



**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-41/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 *Service Level Agreement* (SLA) 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



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

**Berlaku sejak: 01 Januari 2024**


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

**Versi**

Versi	Tanggal	Deskripsi	Penanggung Jawab
1.0	01 April 2020	<i>Service Level Agreement</i>	HAI-DJPb
2022.0	01 Juli 2022	<i>Service Level Agreement</i> Tahun 2022 Revisi 0	HAI-DJPb
2023.0	01 Januari 2023	<i>Service Level Agreement</i> Tahun 2023	HAI-DJPb
2023.1	01 Juli 2023	<i>Service Level Agreement</i> Tahun 2023 Revisi 1	HAI-DJPb
2024.0	01 Januari 2024	<i>Service Level Agreement</i> Tahun 2024	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
Direktur Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan	Penanggung Jawab Pusat Kontak Layanan HAI-DJPb	8 Maret 2024	 Ditandatangani secara elektronik Arif Wibawa
Pengguna	Pengguna Kontak Layanan HAI-DJPb	8 Maret 2024	



## 1. 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.

Dokumen SLA merupakan dokumen yang berisi perjanjian antara pusat kontak layanan HAI-DJPb dengan individu atau kesatuan yang menggunakan layanan *contact center* HAI-DJPb. Dokumen ini bertujuan untuk memastikan internal organisasi pemberi layanan untuk menjamin

ketersediaan layanan kepada pengguna, pemberi layanan harus mengetahui dengan baik seluruh proses dan bagian dari organisasi yang terlibat dalam masing-masing jenis layanan yang diberikan kepada pengguna.

## 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 : Satu kali dalam setahun**

**Review terakhir : 30 Juni 2023**

**Review berikutnya : 31 Desember 2024**

## 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.

### A. Ruang Lingkup layanan

Layanan HAI-DJPb yang termasuk dalam Perjanjian ini adalah:

1. Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb
2. Layanan Konsultasi Teknis Pelaksanaan Anggaran
3. Layanan Konsultasi Teknis Pengelolaan Kas Negara
4. Layanan Konsultasi Teknis Sistem Manajemen Investasi
5. Layanan Konsultasi Teknis Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum
6. Layanan Konsultasi Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan
7. Layanan Konsultasi Teknis Sistem Perbendaharaan
8. Layanan SAKTI
9. Layanan monSAKTI
10. Layanan SPAN
11. Layanan OMSPAN
12. Layanan *Treasury Big Data*
13. Layanan Dukungan Teknis Pengelolaan Infrastruktur
14. Layanan *Broadcast*
15. Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan Sawit
16. Layanan Konsultasi Teknis Pusat Investasi Pemerintah
17. Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup
18. Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan
19. Layanan Pengaduan

#### **B. 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 :
  - a. Biaya pulsa telepon *Call Center* HAI-DJPb dan/atau;
  - b. 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.

#### **C. 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.

#### **D. 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.

#### **A. 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.

#### **B. 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](mailto:hai.djpb@kemenkeu.go.id)
3. Portal HAI-DJPb : [hai.kemenkeu.go.id](http://hai.kemenkeu.go.id)
4. *Web Chat* : ✓ [djpb.kemenkeu.go.id](http://djpb.kemenkeu.go.id)  
✓ [hai.kemenkeu.go.id](http://hai.kemenkeu.go.id)
5. HAI CSO : terintegrasi dengan aplikasi OMSPAN dan/atau aplikasi MonSAKTI
6. Whatsapp : nomor [+6287877114090](tel:+6287877114090)
7. Twitter : akun [@haiDJPB](https://twitter.com/haiDJPB)
8. Instagram : akun [@hai.djpb](https://www.instagram.com/hai.djpb)
9. Facebook : [facebook.com/hai.djpb](https://facebook.com/hai.djpb)
10. Youtube : *channel* [@HAI-DJPB](https://www.youtube.com/channel/@HAI-DJPB)

Kanal layanan Whatsapp dikhususkan untuk kategori layanan berikut:

	Kategori Layanan	Persyaratan	Keterangan
1	Tanya Nindy	Pertanyaan, apabila tidak dapat dijawab Nindy akan dilanjutkan pembuatan tiket dengan mengisikan subjek pertanyaan dan kronologi pertanyaan	Pemberian jawaban dari Nindy atas 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. Waktu Tanggap dan Waktu Pemenuhan Layanan

Waktu tanggap layanan meliputi:

1. Untuk kanal *call center*, batasan waktu penyampaian tanggapan adalah 2 menit setelah pengguna terverifikasi. Adapun untuk panggilan yang dilakukan namun belum masuk ke *call center*, maka belum dihitung dalam waktu tanggap layanan.
2. Untuk kanal *webchat*, batasan waktu penyampaian tanggapan adalah 2 menit setelah pengguna terverifikasi. Adapun untuk *webchat* yang masuk namun masih menunggu mendapatkan agen *webchat*, maka belum dihitung dalam waktu tanggap layanan.
3. Untuk kanal Portal, waktu tanggap layanan paling lambat 1 jam kerja sejak permintaan layanan diterima oleh agent layer 1 HAI-DJPb.
4. Untuk kanal *e-mail*, waktu tanggap layanan paling lambat 1 jam kerja sejak permintaan layanan diterima oleh agen layer 1 HAI-DJPb.
5. Untuk kanal sosial media, waktu tanggap layanan paling lambat 1 jam kerja sejak permintaan layanan diterima oleh agen sosial media HAI-DJPb.

