipuan ISO 37001:2016</p> <p>53. Aplikasi INCRIMA</p> <p>54. Layanan Informasi dan Peraturan terkait Pengelolaan Pengaduan</p> <p>55. Permohonan Bantuan Hukum/Penanganan Permasalahan Hukum Non Keuangan Negara/Keuangan Negara</p> <p>56. Layanan Aplikasi Sipandu</p> <p>57. Layanan Aplikasi Petaraja</p> <p>58. Pelaksanaan Pemantauan Pengendalian Intern</p> <p>59. Pengendalian Gratifikasi</p> <p>60. Pelaksanaan Penilaian Intern atas Pelaporan Keuangan (PIPK)</p> <p>61. Layanan Informasi terkait Laporan Harta Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN)</p> <p>62. Layanan Aplikasi Pro UKI</p> <p>63. Layanan Pembayaran Tagihan Belanja Barang dan Belanja Modal</p> <p>64. Layanan Perbendaharaan (Standar Biaya Masukan)</p> <p>65. Layanan Penyusunan Laporan Keuangan UAPPAW/UAKPA DJPb</p> <p>66. Layanan Penatausahaan Tuntutan Ganti Rugi Bendahara dan Non Bendahara Lingkup DJPb</p> <p>67. Layanan Pembayaran Belanja Pegawai lingkup DJPb (gaji, kekurangan gaji, tukin, uang makan dan uang lembur)</p> |
|--|---|

| | |
|-------------|---|
| | 68. Layanan Kesejahteraan Pegawai lingkup DJPb meliputi BPJS (keluarga inti dan keluarga tambahan), Tapera dan Taspen 69. Layanan Pembayaran Hak Keuangan Lainnya lingkup DJPb meliputi Persekot Gaji dan Pesangon Pindah, 70. Layanan Penganggaran Satker Lingkup DJPb 71. Layanan Revisi Anggaran Satker Lingkup DJPb 72. Layanan Revisi Standar Struktur Biaya (SSB) Satker Lingkup DJPb |
| Norma Waktu | 24 jam kerja |

2. Layanan Konsultasi Teknis Pelaksanaan Anggaran

| | |
|---------------|--|
| Definisi | Layanan ini adalah layanan konsultasi kebijakan dan standar teknis Pelaksanaan Anggaran. |
| Pengguna | Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan |
| Ruang Lingkup | <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisi Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran/DIPA 2. Pejabat Perbendaharaan Negara 3. Mekanisme pembayaran UP/TUP dan pembayaran langsung (LS) 4. Mekanisme Pembayaran Belanja Sumber Dana PNBPN 5. Belanja Bantuan Sosial 6. Pengelolaan Hibah 7. Koreksi/Ralat, Pembatalan SPP, SPM, dan SP2D 8. Bantuan Pemerintah 9. Perjalanan Dinas Dalam Negeri 10. Perjalanan Dinas Luar Negeri 11. Jaminan Uang Muka 12. Mekanisme Pembayaran Perjanjian Dalam Valas yang Membebani Rupiah Murni (RM) 13. Mekanisme Pembayaran APBN untuk perwakilan RI di Luar Negeri dan Atase Teknis 14. Mekanisme pembayaran Uang Makan ASN dan Uang lembur untuk PNS 15. Kartu Kredit Pemerintah 16. Dana Alokasi Khusus Fisik, Dana Desa, dan Bantuan Operasional Sekolah 17. Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) 18. Mekanisme pembayaran Tunjangan Hari Raya (THR) 19. Mekanisme pembayaran dalam rangka COVID-19 20. Capaian Output 21. Teknis pelaksanaan anggaran lainnya |
| Norma Waktu | 24 jam kerja |

