

## LAMPIRAN II

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL  
 PENGELOLAAN PEMBIAYAAN DAN RISIKO  
 NOMOR 46 /PR/2024 TENTANG STANDAR  
 PELAYANAN DI LINGKUNGAN DIREKTORAT  
 JENDERAL PENGELOLAAN PEMBIAYAAN  
 DAN RISIKO

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN  
 DIREKTORAT JENDERAL PENGELOLAAN PEMBIAYAAN DAN RISIKO

**1. Sekretariat Direktorat Jenderal**

Standar Pelayanan pada Sekretariat Direktorat Jenderal meliputi 2 (dua) jenis pelayanan, yaitu:

**a. Tempat Layanan Terpadu**

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pengguna layanan meliputi <i>stakeholders</i> (antara lain <i>Lender</i>, Dealer Utama, Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, investor Surat Berharga Negara, mitra distribusi, anggota panel/agen penjual/konsultan hukum SBN Valas, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, termasuk masyarakat umum);</p> <p>b. Pengajuan layanan dapat dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tatap muka: Gedung Frans Seda, Jalan DR Wahidin Raya Nomor 1, Jakarta Pusat, 10710;</li> <li>• <i>E-mail</i>: <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a>;</li> <li>• <i>Website</i>: <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a> atau <a href="http://www.djppr.kemenkeu.go.id">www.djppr.kemenkeu.go.id</a>;</li> <li>• Telepon: 150222;</li> </ul> <p>c. Formulir Layanan Terpadu dan/atau Formulir Layanan Terpadu Lanjutan (dalam hal melalui tatap muka);</p> <p>d. Nomor Antrian (dalam hal melalui tatap muka);</p> <p>e. Data/Informasi/Layanan yang diberikan kepada Pemohon Layanan;</p> <p>f. Dokumen pendukung lainnya; dan</p> <p>g. Jam Kerja Layanan (WIB)          Senin-Kamis : 09.00-12.00 dan 13.30-16.00          Jum'at : 09.00-11.30 dan 13.30-15.00          atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan disampaikan di luar jam kerja layanan, maka pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Dalam hal pengajuan layanan melalui tatap muka mengacu sesuai Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Layanan Terpadu di Lingkungan DJPPR, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon Layanan mengunjungi kantor DJPPR dan mengisi formulir layanan pertama dan/atau formulir layanan lanjutan;</li> <li>b. Petugas Ruang Layanan menyerahkan nomor antrian kepada Pemohon Layanan, menghubungi Penyedia Layanan Unit Eselon II/Koordinator Harian Ruang Layanan, dan mengarahkan Pemohon Layanan untuk menuju Meja Layanan;</li> <li>c. Petugas Layanan (Penyedia Layanan Unit Eselon II/Koordinator Harian Ruang Layanan) memberikan layanan informasi/konsultasi sesuai dengan kebutuhan Pemohon Layanan yang tercantum dalam formulir layanan, serta melengkapi hasil evaluasi penyediaan layanan termasuk kebutuhan jadwal pertemuan lanjutan apabila diperlukan; dan</li> <li>d. Pemohon Layanan menyerahkan formulir layanan yang telah dilengkapi hasil evaluasi kepada Petugas Ruang Layanan untuk proses administrasi lebih lanjut.</li> </ol> <p>Dalam hal pengajuan layanan melalui telepon, <i>e-mail</i>, atau <i>website</i> (Sapa DJPPR), yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon Layanan menyampaikan kebutuhan layanan informasi/konsultasi melalui Sapa DJPPR;</li> <li>b. Petugas Layanan di Sekretariat DJPPR menerima, mengadministrasikan, dan menyiapkan jawaban apabila permasalahan yang disampaikan tersedia dalam <i>database</i> layanan DJPPR;</li> <li>c. Dalam hal permasalahan yang disampaikan tidak tersedia dalam <i>database</i> layanan DJPPR, maka Petugas Layanan di Sekretariat DJPPR meneruskan kebutuhan layanan informasi/konsultasi kepada Penyedia Layanan Unit Eselon II melalui sistem <i>Customer Relationship Management</i> (CRM); dan</li> <li>d. Penyedia Layanan Unit Eselon II menyiapkan jawaban sesuai dengan kebutuhan Pemohon Layanan dan menyampaikan kepada Pemohon Layanan melalui sistem <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Pengajuan Layanan melalui tatap muka</p> <p>Pengajuan Layanan melalui telepon, email, atau website (Sapa DJPPR)</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Dalam hal pengajuan layanan melalui tatap muka, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas Ruang Layanan menghubungi Penyedia Layanan sampai dengan Penyedia Layanan menemui Pemohon Layanan maksimal 15 (lima belas) menit; dan</li> <li>Petugas Layanan dalam melakukan pemberian layanan disesuaikan dengan kebutuhan Pemohon Layanan;</li> </ol> <p>Dalam hal pengajuan layanan melalui Sapa DJPPR paling lambat ditindaklanjuti 40 (empat puluh) jam kerja setelah permohonan diterima.</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	<p>Layanan informasi/konsultasi terkait kegiatan pengelolaan pembiayaan dan risiko, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Penyediaan informasi publik yang terkait dengan pengelolaan pembiayaan dan risiko;</li> <li>konsultasi investasi Surat Utang Negara;</li> <li>konsultasi investasi Surat Berharga Syariah Negara;</li> <li>konsultasi dan bimbingan teknis terkait Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha (KPBU);</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. konsultasi terkait Penjaminan Pemerintah dan kewajiban kontinjensi;</li> <li>f. konsultasi administrasi dan registrasi hibah;</li> <li>g. konsultasi pengelolaan pinjaman dan hibah;</li> <li>h. konsultasi persetujuan dan pelaporan atas penerimaan kredit luar negeri oleh BUMN dan/atau swasta;</li> <li>i. konsultasi setelmen dan monitoring pinjaman, hibah, dan SBN; dan</li> <li>j. layanan lainnya yang terkait dengan pengelolaan pembiayaan dan risiko.</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li>b. <i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>c. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>d. Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan, <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</li> <li>e. Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a> dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>f. <i>E-mail</i> pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</li> <li>g. Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</li> </ul> <p>Pengaduan Layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		<p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 200/PMK.01/2016 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan dan Perangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan;</p> <p>e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141/PMK.01/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i>, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, <i>e-mail</i>, media komunikasi lainnya), pendingin ruangan, dan jaringan internet.</p> <p>b. Sarana dan prasarana bagi pengguna jasa layanan seperti brosur pelayanan, ruang tunggu, dispenser (termasuk galon air dan gelas), kotak pengaduan, toilet umum, dan halaman parkir.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon II di lingkungan DJPPR yang ditugaskan untuk memberikan layanan sesuai dengan tugas dan fungsi Unit Eselon II dan memiliki pemahaman terkait kegiatan pengelolaan pembiayaan dan risiko yang menjadi tanggung jawabnya; dan</p> <p>b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>).</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh para Kepala Subdirektorat/Bagian yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan informasi/konsultasi pada masing-masing eselon II dan Kepala Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.