Waktu normal pemenuhan layanan meliputi:

1. Untuk kanal *call center*, *webchat* dan sosial media, pemenuhan layanan diberikan secara langsung.
2. Untuk kanal portal dan *e-mail*, pemenuhan layanan diberikan paling lambat 24 jam kerja sejak permintaan layanan diterima dan dapat diberikan tanggapan atau jawaban oleh agen layer 1 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
<b>Layanan Konsultasi Dukungan Penyelenggaraan Fungsi DJPb</b>		
1	Penataan dan Pengembangan Organisasi	24 jam kerja
2	<i>Regional Chief Economist</i> (RCE)	24 jam kerja
3	<i>Shadow Organization</i>	24 jam kerja
4	Badan Pengarah Papua (BPP)	24 jam kerja
5	Layanan Filial KPPN	24 jam kerja
6	<i>Treasury Regional Economist Financial Advisor</i> (TREFA)	24 jam kerja
7	Pengelolaan Beban Kerja Unit (ABK)	24 jam kerja
8	Pengajuan Izin Prinsip Kegiatan	24 jam kerja
9	Manajemen Keberlangsungan Bisnis (MKB)	24 jam kerja
10	Pengelolaan Matriks Tindak Lanjut	24 jam kerja
11	Standar Operasional Prosedur	24 jam kerja
12	Tata Naskah Dinas lingkup DJPb	24 jam kerja
13	Pembinaan dan supervisi pelaksanaan tugas kantor pelayanan DJPb	24 jam kerja
14	Pengelolaan inovasi di lingkungan DJPb	24 jam kerja
15	Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	24 jam kerja
16	Perjanjian Kinerja	24 jam kerja
17	Laporan Kinerja	24 jam kerja
18	Pelaksanaan Reviu K3	24 jam kerja
19	Nilai Kinerja Organisasi	24 jam kerja
20	<i>Assesment Center</i>	24 jam kerja
21	Konsultasi Jabatan Fungsional	24 jam kerja
22	Manajemen Talenta	24 jam kerja
23	Penghargaan Pegawai	24 jam kerja
24	Standar Kompetensi Jabatan	24 jam kerja
25	Perencanaan Kebutuhan SDM	24 jam kerja
26	Layanan konsultasi administratif tugas belajar/beasiswa	24 jam kerja
27	Layanan administratif mengenai pelaksanaan pelatihan/pendidikan kompetensi non gelar/ <i>shortcourse</i>	24 jam kerja
28	Layanan konsultasi administratif mengenai izin pendidikan di luar kedinasan/atas inisiatif sendiri	24 jam kerja
29	Layanan dan konsultasi mengenai <i>mental health/Treasury Wellbeing</i> Program	24 jam kerja
30	Mutasi	24 jam kerja
31	Penetapan Peringkat dan Jabatan Pelaksana	24 jam kerja
32	Penilaian Kinerja Pegawai	24 jam kerja
33	Layanan Aplikasi Pbnopen	24 jam kerja
34	Layanan Aplikasi HRIS	24 jam kerja
35	Layanan Aplikasi SILAP	24 jam kerja
36	Layanan Administrasi Kepegawaian	24 jam kerja



