

Service Level Agreement (SLA) Untuk Pengguna oleh HAI-DJPb

Berlaku sejak: 01 Juli 2022

Pemilik Dokumen:	HAI-DJPb
-------------------------	----------

Versi

Versi	Tanggal	Deskripsi	Penanggung Jawab
1.0	01 April 2020	Service Level Agreement	HAI-DJPb
2022.0	01 Juli 2022	Service Level Agreement Tahun 2022 Revisi 0	HAI-DJPb

Persetujuan

(Dengan menandatangani dokumen ini, maka Pengguna menyatakan setuju terhadap syarat dan kondisi yang ditetapkan pada dokumen Service level Agreement ini).

Penanda Tangan	Peran	Tanggal	Tanda Tangan
HAI-DJPb	Penyedia Layanan		
Pengguna	Pengguna		



1. Pendahuluan

Dokumen *Service level Agreement* (SLA) layanan HAI-DJPb ini adalah perjanjian antara HAI-DJPb dengan individu atau kesatuan yang menggunakan layanan HAI-DJPb. Perjanjian ini berlaku bagi semua pengguna yang menggunakan layanan yang diberikan oleh HAI-DJPb. Seluruh pengguna wajib membaca, menyetujui, dan menerima semua syarat dan ketentuan yang berlaku pada perjanjian ini. Perjanjian ini tetap berlaku sampai digantikan oleh perjanjian yang direvisi dan disetujui bersama oleh para pemangku kepentingan. Revisi terhadap perjanjian ini akan diumumkan pada laman resmi HAI-DJPb.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dari Perjanjian ini adalah untuk memastikan ketersediaan elemen dan komitmen yang tepat oleh penyedia layanan dalam pemberian layanan yang konsisten kepada Pengguna layanan.

Tujuan dari perjanjian ini adalah sebagai suatu bentuk kesepakatan bersama dalam hal penyediaan layanan antara HAI-DJPb dengan Pengguna layanan.

Manfaat dari perjanjian ini antara lain:

1. Memberikan referensi yang jelas mengenai akuntabilitas, peran, dan/atau tanggung jawab dari penyedia layanan.
2. Memberikan deskripsi penyediaan layanan yang jelas, singkat, dan terukur kepada pengguna layanan.
3. Sebagai acuan terhadap penyediaan layanan yang diharapkan dengan realisasi layanan yang diberikan.

3. Pihak yang Berkepentingan

Penyedia Layanan dan Pengguna Layanan yang disebutkan berikut akan mewakili pemangku kepentingan utama yang terkait dengan SLA ini.

Penyedia Layanan : HAI-DJPb

Pengguna Layanan : Perseorangan atau badan hukum yang menggunakan HAI-DJPb

4. Tinjauan Berkala

Perjanjian ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan adanya perubahan yang nantinya akan diumumkan kemudian. Perjanjian ini sebaiknya ditinjau ulang minimal sekali setiap tahun.

Pihak dari pemilik dokumen perjanjian ini (HAI-DJPb) bertanggung jawab untuk memfasilitasi tinjauan berkala dari perjanjian ini. Isi atau komponen dari perjanjian ini dapat diubah sesuai dengan kebutuhan proses bisnis organisasi, dengan catatan bahwa perubahan dimaksud telah dikomunikasikan dengan para pemangku kepentingan dalam lingkup organisasi dan telah pula dikomunikasikan dengan pengguna. Pemilik dokumen akan bertanggung jawab atas proses perubahan isi perjanjian ini hingga perjanjian ini disepakati bersama.

Pemilik Dokumen SLA	:	HAI-DJPb
Periode Review	:	1 Tahun
Review terakhir	:	-
Review berikutnya	:	31 Desember 2022

5. Perjanjian Layanan

Kategori layanan yang tercantum pada perjanjian ini merupakan tanggung jawab bagi Penyedia Layanan. Kategori layanan ini tercantum pada Katalog Layanan HAI-DJPb yang disampaikan dalam dokumen terpisah.

5.1. Ruang Lingkup layanan

Layanan HAI-DJPb yang termasuk dalam Perjanjian ini adalah:

1. BCSM.01 - Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb
2. BCSM.02 - Layanan Konsultasi Teknis Perbendaharaan
3. BCSM.03 - Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan
4. ITSM.01 - Layanan Aplikasi
5. ITSM.02 - Layanan Infrastruktur
6. ITSM.03 - Layanan Pertukaran Data Elektronik
7. ITSM.04 - Layanan Video Conference
8. WBSM.01 - Layanan Pengaduan (SIAP)
9. BMSM.01 - Layanan Broadcast Ditjen Perbendaharaan
10. MSSM.01 - Layanan Dukungan Pimpinan Ditjen Perbendaharaan
11. CRSM.01 - Permintaan/atau Perubahan Layanan

5.2. Kewajiban Pengguna

Kewajiban dan/atau persyaratan pengguna dalam mendukung perjanjian ini meliputi:

1. Memahami ruang lingkup layanan HAI-DJPb yang tersedia pada Katalog Layanan HAI-DJPb.
2. Menaati SOP Permintaan Layanan yang ditetapkan bagi pengguna.