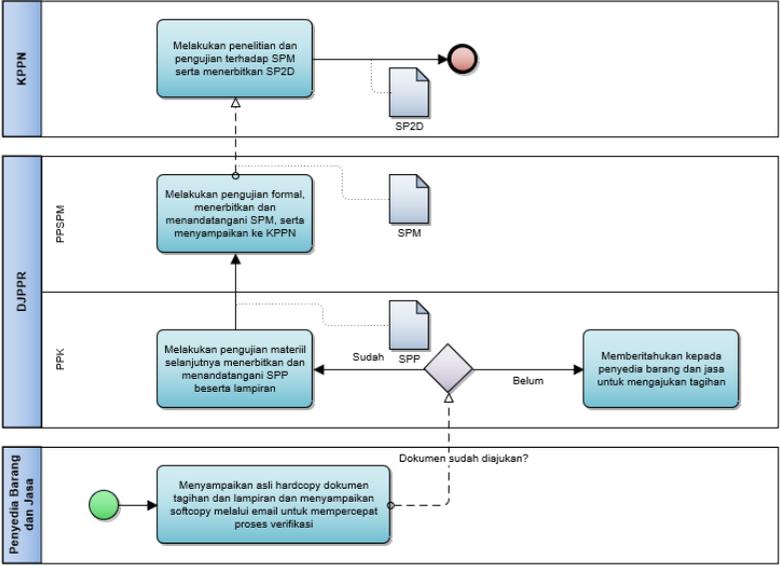
No.	Komponen	Uraian
5.	Jumlah pelaksana	a. Minimal 1 (satu) orang Petugas Ruang Layanan; b. Minimal 1 (satu) orang Petugas Layanan (Penyedia Layanan Unit Eselon II/Koordinator Harian Ruang Layanan).
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam bentuk pelayanan satu pintu.  Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

**b. Pembayaran atas Pengadaan Barang dan Jasa**

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	a. Pengguna layanan meliputi penyedia barang dan jasa yang menyediakan kebutuhan belanja barang, belanja modal, kegiatan pemeliharaan, konsultan dan jasa lainnya; b. Pengajuan layanan dapat dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pos atau kurir: Gedung Frans Seda Lantai 2, Jalan DR Wahidin Raya Nomor 1, Jakarta Pusat, 10710; dan/atau</li> <li>• <i>E-mail</i>: tagihan.djppr@kemenkeu.go.id</li> </ul> c. Dokumen tagihan dan lampiran berupa bukti-bukti yang sah untuk memperoleh pembayaran sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Tata