	<b>Nama Layanan dan Ruang Lingkup</b>	<b>SLA</b>
37	Informasi dan Kehumasan	24 jam kerja
38	Informasi RUP - Rencana Umum Pengadaan	24 jam kerja
39	Informasi Genset dan UPS Kantor Vertikal	24 jam kerja
40	Informasi AVR - <i>Automatic Voltage Regulator</i>	24 jam kerja
41	Informasi Asistensi Konstruksi	24 jam kerja
42	Informasi pembahasan Aset wilayah Barat – Sumatera	24 jam kerja
43	Informasi pembahasan Aset wilayah Tengah – Jawa, Kalimantan, dan Nusra	24 jam kerja
44	Informasi pembahasan Aset wilayah Timur Sulawesi, Maluku, Papua	24 jam kerja
45	Informasi Perjalanan Dinas	24 jam kerja
46	Informasi Kearsipan dan <i>Digital Signature</i>	24 jam kerja
47	Informasi <i>Digital Signature</i> , Satu Kemenkeu dan <i>Collaboration Tools</i>	24 jam kerja
48	Informasi PPNPN dan Kerumahtanggaan	24 jam kerja
49	Manajemen Risiko	24 jam kerja
50	<i>Integrity Framework</i>	24 jam kerja
51	Pembangunan dan Monev ZI WBK/WBBM	24 jam kerja
52	Sistem Manajemen Anti Penyuaan ISO 37001:2016	24 jam kerja
53	Aplikasi INCRIMA	24 jam kerja
54	Layanan Informasi dan Peraturan terkait Pengelolaan Pengaduan	24 jam kerja
55	Permohonan Bantuan Hukum/Penanganan Permasalahan Hukum Non Keuangan Negara/Keuangan Negara	24 jam kerja
56	Layanan Aplikasi Sipandu	24 jam kerja
57	Layanan Aplikasi Petaraja	24 jam kerja
58	Pelaksanaan Pemantauan Pengendalian Intern	24 jam kerja
59	Pengendalian Gratifikasi	24 jam kerja
60	Pelaksanaan Penilaian Intern atas Pelaporan Keuangan (PIPK)	24 jam kerja
61	Layanan Informasi terkait Laporan Harta Kekayaan Pejabat Negara (LHKPN)	24 jam kerja
62	Layanan Aplikasi Pro UKI	24 jam kerja
63	Layanan Pembayaran Tagihan Belanja Barang dan Belanja Modal	24 jam kerja
64	Layanan Perbendaharaan (Standar Biaya Masukan)	24 jam kerja
65	Layanan Penyusunan Laporan Keuangan UAPPAW/UAKPA DJPb	24 jam kerja
66	Layanan Penatausahaan Tuntutan Ganti Rugi Bendahara dan Non Bendahara Lingkup DJPb	24 jam kerja
67	Layanan Pembayaran Belanja Pegawai lingkup DJPb (gaji, kekurangan gaji, tukin, uang makan dan uang lembur)	24 jam kerja
68	Layanan Kesejahteraan Pegawai lingkup DJPb meliputi BPJS (keluarga inti dan keluarga tambahan), Tapera dan Taspen	24 jam kerja
69	Layanan Pembayaran Hak Keuangan Lainnya lingkup DJPb meliputi Persekot Gaji dan Pesangon Pindah,	24 jam kerja

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
70	Layanan Penganggaran Satker Lingkup DJPb	24 jam kerja
71	Layanan Revisi Anggaran Satker Lingkup DJPb	24 jam kerja
72	Layanan Revisi Standar Struktur Biaya (SSB) Satker Lingkup DJPb	24 jam kerja
<b>Layanan Konsultasi Teknis Pelaksanaan Anggaran</b>		
1	Revisi Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran/DIPA	24 jam kerja
2	Pejabat Perbendaharaan Negara	24 jam kerja
3	Mekanisme pembayaran UP/TUP dan pembayaran langsung (LS)	24 jam kerja
4	Mekanisme Pembayaran Belanja Sumber Dana PNBPN	24 jam kerja
5	Belanja Bantuan Sosial	24 jam kerja
6	Pengelolaan Hibah	24 jam kerja
7	Koreksi/Ralat, Pembatalan SPP, SPM, dan SP2D	24 jam kerja
8	Bantuan Pemerintah	24 jam kerja
9	Perjalanan Dinas Dalam Negeri	24 jam kerja
10	Perjalanan Dinas Luar Negeri	24 jam kerja
11	Jaminan Uang Muka	24 jam kerja
12	Mekanisme Pembayaran Perjanjian Dalam Valas yang Membebani Rupiah Murni (RM)	24 jam kerja
13	Mekanisme Pembayaran APBN untuk perwakilan RI di Luar Negeri dan Atase Teknis	24 jam kerja
14	Mekanisme pembayaran Uang Makan ASN dan Uang lembur untuk PNS	24 jam kerja
15	Kartu Kredit Pemerintah	24 jam kerja
16	Dana Alokasi Khusus Fisik, Dana Desa, dan Bantuan Operasional Sekolah	24 jam kerja
17	Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA)	24 jam kerja
18	Mekanisme pembayaran Tunjangan Hari Raya (THR)	24 jam kerja
19	Mekanisme pembayaran dalam rangka COVID-19	24 jam kerja
20	Capaian Output	24 jam kerja
21	Teknis pelaksanaan anggaran lainnya	24 jam kerja
<b>Layanan Konsultasi Teknis Manajemen Kas</b>		
1	Perencanaan kas/Rencana Penarikan Dana (RPD) dan pengelolaan likuiditas	24 jam kerja
2	<i>Treasury Dealing Room</i> (TDR) DJPb	24 jam kerja
3	Mekanisme pembayaran/penyaluran belanja negara dan penyetoran penerimaan Negara melalui Bank Operasional dan Bank/Pos Persepsi	24 jam kerja
4	Pengembalian penerimaan negara sesuai dengan PMK 188/PMK.05/2021	24 jam kerja
5	Perhitungan Fihak Ketiga/PFK	24 jam kerja
6	Pembayaran/pengesahan belanja negara yang bersumber dari pinjaman dan hibah, SBSN termasuk penundaan pembebanan rekening khusus	24 jam kerja
7	Penatausahaan rekening lainnya milik K/L dan <i>Treasury Notional</i>	24 jam kerja