3. Layanan Konsultasi Teknis Manajemen Kas

| | |
|---------------|--|
| Definisi | Layanan ini adalah layanan konsultasi kebijakan dan standar teknis Manajemen Kas. |
| Pengguna | Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan |
| Ruang Lingkup | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan kas/Rencana Penarikan Dana (RPD) dan pengelolaan likuiditas 2. <i>Treasury Dealing Room</i> (TDR) DJPb 3. Mekanisme pembayaran/penyaluran belanja negara dan penyetoran penerimaan Negara melalui Bank Operasional dan Bank/Pos Persepsi 4. Pengembalian penerimaan negara sesuai dengan PMK 188/PMK.05/2021 5. Perhitungan Fihak Ketiga/PFK 6. Pembayaran/pengesahan belanja negara yang bersumber dari pinjaman dan hibah, SBSN termasuk penundaan pembebanan rekening khusus 7. Penatausahaan rekening lainnya milik K/L dan <i>Treasury Notional Pooling</i> (TNP), rekening bendahara, dan LPJ bendahara 8. <i>Settlement</i> transaksi pemindahbukuan/transfer rekening milik BUN 9. DIGIPAY/<i>marketplace</i> 10. Teknis manajemen kas lainnya 11. Mekanisme penyetoran penerimaan Negara melalui <i>collecting agent</i> 12. Retur SP2D 13. Pengelolaan dan penggunaan Bank Operasional dan Bank Penyalur Gaji 14. <i>Treasury Billing System</i>/ MPN New 15. <i>Cash Management System</i> (CMS) rekening virtual satker 16. <i>Payment Process Request</i> (PPR) terpusat untuk Rekening Penampungan Akhir Tahun Anggaran (RPATA) 17. <i>Treasury Deposit Facility</i> (TDF) untuk dana Transfer ke Daerah (TKD) 18. Pemanfaatan <i>Dashboard</i> Monitoring Reksus dan PHLN 19. Pemanfaatan Aplikasi CBS Bank Indonesia dan CBS BSI 20. Akuntansi dan pelaporan transaksi pada rekening milik BUN |
| Norma Waktu | 24 jam kerja |

4. Layanan Konsultasi Teknis Manajemen Investasi

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

| | |
|---------------|---|
| Ruang Lingkup | <ol style="list-style-type: none"> 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 |
| Norma Waktu | 24 jam kerja |

5. Layanan Konsultasi Teknis Badan Layanan Umum

| | |
|---------------|--|
| Definisi | Layanan ini adalah layanan konsultasi kebijakan dan standar teknis Badan Layanan Umum. |
| Pengguna | Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan |
| Ruang Lingkup | <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan dan Standar Teknis Badan Layanan Umum 2. Tarif Badan Layanan Umum 3. Remunerasi Badan Layanan Umum 4. BLU <i>Integrated Online System</i> (BIOS) dan data 5. Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Pendidikan 6. Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Kesehatan 7. Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Pengelola Dana 8. Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Pengelola Kawasan 9. Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Barang dan Jasa Lainnya 10. SDM, Kelembagaan dan Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum lain-lain 11. Penetapan Badan Layanan Umum 12. Teknis Badan Layanan Umum lainnya |
| Norma Waktu | 24 jam kerja |

6. Layanan Konsultasi Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan

| | |
|----------|--|
| Definisi | Layanan ini adalah layanan konsultasi kebijakan dan standar teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan. |
| Pengguna | Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan |

| | |
|---------------|--|
| Ruang Lingkup | <ol style="list-style-type: none"> 1. Standar Akuntansi Pemerintahan 2. Sistem Akuntansi, termasuk penggunaan Bagan Akun Standar (BAS) 3. Bimbingan Akuntansi Instansi dan BUN 4. Akuntansi Pusat dan Pelaporan Keuangan BUN 5. Penyusunan LKPP 6. Statistik dan Analisis Laporan Keuangan 7. Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Lainnya |
| Norma Waktu | 24 jam kerja |

7. Layanan Konsultasi Teknis Sistem Perbendaharaan

| | |
|---------------|--|
| Definisi | Layanan ini adalah layanan konsultasi kebijakan dan standar teknis Sistem Perbendaharaan. |
| Pengguna | Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan |
| Ruang Lingkup | <ol style="list-style-type: none"> 1. Transformasi Kelembagaan DJPb 2. Penelitian Pengembangan/FOKIT 3. Kerjasama Kelembagaan 4. Standardisasi dan Pengembangan Kapasitas Pengelola Perbendaharaan, serta Sertifikasi Bendahara 5. Harmonisasi Peraturan Perbendaharaan 6. Pembinaan Proses Bisnis dan Hukum 7. Pembayaran Program Jaminan Sosial, PFK, dan Kebijakan TGR 8. <i>Platform</i> pembayaran pemerintah 9. Peraturan terkait belanja pegawai/gaji 10. Penilaian/sertifikasi PPK PPSPM 11. Teknis Sistem Perbendaharaan Lainnya |
| Norma Waktu | 24 jam kerja |