No.	Komponen	Uraian
		<p>Cara Pembayaran dalam Rangka Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prestasi pekerjaan/pengeluaran riil;</li> <li>• daftar perhitungan/nominatif penerima pembayaran untuk yang lebih dari 1 (satu) penerima;</li> <li>• penyelesaian kewajiban perpajakan dan/atau kewajiban kepada negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan; dan/atau</li> <li>• persyaratan lainnya.</li> </ul> <p>d. Pengajuan dokumen tagihan dan lampiran paling lambat 5 (lima) Hari Kerja setelah timbulnya hak tagih kepada negara.</p> <p>e. Jam Kerja Layanan (WIB)            Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.00-17.00            Jum'at : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00            atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan disampaikan di luar jam kerja layanan, maka pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Penyedia barang dan jasa menyampaikan asli <i>hardcopy</i> dokumen tagihan dan lampiran secara lengkap kepada Pejabat Pembuat Komitmen DJPPR (PPK) melalui Pos/Kurir. Untuk mempercepat proses verifikasi dokumen tagihan, penyedia barang dan jasa dapat menyampaikan <i>softcopy</i> dokumen tagihan dan lampiran melalui <i>e-mail</i>;</p> <p>b. PPK melakukan kegiatan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) pengujian materiil terhadap kebenaran tagihan beserta kelengkapan;</li> <li>2) penerbitan dan penandatanganan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) beserta lampirannya;</li> <li>3) pemberitahuan kepada penyedia barang dan jasa dalam hal penyedia barang dan jasa belum mengajukan tagihan</li> </ol> <p>c. Pejabat Penandatanganan Surat Perintah Membayar (PPSPM) melakukan kegiatan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) pengujian formal atas SPP beserta kelengkapannya;</li> <li>2) penerbitan dan penandatanganan Surat Perintah Membayar (SPM) beserta kelengkapannya;</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>3) pengiriman SPM beserta lampiran ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) melalui sistem aplikasi pembayaran yang dikelola oleh Kementerian Keuangan;</p> <p>4) pemantauan atas penerbitan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) oleh KPPN.</p>  <pre> graph TD     subgraph KPPN         KPPN1[Melakukan penelitian dan pengujian terhadap SPM serta menerbitkan SP2D]     end     subgraph DJPPR         subgraph PPSPM             DJPPR1[Melakukan pengujian formal, menerbitkan dan menandatangani SPM, serta menyampaikan ke KPPN]         end         subgraph PPK             DJPPR2[Melakukan pengujian materil selanjutnya menerbitkan dan menandatangani SPP beserta lampiran]             DJPPR3{Dokumen sudah diajukan?}             DJPPR4[Memberitahukan kepada penyedia barang dan jasa untuk mengajukan tagihan]         end     end     subgraph PenyediaBarangJasa[Penyedia Barang dan Jasa]         Penyedia1[Menyampaikan asli hardcopy dokumen tagihan dan lampiran dan menyampaikan softcopy melalui email untuk mempercepat proses verifikasi]     end     KPPN1 --&gt; DJPPR1     DJPPR1 --&gt; DJPPR2     DJPPR2 --&gt; DJPPR3     Penyedia1 --&gt; DJPPR3     DJPPR3 -- Sudah --&gt; DJPPR2     DJPPR3 -- Belum --&gt; DJPPR4     DJPPR4 --&gt; Penyedia1     </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat diselesaikan 12 (dua belas) hari kerja setelah dokumen tagihan dan lampiran diterima secara lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	SPP dan SPM sebagai dasar penerbitan SP2D oleh KPPN
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li><i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan, <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</li> <li>Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a> dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>f. <i>E-mail</i> pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>g. Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</p> <p>Pengaduan Layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan APBN;</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141/PMK.01/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;</p> <p>d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.05/2022 tentang Tata Cara Pembayaran dalam Rangka Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i> , alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, <i>e-mail</i> , media komunikasi lainnya), pendingin ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Dilaksanakan oleh Pejabat Fungsional yang menangani fungsi pengelola keuangan APBN di lingkungan DJPPR dan memiliki pemahaman terkait kegiatan pengujian tagihan dan pembayaran atas beban APBN yang menjadi tanggung jawabnya;</p> <p>b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>); dan</p> <p>c. Memiliki sertifikat kompetensi PPK dan/atau PPSPM.</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh para Kepala Subdirektorat/Bagian yang

No.	Komponen	Uraian
		menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan informasi/konsultasi pada masing-masing eselon II dan Kepala Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.
5.	Jumlah pelaksana	a. 2 (dua) orang PPK; b. 1 (satu) orang PPSPM; dan c. 6 (enam) orang pelaksana sebagai operator aplikasi pembayaran;
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam bentuk pelayanan satu pintu.  Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

## 2. Direktorat Pinjaman dan Hibah

Standar Pelayanan pada Direktorat Pinjaman dan Hibah meliputi 3 (tiga) jenis pelayanan, yaitu:

### a. **Amendemen Perjanjian Pinjaman**

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	a. Pengguna layanan meliputi Kementerian/Lembaga/BUMN/Pemda selaku <i>Executing Agency</i> . b. Pengajuan layanan dapat dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengiriman Surat ke alamat Gedung Frans</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Seda Lantai 2, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710; dan/atau</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail: <a href="mailto:adcdjppr@kemenkeu.go.id">adcdjppr@kemenkeu.go.id</a>; dengan tembusan email: <a href="mailto:direktoratph@kemenkeu.go.id">direktoratph@kemenkeu.go.id</a></li> </ul> <p>c. Surat Permohonan Usulan Amendemen dari <i>Executing Agency</i> dan Dokumen Pendukung sesuai dengan usulan amendemen (dalam hal diperlukan untuk dilengkapi) antara lain namun tidak terbatas pada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Explanatory Notes</i></li> <li>• Dokumen Amendemen Kontrak (Pinjaman Bilateral, Kreditor Swasta Asing, dan Lembaga Penjamin Kredit Ekspor)</li> <li>• Bukti Pembayaran atas Biaya Tambahan yang timbul akibat Amendemen (Untuk Lender yang mengenakan Biaya Tambahan)</li> </ul> <p>d. Jam Kerja Layanan (WIB)</p> <p>Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00</p> <p>Jum'at : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00</p> <p>atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan disampaikan di luar jam kerja layanan, maka pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. <i>Executing Agency</i> menyampaikan surat usulan amendemen perjanjian pinjaman kepada Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko;</p> <p>b. Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko memberikan arahan kepada Direktur Pinjaman dan Hibah untuk memroses usulan amendemen perjanjian pinjaman;</p> <p>c. Direktur Pinjaman dan Hibah melakukan pemeriksaan dokumen dan menindaklanjuti usulan amendemen perjanjian pinjaman;</p> <p>d. Dalam hal diperlukan, Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko atau Direktur Pinjaman dan Hibah atas nama Dirjen PPR meminta tanggapan kepada Deputi</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Pendanaan Pembangunan Kementerian PPN/Bappenas atas usulan amendemen perjanjian pinjaman;</p> <p>e. Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko/Direktur Pinjaman dan Hibah atas nama Menteri Keuangan menyampaikan usulan amendemen perjanjian pinjaman kepada <i>Lender</i>; dan</p> <p>f. Setelah menerima tanggapan dari <i>Lender</i> atas usulan amendemen perjanjian pinjaman, Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko atau Direktur Pinjaman dan Hibah atas nama Dirjen PPR menyampaikan tanggapan tersebut kepada unit pengusul di <i>Executing Agency</i> dimaksud dan unit lainnya apabila diperlukan.</p> <pre> graph TD     EA[Executing Agency] --&gt; A1[Menyampaikan surat usulan amendemen perjanjian pinjaman kepada Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko]     A1 --&gt; M1[Menteri Keuangan]     M1 --&gt; A2[Memberikan arahan kepada Direktur Pinjaman dan Hibah untuk memroses usulan amendemen perjanjian pinjaman]     A2 --&gt; D1[Dirjen PPR]     D1 --&gt; A3[Melakukan pemeriksaan dokumen dan menindaklanjuti usulan amendemen perjanjian pinjaman]     A3 --&gt; M2[Menerima hasil pemeriksaan dokumen]     M2 --&gt; D2{ }     D2 --&gt; A4[Menerima Masukan]     A4 --&gt; M3[Menteri Keuangan]     M3 --&gt; A5[menyampaikan usulan amendemen perjanjian pinjaman kepada Lender,]     A5 --&gt; L1[Lender]     L1 --&gt; A6[Memberikan tanggapan atas usulan amendemen perjanjian]     A6 --&gt; M4[Menteri Keuangan]     M4 --&gt; A7[Menyampaikan tanggapan tersebut kepada Executing Agency selaku pengusul dan unit lainnya apabila diperlukan]     A7 --&gt; EA     </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	15 (lima belas) hari kerja efektif (tidak termasuk waktu tunggu) dengan catatan seluruh dokumen persyaratan telah lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Surat Tanggapan atas Usulan Amendemen Perjanjian Pinjaman kepada <i>Executing Agency</i>

No.	Komponen	Uraian
		selaku pengusul.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li><i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan, <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</li> <li>Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a> dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>E-mail pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</li> <li>Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</li> </ol> <p>Pengaduan Layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2008 tentang Tata Cara Pengadaan Dan Penerusan Pinjaman Dalam Negeri Oleh Pemerintah;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pengadaan Pinjaman Luar Negeri dan Penerimaan Hibah;</li> <li>Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 10 Tahun 2020 tentang Perubahan tas Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		4 Tahun 2011 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengajuan Usulan, Penilaian, Pemantauan, dan Evaluasi Kegiatan yang Dibiayai dari Pinjaman Luar Negeri dan Hibah.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, e-mail, media komunikasi lainnya), sarana video conference, pendingin ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon II di lingkungan DJPPR yang ditugaskan untuk memproses usulan amendemen perjanjian pinjaman dan memiliki pemahaman terkait kegiatan pengelolaan pembiayaan dan risiko yang menjadi tanggung jawabnya; dan</p> <p>b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>).</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh para Kepala Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan dan Kepala Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.
5.	Jumlah pelaksana	<p>a. Satu pejabat eselon II;</p> <p>b. Minimal satu pejabat eselon III;</p> <p>c. Minimal satu pejabat eselon IV; dan</p> <p>d. Minimal satu orang pelaksana.</p>
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam Penyediaan Layanan Amendemen Perjanjian Pinjaman.</p> <p>Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara</p>

No.	Komponen	Uraian
		bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

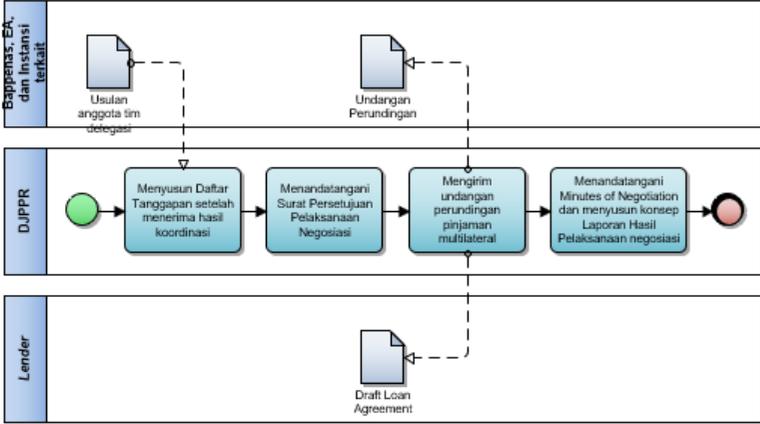
**b. Pengadaan Pinjaman Kegiatan Multilateral**