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
	<i>Pooling</i> (TNP), rekening bendahara, dan LPJ bendahara	
8	<i>Settlement</i> transaksi pemindahbukuan/transfer rekening milik BUN	24 jam kerja
9	DIGIPAY/ <i>marketplace</i>	24 jam kerja
10	Teknis manajemen kas lainnya	24 jam kerja
11	Mekanisme penyetoran penerimaan Negara melalui <i>collecting agent</i>	24 jam kerja
12	Retur SP2D	24 jam kerja
13	Pengelolaan dan penggunaan Bank Operasional dan Bank Penyalur Gaji	24 jam kerja
14	<i>Treasury Billing System/ MPN New</i>	24 jam kerja
15	<i>Cash Management System</i> (CMS) rekening virtual satker	24 jam kerja
16	<i>Payment Process Request</i> (PPR) terpusat untuk Rekening Penampungan Akhir Tahun Anggaran (RPATA)	24 jam kerja
17	<i>Treasury Deposit Facility</i> (TDF) untuk dana Transfer ke Daerah (TKD)	24 jam kerja
18	Pemanfaatan <i>Dashboard</i> Monitoring Reksus dan PHLN	24 jam kerja
19	Pemanfaatan Aplikasi CBS Bank Indonesia dan CBS BSI	24 jam kerja
20	Akuntansi dan pelaporan transaksi pada rekening milik BUN	24 jam kerja
<b>Layanan Konsultasi Teknis Manajemen Investasi</b>		
1	Kebijakan Investasi dan Hubungan Kelembagaan	24 jam kerja
2	Penganggaran, Pengelolaan Kinerja & Risiko Investasi	24 jam kerja
3	Peraturan, Perjanjian, dan Kepatuhan	24 jam kerja
4	Investasi Badan Usaha Milik Negara	24 jam kerja
5	Investasi Pemda/BUMD	24 jam kerja
6	Kredit Program dan Investasi Lainnya, serta Sistem Aplikasi Kredit Program (SIKP)	24 jam kerja
7	Penyaluran Pembiayaan Ultra Mikro (UMi)	24 jam kerja
8	Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR)	24 jam kerja
9	Pembinaan teknis BLU pengelola dana lingkup DJPb	24 jam kerja
10	Teknis manajemen investasi lainnya	24 jam kerja
<b>Layanan Konsultasi Teknis Badan Layanan Umum</b>		
1	Peraturan dan Standar Teknis Badan Layanan Umum	24 jam kerja
2	Tarif Badan Layanan Umum	24 jam kerja
3	Remunerasi Badan Layanan Umum	24 jam kerja
4	BLU <i>Integrated Online System</i> (BIOS) dan data	24 jam kerja
5	Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Pendidikan	24 jam kerja
6	Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Kesehatan	24 jam kerja
7	Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Pengelola Dana	24 jam kerja
8	Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Pengelola Kawasan	24 jam kerja
9	Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Bidang Barang dan Jasa Lainnya	24 jam kerja