3. Membayar biaya yang dikeluarkan untuk menghubungi HAI-DJPb secara mandiri, biaya dimaksud meliputi :
 - Biaya pulsa telepon Call Center HAI-DJPb dan/atau;
 - Biaya paket data apabila menghubungi via kanal selain Call Center HAI-DJPb.
4. Memenuhi persyaratan kelengkapan dokumen (apabila diperlukan) yang diminta oleh HAI-DJPb.
5. Bersikap kooperatif selama proses penyelesaian insiden atau permintaan layanan.

5.3. Kewajiban Penyedia Layanan

Kewajiban HAI-DJPb sebagai penyedia layanan dalam mendukung perjanjian tingkat layanan ini meliputi:

1. Menepati waktu tanggap (*response time*) maupun waktu penyelesaian (*resolve time*) untuk setiap kategori layanan.
2. Meminta kelengkapan dokumen terkait permintan layanan pengguna (apabila diperlukan).
3. Bersikap ramah dan sopan kepada pengguna.
4. Memberikan jawaban kepada pengguna sesuai dengan ruang lingkup Katalog Layanan HAI-DJPb dan tidak bertentangan dengan norma yang berlaku.
5. HAI-DJPb tidak diperkenankan memberikan informasi peraturan perbendaharaan kepada pengguna layanan berupa:
 - a. penafsiran dan/atau penegasan terhadap peraturan perbendaharaan;
 - b. peraturan, kebijakan perbendaharaan atau hal-hal lain yang belum diatur;
 - c. informasi yang diperuntukkan khusus bagi internal Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan dilarang untuk diberitahukan berdasarkan Keputusan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Direktorat Jenderal Perbendaharaan tentang Daftar Informasi Publik dan Daftar Informasi Publik yang Dikecualikan.
6. Memberikan informasi kepada pengguna terkait status insiden ataupun permintaan layanan.

5.4. Ketentuan Lain

Ketentuan lain terkait dengan ruang lingkup layanan ataupun komponen dalam ruang lingkup layanan tersebut antara lain:

1. Setiap perubahan pada Perjanjian ini akan didiskusikan dan didokumentasikan dengan para pemangku kepentingan.
2. Perubahan Perjanjian ini akan disampaikan kepada pengguna melalui pengumuman.

6. Ketersediaan Layanan

Berikut ini adalah ketersediaan layanan HAI-DJPb kepada pengguna yang meliputi hari dan jam kerja layanan, kanal layanan, waktu tanggap dan waktu pemenuhan layanan, serta prioritas layanan.

6.1. 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.

6.2. Kanal Layanan

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

1. Call Center : Nomor 14090 ext.1 dan ext. 3
2. e-mail : hai.djpb@kemenkeu.go.id
3. Portal HAI-DJPb : hai.kemenkeu.go.id
4. Web Chat : ✓ djpb.kemenkeu.go.id
✓ hai.kemenkeu.go.id
5. HAI CSO : terintegrasi dengan Online monitoring SPAN (OM SPAN)
6. Whatsapp : nomor +6287877114090
7. Twitter : akun @haiDJPb
8. Instagram : akun @hai.djpb
9. Facebook : www.facebook.com/hai.djpb

Kanal layanan Whatsapp dikhususkan untuk kategori layanan berikut:

	Kategori Layanan	Persyaratan
a.	Permintaan informasi NTPN - Kode Billing Pajak, Bea, dan Cukai - Kode Billing PNBPN	NPWP Kode Satker
b.	Permintaan Informasi SP2D	Nomor SP2D dan Nomor Rekening penerima
c.	Permintaan informasi status tiket	Nomor tiket

d.	Permintaan informasi status pendaftaran Supplier di aplikasi SPAN	Tipe supplier dan nomor rekening supplier
e.	Permintaan informasi status nomor register kontrak di aplikasi SPAN	Kode Satker dan nomor kontrak
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)

6.3. Prioritas Layanan

Prioritas layanan HAI-DJPb ditentukan berdasarkan dampak dan tingkat kepentingan sebagaimana berikut:

		Dampak		
		High	Medium	Low
Kepentingan	High	P1	P2	P4
	Medium	P2	P3	P5
	Low	P4	P5	P6

1. P1 : *Urgent*. Pemenuhan layanan 1 hari kerja (8 jam kerja)
2. P2 : *Tinggi*. Pemenuhan layanan 2 hari kerja (16 jam kerja)
3. P3 : *Sedang*. Pemenuhan layanan 3 hari kerja (24 jam kerja)
4. P4 : *Rendah*. Pemenuhan layanan 4 hari kerja (32 jam kerja)
5. P5 : *Lainnya*. Pemenuhan layanan 5 hari kerja (40 jam kerja)
6. P6 : *Lainnya*. Pemenuhan layanan >5 hari kerja (>40 jam kerja)

6.4. Waktu Tanggap dan Waktu Pemenuhan Layanan

Waktu tanggap layanan meliputi:

1. Untuk kanal *call center*, waktu tanggap layanan paling lambat 2 menit sejak panggilan masuk, adapun untuk panggilan yang dilakukan namun belum masuk ke *call center* maka belum dihitung dalam waktu tanggap layanan.