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pengguna layanan meliputi Kementerian/Lembaga/BUMN/Pemda selaku <i>Executing Agency</i>, dan <i>Multilateral Development Bank</i> selaku <i>Lender</i></p> <p>b. Pengajuan layanan dapat dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengiriman Surat ke alamat Gedung Frans Seda Lantai 2, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710; dan/atau</li> <li>• E-mail: <a href="mailto:adcdjppr@kemenkeu.go.id">adcdjppr@kemenkeu.go.id</a>; dengan tembusan email: <a href="mailto:direktoratph@kemenkeu.go.id">direktoratph@kemenkeu.go.id</a></li> </ul> <p>c. Pelaksanaan layanan pengadaan memenuhi kelengkapan dokumen sebagai berikut:</p> <p><u>Tahapan persiapan perundingan</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Daftar Kegiatan dari Bappenas</li> <li>2) Dalam hal pinjaman akan diteruskan/diterushibahkan, diperlukan Surat Penetapan atas Usulan Penerusan Pinjaman dari Menteri Keuangan. Menteri Keuangan melakukan penetapan berdasarkan Surat Usulan penerusan pinjaman dari calon <i>Executing Agency</i>.</li> <li>3) Surat Undangan Negosiasi dan konsep Perjanjian Pinjaman (<i>Draft Loan Agreement</i>) dari <i>Lender</i></li> </ol> <p><u>Tahapan pelaksanaan perundingan</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Usulan anggota tim delegasi perundingan pinjaman dari Bappenas, <i>Executing Agency</i>, dan instansi terkait</li> <li>2) <i>Minutes of Negotiation</i> yang disiapkan oleh <i>Lender</i> dan ditandatangani bersama DJPPR</li> </ol> <p><u>Tahapan penandatanganan Perjanjian Pinjaman (<i>Loan Agreement</i>)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Konsep Akhir Perjanjian Pinjaman (<i>Draft</i></li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p><i>Final Loan Agreement</i>) dari Lender</p> <p>2) Surat Pernyataan Kesiapan dan Tanggung Jawab dari <i>Executing Agency</i></p> <p><u>Tahapan pengefektifan Perjanjian Pinjaman (<i>Loan Agreement</i>)</u></p> <p>1) Dalam hal Lender mensyaratkan beberapa dokumen sebelum dilakukan pengefektifan, maka dokumen yang perlu disiapkan, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Legal Opinion</i> dari Kementerian Hukum dan HAM (Kemenkumham)</li> <li>- <i>Project Operation Manual</i> dari <i>Executing Agency</i></li> <li>- Dokumen lain yang dipersyaratkan dalam perjanjian</li> </ul> <p>2) Surat Pernyataan Efektif dari Lender</p> <p>3) Surat Pemberitahuan Efektif kepada <i>Executing Agency</i></p> <p>d. Jam Kerja Layanan (WIB)</p> <p>Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00</p> <p>Jum'at : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00</p> <p>atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan disampaikan di luar jam kerja layanan, maka pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><u>Tahapan Persiapan Perundingan</u></p> <p>a. Menteri Keuangan menerima Daftar Kegiatan yang ditembuskan kepada Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko (Dirjen PPR) dari Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional;</p> <p>b. Dalam hal pinjaman akan diteruskan/diterushibahkan, Dirjen PPR menerima tembusan surat penetapan Menteri Keuangan atas usulan penerusan pinjaman yang disampaikan oleh calon <i>Executing Agency</i>, sebagai dokumen pendukung dalam pelaksanaan perundingan;</p> <p>c. Direktur Pinjaman dan Hibah sesuai disposisi Dirjen PPR menyusun dan menyampaikan konsep <i>formal request</i> untuk ditandatangani Dirjen PPR a.n. Menteri Keuangan yang selanjutnya akan disampaikan kepada Lender;</p> <p>d. Lender menyampaikan undangan negosiasi dan konsep perjanjian pinjaman (<i>Draft Loan Agreement</i>) kepada Dirjen PPR; dan</p> <p>e. DJPPR c.q. Direktorat Pinjaman dan Hibah</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>menindaklanjuti konsep perjanjian pinjaman (<i>Draft Loan Agreement</i>) melalui koordinasi antar unit internal Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko, <i>Executing Agency</i>, serta unit terkait lainnya (termasuk, namun tidak terbatas pada Biro Hukum Kementerian Keuangan, Bappenas, dan <i>Implementing Unit</i>). Pelaksanaan koordinasi dapat dilakukan secara tatap muka (<i>meeting on-site</i> atau <i>online</i>), secara korespondensi, atau secara kombinasi.