8. Layanan SAKTI

| | |
|---------------|--|
| Definisi | Layanan ini adalah layanan permintaan informasi dan penyampaian permasalahan aplikasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI). |
| Pengguna | Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan |
| Ruang Lingkup | <ol style="list-style-type: none"> 1. Modul Administrasi <ol style="list-style-type: none"> a. Pengelolaan User SAKTI b. Reset <i>Password</i> User SAKTI nonsatker c. Pengelolaan Menu pada SAKTI d. Pengelolaan Referensi pada SAKTI e. Penyediaan User Pelatihan pada Pandu SAKTI f. Kendala SAKTI <i>Mail</i> 2. Modul Penganggaran |

| | |
|-------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> a. Revisi DIPA b. Penyediaan Data DIPA <i>Dummy</i> pada Pandu SAKTI <p>3. Modul Pembayaran</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Layanan Analisis Data Modul Komitmen b. Layanan Analisis Data Modul Pembayaran c. Layanan Analisis Data Modul Bendahara d. Layanan Penyediaan Data SAKTI Modul Komitmen e. Layanan Penyediaan Data SAKTI Modul Pembayaran f. Layanan Penyediaan Data SAKTI Modul Bendahara g. Layanan Permintaan Interkoneksi API SAKTI dengan Sistem Eksternal yang Berskala Nasional h. Layanan Peningkatan Kompetensi SAKTI dan MONSAKTI <p>4. Modul Pelaporan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Bantuan Dukungan Data SAKTI-Pelaporan b. Bantuan Pembatalan <i>Approval</i> c. Bantuan Analisis Ketidakesesuaian Kode Akun VS Kode Barang d. Bantuan Analisis Selisih Rekonsiliasi Eksternal (SAKTI VS SPAN) e. Layanan Setup Peta Jurnal f. Bantuan Perbaikan Selisih Rekon Internal g. Layanan Buka Periode h. Pendampingan Likuidasi i. Bantuan Analisis Permasalahan Selisih Laporan Keuangan j. Layanan <i>Push</i> Data SIMAN |
| Norma Waktu | 24 jam kerja |

9. Layanan MonSAKTI

| | |
|---------------|---|
| Definisi | Layanan ini adalah layanan permintaan informasi dan penyampaian permasalahan aplikasi Monitoring Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (MonSAKTI). |
| Pengguna | Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan |
| Ruang Lingkup | <ul style="list-style-type: none"> 1. Pengembangan Aplikasi MonSAKTI 2. Interkoneksi MonSAKTI 3. Layanan Pembukaan Akses Menu untuk MonSAKTI |
| Norma Waktu | 24 jam kerja |

10. Layanan SPAN

| | |
|----------|---|
| Definisi | Layanan ini adalah layanan permintaan informasi dan penyampaian permasalahan aplikasi Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN). |
|----------|---|

| | |
|---------------|---|
| Pengguna | Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan |
| Ruang Lingkup | <ol style="list-style-type: none"> 1. Modul <i>Cash Management</i> dan <i>Government Receipt</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan Pengujian UAT BO/BPG/BO Valas b. Layanan <i>Setup Chart of Account (CoA)</i>, Rekening, Register dan Kelompok Bayar (<i>Paygroup</i>) pada Aplikasi Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) c. Penyediaan Data CM-GR d. Pembuatan ADK Koreksi Penerimaan dalam jumlah yang banyak e. <i>Setup Coa</i> transaksi penerimaan 2. Modul <i>General Ledger</i> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Setup Liability Mapping / Subledger Accounting (SLA)</i> b. <i>Setup / Open Close CVR</i> c. <i>Setup Rowset</i> d. <i>Setup Foreign Currency (JISDOR and exotic currency)</i> e. <i>Setup Security Rules</i> f. <i>Posting Data GL</i> g. <i>Push Data Jurnal Manual</i> h. <i>Open Budget Year</i> i. <i>Open Encumbrance Year</i> j. <i>Rollback Posting DIPA</i> k. <i>Monitoring Posting DIPA</i> l. <i>Setup Budget Control</i> m. Asistensi dan Konsultasi terkait Modul SA GL 3. Modul <i>Payment Management Budget Control</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan VOID b. <i>Setup SPAN Modul Pembayaran (sequential numbering TAYD) dan SPAN Holiday TAYD</i> c. <i>Setup Jenis SPM</i> d. <i>Setup Batas PPR</i> e. <i>Assign Supplier SPAN RKUD</i> f. <i>Updating data supplier</i> g. Asistensi perekaman/<i>updating</i> data kontrak SPAN h. Asistensi perekaman <i>invoice</i> SPAN akses langsung i. <i>Penyiapan data untuk kebutuhan uji coba sistem</i> 4. Modul Pengelola Data Referensi <ol style="list-style-type: none"> a. Layanan Pengelolaan User SPAN b. <i>Merge Supplier</i> dan Konversi ADK <i>Supplier (BCSI/BCSU)</i> |
| Norma Waktu | 24 jam kerja |