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
10	SDM, Kelembagaan dan Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum lain-lain	24 jam kerja
11	Penetapan Badan Layanan Umum	24 jam kerja
12	Teknis Badan Layanan Umum lainnya	24 jam kerja
<b>Layanan Konsultasi Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan</b>		
1	Standar Akuntansi Pemerintahan	24 jam kerja
2	Sistem Akuntansi, termasuk penggunaan Bagan Akun Standar (BAS)	24 jam kerja
3	Bimbingan Akuntansi Instansi dan BUN	24 jam kerja
4	Akuntansi Pusat dan Pelaporan Keuangan BUN	24 jam kerja
5	Penyusunan LKPP	24 jam kerja
6	Statistik dan Analisis Laporan Keuangan	24 jam kerja
7	Teknis Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Lainnya	24 jam kerja
<b>Layanan Konsultasi Teknis Sistem Perbendaharaan</b>		
1	Transformasi Kelembagaan DJPb	24 jam kerja
2	Penelitian Pengembangan/FOKIT	24 jam kerja
3	Kerjasama Kelembagaan	24 jam kerja
4	Standardisasi dan Pengembangan Kapasitas Pengelola Perbendaharaan, serta Sertifikasi Bendahara	24 jam kerja
5	Harmonisasi Peraturan Perbendaharaan	24 jam kerja
6	Pembinaan Proses Bisnis dan Hukum	24 jam kerja
7	Pembayaran Program Jaminan Sosial, PFK, dan Kebijakan TGR	24 jam kerja
8	Platform pembayaran pemerintah	24 jam kerja
9	Peraturan terkait belanja pegawai/gaji	24 jam kerja
10	Penilaian/sertifikasi PPK PPSPM	24 jam kerja
11	Teknis Sistem Perbendaharaan Lainnya	24 jam kerja
<b>Layanan SAKTI</b>		
1	Modul Administrasi	
	a. Pengelolaan User SAKTI	24 jam kerja
	b. Reset <i>Password</i> User SAKTI nonsatker	24 jam kerja
	c. Pengelolaan Menu pada SAKTI	24 jam kerja
	d. Pengelolaan Referensi pada SAKTI	24 jam kerja
	e. Penyediaan User Pelatihan pada Pandu SAKTI	24 jam kerja
	f. Kendala SAKTI <i>Mail</i>	24 jam kerja
2	Modul Penganggaran	
	a. Revisi DIPA	24 jam kerja
	b. Penyediaan Data DIPA <i>Dummy</i> pada Pandu SAKTI	24 jam kerja
3	Modul Pembayaran	
	a. Layanan Analisis Data Modul Komitmen	24 jam kerja
	b. Layanan Analisis Data Modul Pembayaran	24 jam kerja
	c. Layanan Analisis Data Modul Bendahara	24 jam kerja

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
	d. Layanan Penyediaan Data SAKTI Modul Komitmen	24 jam kerja
	e. Layanan Penyediaan Data SAKTI Modul Pembayaran	24 jam kerja
	f. Layanan Penyediaan Data SAKTI Modul Bendahara	24 jam kerja
	g. Layanan Permintaan Interkoneksi API SAKTI dengan Sistem Eksternal yang Berskala Nasional	24 jam kerja
	h. Layanan Peningkatan Kompetensi SAKTI dan MONSAKTI	24 jam kerja
4	Modul Pelaporan	
	a. Bantuan Dukungan Data SAKTI-Pelaporan	24 jam kerja
	b. Bantuan Pembatalan <i>Approval</i>	24 jam kerja
	c. Bantuan Analisis Ketidaksesuaian Kode Akun VS Kode Barang	24 jam kerja
	d. Bantuan Analisis Selisih Rekonsiliasi Eksternal (SAKTI VS SPAN)	24 jam kerja
	e. Layanan <i>Setup</i> Peta Jurnal	24 jam kerja
	f. Bantuan Perbaikan Selisih Rekon Internal	24 jam kerja
	g. Layanan Buka Periode	24 jam kerja
	h. Pendampingan Likuidasi	24 jam kerja
	i. Bantuan Analisis Permasalahan Selisih Laporan Keuangan	24 jam kerja
	j. Layanan <i>Push</i> Data SIMAN	24 jam kerja
<b>Layanan MonSAKTI</b>		
1	Pengembangan Aplikasi MonSAKTI	24 jam kerja
2	Interkoneksi MonSAKTI	24 jam kerja
3	Layanan Pembukaan Akses Menu untuk MonSAKTI	24 jam kerja
<b>Layanan SPAN</b>		
1	Modul <i>Cash Management</i> dan <i>Government Receipt</i>	
	a. Layanan Pengujian UAT BO/BPG/BO Valas	24 jam kerja
	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)	24 jam kerja
	c. Penyediaan Data CM-GR	24 jam kerja
	d. Pembuatan ADK Koreksi Penerimaan dalam jumlah yang banyak	24 jam kerja
	e. <i>Setup</i> Coa transaksi penerimaan	24 jam kerja
2	Modul <i>General Ledger</i>	
	a. <i>Setup Liability Mapping / Subledger Accounting (SLA)</i>	24 jam kerja
	b. <i>Setup / Open Close CVR</i>	24 jam kerja
	c. <i>Setup Rowset</i>	24 jam kerja
	d. <i>Setup Foreign Currency (JISDOR and exotic currency)</i>	24 jam kerja
	e. <i>Setup Security Rules</i>	24 jam kerja
	f. <i>Posting</i> Data GL	24 jam kerja
	g. <i>Push</i> Data Jurnal Manual	24 jam kerja
	h. <i>Open Budget Year</i>	24 jam kerja
	i. <i>Open Encumbrance Year</i>	24 jam kerja