</p> <p><b>Tahapan Pelaksanaan Perundingan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Direktorat Pinjaman dan Hibah menyusun Daftar Tanggapan (<i>Matrix to Negotiate</i>) setelah menerima tanggapan hasil koordinasi antar unit internal Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko, <i>Executing Agency</i>, serta unit terkait lainnya;</li> <li>b. Bappenas, <i>Executing Agency</i>, dan instansi terkait lainnya menyampaikan usulan anggota tim delegasi perundingan pinjaman sesuai permintaan yang disampaikan Direktorat PH untuk selanjutnya dilakukan penetapan Surat Keputusan Tim Delegasi Perundingan Pinjaman oleh Dirjen PPR atas nama Menteri Keuangan;</li> <li>c. Direktur Pinjaman dan Hibah melakukan kegiatan:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) menandatangani Surat Persetujuan Pelaksanaan Negosiasi kepada <i>Lender</i>, yang antara lain memuat usulan waktu penyelenggaraan negosiasi, serta dilampiri dengan Daftar Tim Delegasi;</li> <li>2) mengirimkan undangan pelaksanaan perundingan pinjaman multilateral kepada Bappenas, <i>Executing Agency</i>, dan instansi terkait lainnya. Dalam hal negosiasi dilakukan melalui korespondensi, maka Direktur Pinjaman dan Hibah menyampaikan surat tanggapan konsep perjanjian pinjaman (<i>Draft Loan Agreement</i>) kepada <i>Lender</i> dengan memerhatikan Daftar Tanggapan (<i>Matrix to Negotiate</i>) yang telah disusun;</li> <li>3) menandatangani <i>Minutes of Negotiation</i></li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>selaku Ketua Tim Perundingan; dan</p> <p>4) menyusun konsep Laporan Hasil Pelaksanaan Negosiasi untuk mendapatkan persetujuan oleh Dirjen PPR dan disampaikan kepada Menteri Keuangan.</p>  <p><u>Tahapan penandatanganan perjanjian pinjaman (<i>Loan Agreement</i>)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>Lender</i> mengirimkan konsep akhir perjanjian pinjaman (<i>Draft Final Loan Agreement</i>) untuk mendapatkan penetapan oleh Dirjen PPR;</li> <li><i>Executing Agency</i> mengirimkan Surat <i>Pernyataan Kesiapan dan Tanggung Jawab</i> sebagai pertimbangan Dirjen PPR dalam menetapkan perjanjian pinjaman;</li> <li>Direktorat Pinjaman dan Hibah melakukan:             <ol style="list-style-type: none"> <li>menyusun dan mengirimkan surat penyampaian Naskah Perjanjian Pinjaman (<i>Signed Loan Agreement</i>) kepada <i>Lender</i>, Badan Pemeriksa Keuangan, dan instansi lainnya (termasuk, namun tidak terbatas pada, Bank Indonesia, Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan) setelah Perjanjian Pinjaman (<i>Final Loan Agreement</i>) telah ditandatangani oleh Dirjen PPR; dan</li> <li>melakukan penginputan pada aplikasi DMFAS, mencetak General Information, dan menyampaikan permintaan penerbitan nomor register pinjaman kepada Direktorat EAS.</li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<div data-bbox="662 336 1404 1016"> <p>The flowchart illustrates the process of loan agreement effectiveness across four components: Executing Agency, DJPPR, Lender, and Instansi Lain.          <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Executing Agency:</b> Provides 'Surat Pernyataan Kesiapan dan Tanggung Jawab' (Statement of Readiness and Responsibility).</li> <li><b>DJPPR:</b> Performs 'Menyusun dan mengirimkan Naskah Perjanjian Pinjaman' (Preparing and sending loan agreement drafts) and 'Melakukan input pada Aplikasi DMFAS, mencetak General Information, dan menyampaikan permintaan penerbitan nomor register' (Inputting into the DMFAS application, printing general information, and submitting for registration).</li> <li><b>Lender:</b> Provides 'Draft Final Loan Agreement' and receives 'Signed Loan Agreement'.</li> <li><b>Instansi Lain:</b> Provides 'Signed Loan Agreement'.</li> </ul> </p> </div> <p><u>Tahapan pengefektifan Perjanjian Pinjaman (Loan Agreement)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Direktorat Pinjaman dan Hibah melakukan koordinasi dengan beberapa unit terkait dalam hal <i>Lender</i> mensyaratkan terpenuhinya dokumen tertentu sebelum masa pengefektifan perjanjian pinjaman, antara lain namun tidak terbatas pada <i>Legal Opinion</i> dari Kemenkumham atau <i>Project Operation Manual</i> dari <i>Executing Agency</i>;</li> <li>Dalam hal dokumen persyaratan yang dibutuhkan sudah terpenuhi, dan/atau masa pengefektifan telah berlaku, Direktur Pinjaman dan Hibah akan mengirimkan permohonan pernyataan efektif kepada <i>Lender</i>; dan</li> <li><i>Lender</i> akan menyampaikan surat pernyataan efektif pinjaman kepada Dirjen PPR, yang selanjutnya akan disampaikan kepada <i>Executing Agency</i> melalui surat pemberitahuan efektif pinjaman.</li> </ol> <div data-bbox="662 1756 1404 2302"> <p>This flowchart continues the process from the previous one:         <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Executing Agency:</b> Provides 'Surat Pernyataan Kesiapan dan Tanggung Jawab' and receives 'Surat Pemberitahuan' (Notification).</li> <li><b>DJPPR:</b> Performs 'Melakukan koordinasi dalam hal Lender mensyaratkan dokumen tertentu' (Coordination with lender requirements), 'Mengirimkan permohonan pernyataan efektif kepada Lender' (Submitting effective statement request to lender), and 'Menyampaikan Surat Pemberitahuan Efektif Pinjaman' (Submitting effective loan notification).</li> <li><b>Lender:</b> Provides 'Permohonan Pernyataan Efektif' (Effective statement request) and receives 'Surat Pernyataan Efektif' (Effective statement).</li> </ul> </p> </div>