11. Layanan OMSPAN

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

| | |
|---------------|---|
| | penyampaian permasalahan aplikasi <i>Online Monitoring Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN)</i> . |
| Pengguna | Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan |
| Ruang Lingkup | 1. Layanan Pengelolaan User OMSPAN 2. Layanan Pengembangan Sistem Informasi Aplikasi OMSPAN 3. Pemberian Akses API OMSPAN Monitoring 4. OMSPAN Dana Desa |
| Norma Waktu | 24 jam kerja |

12. Layanan *Treasury Big Data*

| | |
|---------------|--|
| Definisi | Layanan ini adalah layanan permintaan informasi dan penyampaian permasalahan terkait <i>Treasury Big Data</i> . |
| Pengguna | Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan |
| Ruang Lingkup | 1. Pendaftaran Akses ke <i>Platform Open Data Treasury Big Data</i> 2. Permintaan Akses ke <i>Data Mart Environment Treasury Big Data</i> dalam rangka <i>Join Development</i> 3. Permintaan <i>dataset</i> perbendaharaan 4. Bantuan Visualisasi Data pada <i>Treasury Big Data</i> 5. Bantuan Analisis Data 6. Permintaan pengembangan aplikasi perbendaharaan 7. Sosialisasi dan Asistensi Aplikasi Perbendaharaan 8. Konsultasi Permasalahan Aplikasi dan <i>Dataset</i> Perbendaharaan melalui HAI-DJPb 9. Permintaan pengembangan visualisasi data deskriptif <i>Treasury Big Data</i> 10. Bantuan dalam Pembuatan <i>Modelling Data Treasury Big Data</i> 11. Permintaan <i>Deployment Modelling</i> dalam <i>Environment Treasury Big Data</i> |
| Norma Waktu | 24 jam kerja |

13. Dukungan Teknis Pengelolaan Infrastruktur

| | |
|---------------|--|
| Definisi | Layanan ini adalah layanan permintaan informasi dan penyampaian permasalahan infrastruktur pada KPPN, Kanwil dan kantor pusat Ditjen Perbendaharaan. |
| Pengguna | Internal Ditjen Perbendaharaan |
| Ruang Lingkup | 1. Pengelolaan Jaringan dan Keamanan Informasi a. Layanan <i>Troubleshooting</i> Jaringan Kantor Pusat b. Layanan <i>Troubleshooting</i> Jaringan Kantor Vertikal c. Layanan Konsultasi Standardisasi Jaringan Komunikasi Data d. Layanan Informasi Jaringan Komunikasi Data e. Layanan Pemenuhan Material Jaringan Komunikasi Data |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> f. Layanan Permintaan Kenaikan <i>Bandwith</i> Sementara dan SSID sementara Kantor Vertikal g. Layanan Konsultasi Keamanan Informasi DJPb h. Layanan Pengaduan/Laporan Gangguan Keamanan Informasi DJPb <p>2. Pengelolaan Perangkat TIK</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Layanan Pengelolaan <i>Active Directory Domain</i> Kemenkeu (Akun Kemenkeu dan <i>Hostname</i> Perangkat) b. Layanan Pemenuhan Permintaan Infrastruktur <i>Hardware Server</i> Aplikasi DJPb c. Layanan <i>Troubleshooting</i> Infrastruktur <i>Hardware Server</i> Aplikasi DJPb d. Layanan Pemenuhan Permintaan Infrastruktur <i>Virtual Machine</i> (VM) <i>Server</i> Aplikasi DJPb e. Layanan <i>Troubleshooting</i> Infrastruktur <i>Virtual Machine</i> (VM) <i>Server</i> Aplikasi DJPb f. Layanan Pemenuhan Permintaan Infrastruktur <i>Software</i> (Lisensi) <i>Server</i> Aplikasi DJPb g. Layanan <i>Troubleshooting</i> Infrastruktur <i>Software</i> (Lisensi) <i>Server</i> Aplikasi DJPb h. Layanan Pemenuhan Permintaan Infrastruktur <i>Storage Server</i> Aplikasi Baru DJPb i. Layanan Pemenuhan Permintaan Infrastruktur <i>Storage Server</i> Aplikasi Eksisting DJPb j. Layanan <i>Troubleshooting</i> Infrastruktur <i>Storage Server</i> Aplikasi DJPb k. Layanan Pemenuhan Permintaan Infrastruktur <i>Object Storage / Cloud Storage Server</i> Aplikasi DJPb l. Layanan Permintaan Dukungan Pemulihan Data / <i>Backup</i> Rutin <i>Server</i> Aplikasi dan <i>Database</i> DJPb m. Layanan Pengelolaan <i>Collaboration Tools Microsoft 365</i> lingkup DJPb n. <i>Preventif Maintenance</i> Infrastruktur (<i>server</i> dan <i>storage</i>) DJPb o. Evaluasi dan Kajian Utilisasi Sistem Infrastruktur DJPb p. Pengelolaan User/Hak Akses <i>Server</i> Aplikasi DJPb q. <i>Troubleshooting</i> Permasalahan Perangkat Pengguna pada Kantor Vertikal DJPb r. Pemantauan Infrastruktur 24/7 <p>3. Pengelolaan Basis Data</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Layanan Permintaan Data b. Layanan <i>Troubleshooting Database</i> DJPb c. <i>Preventif Maintenance</i> Infrastruktur (<i>Database</i>) DJPb |
|--|---|