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
	j. <i>Rollback Posting</i> DIPA	24 jam kerja
	k. <i>Monitoring Posting</i> DIPA	24 jam kerja
	l. <i>Setup Budget Control</i>	24 jam kerja
	m. Asistensi dan Konsultasi terkait Modul SA GL	24 jam kerja
3	Modul <i>Payment Management Budget Control</i>	
	a. Pelaksanaan VOID	24 jam kerja
	b. <i>Setup</i> SPAN Modul Pembayaran ( <i>sequential numbering</i> TAYD) dan SPAN <i>Holiday</i> TAYD	24 jam kerja
	c. <i>Setup</i> Jenis SPM	24 jam kerja
	d. <i>Setup</i> Batas PPR	24 jam kerja
	e. <i>Assign Supplier</i> SPAN RKUD	24 jam kerja
	f. <i>Updating data supplier</i>	24 jam kerja
	g. Asistensi perekaman/ <i>updating</i> data kontrak SPAN	24 jam kerja
	h. Asistensi perekaman <i>invoice</i> SPAN akses langsung	24 jam kerja
	i. <i>Penyiapan data</i> untuk kebutuhan uji coba sistem	24 jam kerja
4	Modul <i>Pengelola Data Referensi</i>	
	a. <i>Layanan Pengelolaan User</i> SPAN	24 jam kerja
	b. <i>Merge Supplier</i> dan <i>Konversi ADK Supplier</i> (BCSI/BCSU)	24 jam kerja
<b>Layanan OMSPAN</b>		
1	<i>Layanan Pengelolaan User</i> OMSPAN	24 jam kerja
2	<i>Layanan Pengembangan Sistem Informasi Aplikasi</i> OMSPAN	24 jam kerja
3	<i>Pemberian Akses API</i> OMSPAN <i>Monitoring</i>	24 jam kerja
4	OMSPAN Dana Desa	24 jam kerja
<b>Layanan Treasury Big Data</b>		
1	<i>Pendaftaran Akses ke Platform Open Data Treasury Big Data</i>	24 jam kerja
2	<i>Permintaan Akses ke Data Mart Environment Treasury Big Data</i> dalam rangka <i>Join Development</i>	24 jam kerja
3	<i>Permintaan dataset</i> perbendaharaan	24 jam kerja
4	<i>Bantuan Visualisasi Data</i> pada <i>Treasury Big Data</i>	24 jam kerja
5	<i>Bantuan Analisis Data</i>	24 jam kerja
6	<i>Permintaan pengembangan aplikasi</i> perbendaharaan	24 jam kerja
7	<i>Sosialisasi dan Asistensi Aplikasi</i> Perbendaharaan	24 jam kerja
8	<i>Konsultasi Permasalahan Aplikasi dan Dataset</i> Perbendaharaan melalui HAI-DJPb	24 jam kerja
9	<i>Permintaan pengembangan visualisasi data deskriptif Treasury Big Data</i>	24 jam kerja
10	<i>Bantuan dalam Pembuatan Modelling Data Treasury Big Data</i>	24 jam kerja
11	<i>Permintaan Deployment Modelling</i> dalam <i>Environment Treasury Big Data</i>	24 jam kerja
<b>Dukungan Teknis Pengelolaan Infrastruktur</b>		
1	<i>Pengelolaan Jaringan dan Keamanan Informasi</i>	
	a. <i>Layanan Troubleshooting</i> Jaringan Kantor Pusat	24 jam kerja