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka waktu penyelesaian	15 (lima belas) hari kerja efektif (tidak termasuk waktu tunggu) pada masing-masing tahapan (persiapan perundingan, pelaksanaan perundingan, penandatanganan perjanjian pinjaman, dan pengaktifan pinjaman), dengan catatan seluruh dokumen persyaratan dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Perjanjian Pinjaman ( <i>Loan Agreement</i> ) dan Surat Pemberitahuan Efektif kepada <i>Executing Agency</i>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li><i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</li> <li>Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a> dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>E-mail pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</li> <li>Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</li> </ol> <p>Pengaduan layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pengadaan Pinjaman Luar Negeri dan Penerimaan Hibah;</p> <p>b. Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 10 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor 4 Tahun 2011 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengajuan Usulan, Penilaian, Pemantauan, dan Evaluasi Kegiatan yang Dibiayai dari Pinjaman Luar Negeri dan Hibah;</p> <p>c. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 155/KMK.08/2018 tentang Tata Cara Perundingan Perjanjian Pinjaman Luar Negeri.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: aplikasi DMFAS, meja, kursi, lemari, PC/laptop, printer, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, email, media komunikasi lainnya), sarana video conference, pendingin ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon II di lingkungan DJPPR yang ditugaskan untuk memproses pengadaan pinjaman kegiatan bilateral dan memiliki pemahaman terkait kegiatan pengelolaan pembiayaan dan risiko yang menjadi tanggung jawabnya;</p> <p>b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>);</p> <p>c. Memiliki keterampilan dalam melakukan penelaahan dokumen hukum (<i>legal drafting skill</i>); dan</p> <p>d. Memiliki keterampilan dan pemahaman dalam melaksanakan perundingan (<i>negotiation skill</i>).</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh para Kepala Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan dan Kepala Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.
5.	Jumlah pelaksana	<p>a. Satu pejabat eselon II;</p> <p>b. Minimal satu pejabat eselon III;</p> <p>c. Minimal satu pejabat eselon IV; dan</p> <p>d. Minimal satu orang pelaksana.</p>
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.