| | |
|-------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> d. Layanan <i>Hosting Database</i> ke Pusintek e. Layanan Instalasi <i>Database</i> DJPb f. Layanan <i>Interkoneksi Database</i> DJPb g. Layanan <i>Backup Database</i> DJPb h. Layanan Replikasi <i>Database</i> i. Layanan <i>Deployment</i> Level Basis Data j. Layanan Optimalisasi Kinerja <i>Database</i> k. Layanan Konsultasi Standardisasi <i>Database</i> l. Layanan Informasi <i>Database</i> m. Layanan <i>Database Resources Capacity Planning</i> |
| Norma Waktu | 24 jam kerja |

14. Layanan *Broadcast*

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

15. Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan Sawit

| | |
|---------------|--|
| Definisi | Layanan ini adalah layanan permintaan informasi dan layanan konsultasi kebijakan Badan Pengelola Dana Perkebunan Sawit. |
| Pengguna | Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan |
| Ruang Lingkup | <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan pengadaan barang dan jasa pada BPDPKS 2. Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia pada BPDPKS 3. Layanan legal drafting perjanjian pada BPDPKS 4. Kebijakan Laporan Keuangan pada BPDPKS 5. Konfirmasi pencairan dana di BPDPKS 6. Permintaan Bukti Potong Pajak 7. Layanan Persuratan pada BPDPKS 8. Konfirmasi Data dan Informasi website BPDPKS 9. Layanan Pengelolaan Kinerja BPDPKS 10. Layanan Rencana Strategi Bisnis BPDPKS 11. Layanan Investasi di BPDPKS 12. Layanan Sistem Amandasari (Aplikasi Manajemen Data Sawit RI) 13. Konfirmasi kekurangan bayar eskportir |

| | |
|-------------|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 14. Konfirmasi restitusi kelebihan bayar eksportir 15. Layanan aplikasi <i>e-billing levy</i> 16. Konfirmasi penyaluran dana PSR (Peremajaan Sawit Rakyat) 17. Konfirmasi penyaluran dana Sarana dan prasarana 18. Layanan Aplikasi PSR online 19. Layanan Aplikasi SMART PSR 20. Layanan Aplikasi Sarpras 21. Konfirmasi penilaian dan penetapan Riset 22. Layanan penyaluran dana Riset 23. Layanan kebijakan Riset pada BPDPKS 24. Konfirmasi penilaian dan penetapan Dana Pendidikan dan Pelatihan 25. Layanan penyaluran dana Pendidikan dan Pelatihan 26. Layanan kebijakan dana Pendidikan dan Pelatihan 27. Konfirmasi pembayaran insentif Biodiesel 28. Informasi layanan insentif Biodiesel 29. Konfirmasi verifikasi proposal Kemitraan 30. Informasi layanan Media, Promosi, dan Kemitraan |
| Norma Waktu | 24 jam kerja |