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
	b. Layanan <i>Troubleshooting</i> Jaringan Kantor Vertikal	24 jam kerja
	c. Layanan Konsultasi Standardisasi Jaringan Komunikasi Data	24 jam kerja
	d. Layanan Informasi Jaringan Komunikasi Data	24 jam kerja
	e. Layanan Pemenuhan Material Jaringan Komunikasi Data	24 jam kerja
	f. Layanan Permintaan Kenaikan <i>Bandwith</i> Sementara dan SSID sementara Kantor Vertikal	24 jam kerja
	g. Layanan Konsultasi Keamanan Informasi DJPb	24 jam kerja
	h. Layanan Pengaduan/Laporan Gangguan Keamanan Informasi DJPb	24 jam kerja
2	Pengelolaan Perangkat TIK	
	a. Layanan Pengelolaan <i>Active Directory Domain</i> Kemenkeu (Akun Kemenkeu dan <i>Hostname</i> Perangkat)	24 jam kerja
	b. Layanan Pemenuhan Permintaan Infrastruktur <i>Hardware Server</i> Aplikasi DJPb	24 jam kerja
	c. Layanan <i>Troubleshooting</i> Infrastruktur <i>Hardware Server</i> Aplikasi DJPb	24 jam kerja
	d. Layanan Pemenuhan Permintaan Infrastruktur <i>Virtual Machine (VM) Server</i> Aplikasi DJPb	24 jam kerja
	e. Layanan <i>Troubleshooting</i> Infrastruktur <i>Virtual Machine (VM) Server</i> Aplikasi DJPb	24 jam kerja
	f. Layanan Pemenuhan Permintaan Infrastruktur <i>Software (Lisensi) Server</i> Aplikasi DJPb	24 jam kerja
	g. Layanan <i>Troubleshooting</i> Infrastruktur <i>Software (Lisensi) Server</i> Aplikasi DJPb	24 jam kerja
	h. Layanan Pemenuhan Permintaan Infrastruktur <i>Storage Server</i> Aplikasi Baru DJPb	24 jam kerja
	i. Layanan Pemenuhan Permintaan Infrastruktur <i>Storage Server</i> Aplikasi Eksisting DJPb	24 jam kerja
	j. Layanan <i>Troubleshooting</i> Infrastruktur <i>Storage Server</i> Aplikasi DJPb	24 jam kerja
	k. Layanan Pemenuhan Permintaan Infrastruktur <i>Object Storage / Cloud Storage Server</i> Aplikasi DJPb	24 jam kerja
	l. Layanan Permintaan Dukungan Pemulihan Data / <i>Backup</i> Rutin <i>Server</i> Aplikasi dan <i>Database</i> DJPb	24 jam kerja
	m. Layanan Pengelolaan <i>Collaboration Tools</i> Microsoft 365 lingkup DJPb	24 jam kerja
	n. <i>Preventif Maintenance</i> Infrastruktur ( <i>server</i> dan <i>storage</i> ) DJPb	24 jam kerja
	o. Evaluasi dan Kajian Utilisasi Sistem Infrastruktur DJPb	24 jam kerja
	p. Pengelolaan User/Hak Akses <i>Server</i> Aplikasi DJPb	24 jam kerja
	q. <i>Troubleshooting</i> Permasalahan Perangkat Pengguna pada Kantor Vertikal DJPb	24 jam kerja
	r. Pemantauan Infrastruktur 24/7	24 jam kerja
3	Pengelolaan Basis Data	
	a. Layanan Permintaan Data	24 jam kerja
	b. Layanan <i>Troubleshooting Database</i> DJPb	24 jam kerja

Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
	c. <i>Preventif Maintenance</i> Infrastruktur ( <i>Database</i> ) DJPb	24 jam kerja
	d. Layanan <i>Hosting Database</i> ke Pusintek	24 jam kerja
	e. Layanan Instalasi <i>Database</i> DJPb	24 jam kerja
	f. Layanan <i>Interkoneksi Database</i> DJPb	24 jam kerja
	g. Layanan <i>Backup Database</i> DJPb	24 jam kerja
	h. Layanan Replikasi <i>Database</i>	24 jam kerja
	i. Layanan <i>Deployment</i> Level Basis Data	24 jam kerja
	j. Layanan Optimalisasi Kinerja <i>Database</i>	24 jam kerja
	k. Layanan Konsultasi Standardisasi <i>Database</i>	24 jam kerja
	l. Layanan Informasi <i>Database</i>	24 jam kerja
	m. Layanan <i>Database Resources Capacity Planning</i>	24 jam kerja
<b>Layanan Broadcast</b>		8 jam kerja
<b>Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit</b>		
1	Layanan pengadaan barang dan jasa pada BPDPKS	24 jam kerja
2	Kebijakan pengelolaan sumber daya manusia pada BPDPKS	24 jam kerja
3	Layanan <i>legal drafting</i> perjanjian pada BPDPKS	24 jam kerja
4	Kebijakan Laporan Keuangan pada BPDPKS	24 jam kerja
5	Konfirmasi pencairan dana di BPDPKS	24 jam kerja
6	Permintaan Bukti Potong Pajak	24 jam kerja
7	Layanan Persuratan pada BPDPKS	24 jam kerja
8	Konfirmasi Data dan Informasi website BPDPKS	24 jam kerja
9	Layanan Pengelolaan Kinerja BPDPKS	24 jam kerja
10	Layanan Rencana Strategi Bisnis BPDPKS	24 jam kerja
11	Layanan Investasi di BPDPKS	24 jam kerja
12	Layanan Sistem Amandasari (Aplikasi Manajemen Data Sawit RI)	24 jam kerja
13	Konfirmasi kekurangan bayar eskportir	24 jam kerja
14	Konfirmasi restitusi kelebihan bayar eksportir	24 jam kerja
15	Layanan aplikasi <i>e-billing levy</i>	24 jam kerja
16	Konfirmasi penyaluran dana PSR (Peremajaan Sawit Rakyat)	24 jam kerja
17	Konfirmasi penyaluran dana Sarana dan prasarana	24 jam kerja
18	Layanan Aplikasi PSR <i>online</i>	24 jam kerja
19	Layanan Aplikasi SMART PSR	24 jam kerja
20	Layanan Aplikasi Sarpras	24 jam kerja
21	Konfirmasi penilaian dan penetapan Riset	24 jam kerja
22	Layanan penyaluran dana Riset	24 jam kerja
23	Layanan kebijakan Riset pada BPDPKS	24 jam kerja
24	Konfirmasi penilaian dan penetapan Dana Pendidikan dan Pelatihan	24 jam kerja
25	Layanan penyaluran dana Pendidikan dan Pelatihan	24 jam kerja
26	Layanan kebijakan dana Pendidikan dan Pelatihan	24 jam kerja