2. Untuk kanal *webchat*, waktu tanggap layanan paling lama 2 menit sejak sejak *chat request* muncul pada antarmuka aplikasi agen HAI-DJPb.
3. Untuk kanal Portal, waktu tanggap layanan paling lambat 1 jam sejak permintaan layanan diterima oleh HAI-DJPb.
4. Untuk kanal *e-mail*, waktu tanggap layanan paling lambat 1 jam sejak permintaan layanan diterima oleh HAI-DJPb.

Waktu normal pemenuhan layanan meliputi:

1. Untuk kanal *call center* dan *webchat* pemenuhan layanan diberikan secara langsung.
2. Untuk kanal portal dan e-mail pemenuhan layanan diberikan paling lambat 1 jam sejak permintaan layanan diterima HAI-DJPb.

Dalam hal permintaan layanan membutuhkan penanganan lebih lanjut, maka waktu pemenuhan layanan disesuaikan dengan waktu pemenuhan layanan masing-masing ruang lingkup layanan menjadi:

Nama Layanan dan Ruang Lingkup	SLA
Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb (BCSM.01)	
1. Penataan dan pengembangan organisasi DJPb	32 jam kerja
2. Penataan dan pengembangan SDM DJPb	
3. Pengelolaan keuangan DJPb	
4. Pengelolaan aset dan dukungan penyelenggaraan fungsi DJPb lainnya	
Layanan Konsultasi Teknis Perbendaharaan (BCSM.02)	
1. Konsultasi Teknis Pelaksanaan Anggaran (BCSM.02.01)	32 jam kerja
2. Konsultasi Teknis Manajemen Kas (BCSM.02.02)	32 jam kerja
3. Konsultasi Teknis Manajemen Investasi (BCSM.02.03)	24 jam kerja
4. Konsultasi Teknis Badan Layanan Umum (BCSM.02.04)	24 jam kerja
5. Konsultasi Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan (BCSM.02.05)	32 jam kerja
6. Konsultasi Teknis Sistem Perbendaharaan (BCSM.02.06)	32 jam kerja
Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan (BCSM.03)	
1. Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Ditjen Perbendaharaan	32 jam kerja
2. Narasumber Bidang Teknis Perbendaharaan	
3. Narasumber Teknis Aplikasi Perbendaharaan	
Layanan Aplikasi (ITSM.01)	
1. Aplikasi Tingkat BUN	24 jam kerja
2. Aplikasi Tingkat Satuan Kerja	
3. Aplikasi SPAN dan Pendukungnya	
4. Aplikasi SAKTI dan Pendukungnya	
5. Aplikasi Manajemen Kas	
6. Aplikasi Internal DJPb	
Layanan Infrastruktur (ITSM.02)	
1. Infrastruktur - Jaringan	24 jam kerja
2. Infrastruktur - Perangkat Keras	

3. Infrastruktur - Perangkat Lunak	
4. Infrastruktur - Basis Data	
5. Infrastruktur - Analisis Data	
6. Penanganan Gangguan Keamanan Informasi	
Layanan Pertukaran Data Elektronik (ITSM.03)	
1. Pertukaran Data Aplikasi OMSPAN	24 jam kerja
2. Pertukaran Data Aplikasi MONSAKTI	
Layanan Video Conference (ITSM.04)	
1. Fasilitas Video Conference	16 jam kerja
2. Pendampingan Video Conference	
Layanan Dukungan Pimpinan (MSSM.01)	
1. Layanan kehumasan/kegiatan khusus	32 jam kerja
2. Layanan dukungan pimpinan lainnya.	
Layanan Broadcast (BMSM.01)	8 jam kerja
Layanan Pengaduan (WBSM.01)	
1. Pengaduan kode etik	32 jam kerja
2. Pengaduan disiplin	
3. Pengaduan layanan.	
Permintaan dan/atau Perubahan Layanan (CRSM.01)	
1. Permintaan terkait manajemen user aplikasi	8 jam kerja
2. Permintaan set-up data referensi (SPAN dan SAKTI)	16 jam kerja
3. Permintaan <i>development</i> aplikasi (khusus Kantor Pusat DJPb)	-
4. Permintaan informasi SP2D	8 jam kerja
5. Permintaan informasi Kode Billing MPN dan NTPN	
6. Permintaan Perubahan Layanan	-