16. Layanan Konsultasi Teknis Pusat Investasi Pemerintah

| | |
|---------------|--|
| Definisi | Layanan ini adalah layanan permintaan informasi dan layanan konsultasi kebijakan Pusat Investasi Pemerintah. |
| Pengguna | Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan |
| Ruang Lingkup | <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan penempatan dana pada instrumen investasi jangka pendek (deposito) 2. Layanan pencairan dana pembiayaan Ultra Mikro (UMi) 3. Layanan pengadaan barang dan jasa pada PIP 4. Layanan persuratan pada PIP 5. Layanan informasi data pelunasan pada Sistem Informasi Kredit Program Ultra Mikro (SIKP UMi) 6. Layanan Sistem Informasi Kredit Program (SIKP UMi) 7. Layanan informasi outstanding pembiayaan Ultra Mikro (UMi) 8. Layanan Kerja sama Pendanaan dan Kerja sama Program Pembiayaan Ultra Mikro (UMi) 9. Layanan persyaratan dan tata cara menjadi debitur pembiayaan Ultra Mikro (UMi) 10. Layanan persyaratan dan tata cara menjadi penyalur pembiayaan Ultra Mikro (UMi) 11. Layanan peraturan/regulasi di bidang pembiayaan Ultra Mikro 12. Layanan perjanjian kerja sama pendanaan dan kerja sama program |

| | |
|-------------|--|
| | <p>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</p> <p>14. Layanan penguasaan jaminan tambahan pembiayaan ultra mikro</p> <p>15. Layanan monitoring risiko kredit Penyalur pembiayaan ultra mikro</p> <p>16. Layanan jaminan piutang pembiayaan Ultra Mikro (UMi)</p> |
| Norma Waktu | 24 jam kerja |

17. Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup

| | |
|---------------|--|
| Definisi | Layanan ini adalah layanan permintaan informasi dan layanan konsultasi kebijakan Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup. |
| Pengguna | Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan |
| Ruang Lingkup | <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan pengadaan barang dan jasa pada BPDLH 2. Layanan pengelolaan sumber daya manusia pada BPDLH 3. Layanan kinerja pada BPDLH 4. Layanan perpajakan pada BPDLH 5. Layanan persuratan pada BPDLH 6. Layanan media dan informasi 7. Layanan kerjasama penghimpunan dana 8. Layanan pengembangan dana 9. Layanan penerimaan pokok dan bunga pinjaman 10. Layanan penyaluran dana program 11. Layanan penyaluran dana bergulir 12. Layanan monitoring, evaluasi, dan pembinaan atas penyaluran dana |
| Norma Waktu | 24 jam kerja |

18. Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan

| | |
|---------------|--|
| Definisi | Layanan ini merupakan layanan penyediaan narasumber bidang Perbendaharaan. |
| Pengguna | Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan |
| Ruang Lingkup | <ol style="list-style-type: none"> 1. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Sekretariat Direktorat Jenderal Perbendaharaan 2. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Pelaksanaan Anggaran 3. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Kas Negara 4. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat |

| | |
|-------------|--|
| | <p>Sistem Manajemen Investasi</p> <p>5. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum</p> <p>6. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Akuntansi dan Pelaporan Keuangan</p> <p>7. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Sistem Perbendaharaan</p> <p>8. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan</p> <p>9. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit</p> <p>10. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Pusat Investasi Pemerintah</p> <p>11. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup</p> |
| Norma Waktu | 24 jam kerja |

19. Layanan Pengaduan

| | |
|---------------|---|
| Definisi | Layanan ini memfasilitasi pengaduan (<i>whistle blowing</i>) layanan, SDM, dan bidang lainnya yang terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Ditjen Perbendaharaan. |
| Pengguna | Internal dan Eksternal Ditjen Perbendaharaan |
| Ruang Lingkup | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan kode etik 2. Pengaduan disiplin 3. Pengaduan layanan. |
| Norma waktu | 24 jam kerja |

F. Batasan, Persyaratan, dan Komponen Layanan

1. Batasan Layanan

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

- 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.

G. Ketentuan Lain

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