Nama Layanan dan Ruang Lingkup		SLA
27	Konfirmasi pembayaran insentif Biodiesel	24 jam kerja
28	Informasi layanan insentif Biodiesel	24 jam kerja
29	Konfirmasi verifikasi proposal Kemitraan	24 jam kerja
30	Informasi layanan Media, Promosi, dan Kemitraan	24 jam kerja
<b>Layanan Konsultasi Teknis Pusat Investasi Pemerintah</b>		
1	Layanan penempatan dana pada instrumen investasi jangka pendek (deposito)	24 jam kerja
2	Layanan pencairan dana pembiayaan Ultra Mikro (UMi)	24 jam kerja
3	Layanan pengadaan barang dan jasa pada PIP	24 jam kerja
4	Layanan persuratan pada PIP	24 jam kerja
5	Layanan informasi data pelunasan pada Sistem Informasi Kredit Program Ultra Mikro (SIKP UMi)	24 jam kerja
6	Layanan Sistem Informasi Kredit Program (SIKP UMi)	24 jam kerja
7	Layanan informasi <i>outstanding</i> pembiayaan Ultra Mikro (UMi)	24 jam kerja
8	Layanan Kerja sama Pendanaan dan Kerja sama Program Pembiayaan Ultra Mikro (UMi)	24 jam kerja
9	Layanan persyaratan dan tata cara menjadi debitur pembiayaan Ultra Mikro (UMi)	24 jam kerja
10	Layanan persyaratan dan tata cara menjadi penyalur pembiayaan Ultra Mikro (UMi)	24 jam kerja
11	Layanan peraturan/regulasi di bidang pembiayaan Ultra Mikro	24 jam kerja
12	Layanan perjanjian kerja sama pendanaan dan kerja sama program	24 jam kerja
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	24 jam kerja
14	Layanan pengenaan jaminan tambahan pembiayaan ultra mikro	24 jam kerja
15	Layanan monitoring risiko kredit Penyalur pembiayaan ultra mikro	24 jam kerja
16	Layanan jaminan piutang pembiayaan Ultra Mikro (UMi)	24 jam kerja
<b>Layanan Konsultasi Teknis Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup</b>		
1	Layanan pengadaan barang dan jasa pada BPD LH	24 jam kerja
2	Layanan pengelolaan sumber daya manusia pada BPD LH	24 jam kerja
3	Layanan kinerja pada BPD LH	24 jam kerja
4	Layanan perpajakan pada BPD LH	24 jam kerja
5	Layanan persuratan pada BPD LH	24 jam kerja
6	Layanan media dan informasi	24 jam kerja
7	Layanan kerjasama penghimpunan dana	24 jam kerja
8	Layanan pengembangan dana	24 jam kerja
9	Layanan penerimaan pokok dan bunga pinjaman	24 jam kerja

<b>Nama Layanan dan Ruang Lingkup</b>		<b>SLA</b>
10	Layanan penyaluran dana program	24 jam kerja
11	Layanan penyaluran dana bergulir	24 jam kerja
12	Layanan monitoring, evaluasi, dan pembinaan atas penyaluran dana	24 jam kerja
<b>Layanan Narasumber Bidang Perbendaharaan</b>		
1	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Sekretariat Direktorat Jenderal Perbendaharaan	24 jam kerja
2	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Pelaksanaan Anggaran	24 jam kerja
3	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Kas Negara	24 jam kerja
4	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Sistem Manajemen Investasi	24 jam kerja
5	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Pembinaan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum	24 jam kerja
6	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Akuntansi dan Pelaporan Keuangan	24 jam kerja
7	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Sistem Perbendaharaan	24 jam kerja
8	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Direktorat Sistem Informasi dan Teknologi Perbendaharaan	24 jam kerja
9	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Badan Pengelola Dana Perkebunan Kelapa Sawit	24 jam kerja
10	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Pusat Investasi Pemerintah	24 jam kerja
11	Narasumber merupakan pegawai/pejabat pada Badan Pengelola Dana Lingkungan Hidup	24 jam kerja
<b>Layanan Pengaduan</b>		
1	Pengaduan kode etik	24 jam kerja
2	Pengaduan disiplin	24 jam kerja
3	Pengaduan layanan	24 jam kerja