No.	Komponen	Uraian
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam Penyediaan Layanan Pengadaan Pinjaman Kegiatan Multilateral.</p> <p>Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

### c. Pengadaan Pinjaman Kegiatan Bilateral

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pengguna layanan meliputi Kementerian/Lembaga/BUMN/Pemda selaku <i>Executing Agency</i>, dan Negara Mitra Bilateral selaku <i>Lender</i></p> <p>b. Pengajuan layanan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengiriman Surat ke alamat Gedung Frans Seda Lantai 2, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710; dan/atau</li> <li>2) E-mail: <a href="mailto:adcdjppr@kemenkeu.go.id">adcdjppr@kemenkeu.go.id</a>; dengan tembusan email: <a href="mailto:direktoratph@kemenkeu.go.id">direktoratph@kemenkeu.go.id</a></li> </ol> <p>c. Pelaksanaan layanan memenuhi kelengkapan dokumen sebagai berikut:</p> <p><u>Tahapan persiapan perundingan</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Perjanjian Induk dalam bentuk <i>Memorandum of Understanding, Financial Protocol, General Agreement, Framework Arrangement, Minutes of Discussion</i>, atau dokumen lain yang dipersamakan.</li> <li>2) Daftar Kegiatan dari Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Kementerian PPN/Bappenas).</li> <li>3) Kontrak Pengadaan Barang dan Jasa untuk pinjaman yang menggunakan skema pengadaan barang dan jasa yang mendahului <i>loan agreement</i>.</li> <li>4) Surat usulan penerusan pinjaman (diteruspinjamkan/diterushibahkan) dari calon <i>Executing Agency</i>, dalam hal pinjaman akan diteruspinjamkan/diterushibahkan.</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>5) <i>Formal Request</i> dari Kementerian Keuangan kepada Negara Mitra Bilateral sebagai calon <i>lender</i>.</p> <p><u>Tahapan pelaksanaan perundingan</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Izin Perundingan dari Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko (Dirjen PPR).</li> <li>2) Konsep Perjanjian Pinjaman (<i>Draft Loan Agreement</i>).</li> <li>3) Hasil Rapat Interkementerian pembahasan <i>Draft Loan Agreement</i>.</li> <li>4) Laporan Hasil Perundingan kepada Dirjen PPR.</li> </ol> <p><u>Tahapan penandatanganan Perjanjian Pinjaman (<i>Loan Agreement</i>)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Konsep Akhir <i>Draft Final Loan Agreement</i> dari <i>Lender</i></li> <li>2) Surat Pernyataan Kesiapan dan Tanggung Jawab dari <i>Executing Agency</i></li> </ol> <p><u>Tahapan pengefektifan Perjanjian Pinjaman (<i>Loan Agreement</i>)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dalam hal <i>Lender</i> mensyaratkan beberapa dokumen sebelum dilakukan pengefektifan, maka dokumen yang perlu disiapkan, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Legal Opinion</i> dari Kementerian Hukum dan HAM atau Biro Hukum Kementerian Keuangan.</li> <li>- <i>Evidence of Authority</i>.</li> <li>- <i>Power of Attorney</i>.</li> <li>- Dokumen lain yang dipersyaratkan dalam perjanjian.</li> </ul> </li> <li>2) Surat Pernyataan Efektif dari <i>Lender</i>.</li> <li>3) Surat Pemberitahuan Efektif kepada <i>Executing Agency</i>.</li> </ol> <p><u>Tahapan Penyampaian Perjanjian Pinjaman (<i>Loan Agreement</i>) dan Permintaan Register Perjanjian Pinjaman (<i>Loan Agreement</i>)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Perjanjian Pinjaman telah ditandatangani</li> <li>2) Apabila dilakukan secara sirkuler maka Perjanjian Pinjaman telah dicountersign oleh Dirjen PPR / atau countersign atas Perjanjian Pinjaman telah diterima oleh Dit. Pinjaman dan Hibah</li> </ol> <p>d. Jam Kerja Layanan (WIB)</p> <p>Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00</p> <p>Jum'at : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00</p> <p>atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan disampaikan di luar jam kerja layanan, maka pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p><u>Tahapan Persiapan Perundingan</u></p> <p>a. Menteri Keuangan menerima Daftar Kegiatan yang ditembuskan kepada Dirjen PPR dari Kementerian PPN/Bappenas;</p> <p>b. Direktur Pinjaman dan Hibah, sesuai disposisi Dirjen PPR, menyusun dan menyampaikan konsep <i>formal request</i> untuk ditandatangani Dirjen PPR a.n. Menteri Keuangan yang selanjutnya akan disampaikan kepada <i>Lender</i>; dan</p> <p>c. DJPPR c.q. Direktorat Pinjaman dan Hibah menindaklanjuti <i>Draft Loan Agreement</i> melalui rapat interkementerian yaitu koordinasi antar unit internal Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko, <i>Executing Agency</i>, serta unit terkait lainnya (termasuk, namun tidak terbatas pada Biro Hukum Kementerian Keuangan, Kementerian PPN/Bappenas, dan <i>Implementing Unit</i>). Pelaksanaan koordinasi dapat dilakukan secara tatap muka (rapat <i>on site</i> atau <i>online</i>), secara korespondensi, atau secara kombinasi.</p> <p><u>Tahapan Pelaksanaan Perundingan</u></p> <p>a. Direktorat Pinjaman dan Hibah menyusun Daftar Tanggapan (<i>Matrix to Negotiate</i>) setelah menerima tanggapan hasil rapat interkementerian; dan</p> <p>b. Direktorat Pinjaman dan Hibah melakukan kegiatan negosiasi dengan pihak <i>Lender</i>, dalam bentuk korespondensi maupun tatap muka menyusun konsep Laporan Hasil Perundingan untuk mendapatkan persetujuan oleh Dirjen PPR.</p> <p><u>Tahapan Penandatanganan Perjanjian Pinjaman (<i>Loan Agreement</i>) Bilateral</u></p> <p>a. <i>Lender</i> mengirimkan <i>Final Draft Loan Agreement</i> untuk mendapatkan penetapan oleh Dirjen PPR;</p> <p>b. <i>Executing Agency</i> mengirimkan Surat Pernyataan Kesiapan dan Tanggung Jawab sebagai bahan pertimbangan Dirjen PPR; dan</p> <p>c. Dirjen PPR menandatangani <i>Loan Agreement</i> baik secara sirkular maupun secara seremonial.</p> <p><u>Tahapan Penyampaian Perjanjian Pinjaman (<i>Loan Agreement</i>) dan Permintaan Nomor Register Perjanjian Pinjaman (<i>Loan Agreement</i>) Bilateral:</u></p> <p>a. Direktorat Pinjaman dan Hibah mengirim asli Perjanjian Pinjaman kepada <i>Lender</i> dan salinan Perjanjian Pinjaman kepada Badan Pemeriksa Keuangan, dan instansi lainnya (termasuk, namun tidak terbatas pada Bank Indonesia, Badan Pengawasan Keuangan dan</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Pembangunan); dan</p> <p>b. Direktorat Pinjaman dan Hibah melakukan perekaman data Perjanjian Pinjaman pada aplikasi DMFAS, mencetak <i>General Information</i>, dan menyampaikan permintaan penerbitan nomor register Perjanjian Pinjaman kepada Direktorat Evaluasi Akuntansi dan Setelmen.</p> <p><u>Tahapan Pengefektifan Perjanjian Pinjaman (Loan Agreement)</u></p> <p>a. Direktorat Pinjaman dan Hibah melakukan koordinasi dengan beberapa unit terkait dalam hal <i>Lender</i> mensyaratkan terpenuhinya dokumen tertentu untuk pengefektifan perjanjian pinjaman, antara lain namun tidak terbatas pada <i>Legal Opinion</i> dari Kemenkumham atau Biro Hukum Kementerian Keuangan, serta dokumen lain yang dipersyaratkan dalam perjanjian;</p> <p>b. Dalam hal dokumen persyaratan yang dibutuhkan sudah terpenuhi, Direktorat Pinjaman dan Hibah akan mengirimkan permohonan pernyataan efektif kepada <i>Lender</i>, dan</p> <p>c. <i>Lender</i> akan menyampaikan surat pernyataan efektif pinjaman kepada Ditjen PPR, yang selanjutnya akan disampaikan kepada <i>Executing Agency</i> melalui surat pemberitahuan efektif pinjaman.</p> <p>d. Direktorat Pinjaman dan Hibah melakukan update efektif pinjaman pada GI DMFAS dan disampaikan kepada Direktorat Evaluasi, Akuntansi, dan Setelmen</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	15 (lima belas) hari kerja efektif pada masing-masing tahapan, di luar tahapan pelaksanaan perundingan dan waktu tunggu, dengan catatan seluruh dokumen persyaratan telah lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	<p>a. Perjanjian Pinjaman (<i>Loan Agreement</i>), dan</p> <p>b. Surat Pemberitahuan Efektif kepada <i>Executing Agency</i>.</p>

No.	Komponen	Uraian
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li><i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</li> <li>Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a> dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>E-mail pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</li> <li>Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</li> </ol> <p>Pengaduan layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pengadaan Pinjaman Luar Negeri dan Penerimaan Hibah;</li> <li>Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 10 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor 4 Tahun 2011 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengajuan Usulan, Penilaian, Pemantauan, dan Evaluasi Kegiatan yang Dibiayai dari Pinjaman Luar Negeri dan Hibah;</li> <li>Keputusan Menteri Keuangan Nomor 155/KMK.08/2018 tentang Tata Cara Perundingan Perjanjian Pinjaman Luar Negeri.</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: aplikasi DMFAS, meja, kursi, lemari, PC/laptop, printer, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, email, media komunikasi lainnya), sarana <i>video conference</i> , pendingin ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon II di lingkungan DJPPR yang ditugaskan untuk memproses pengadaan pinjaman kegiatan bilateral dan memiliki pemahaman terkait kegiatan pengelolaan pembiayaan dan risiko yang menjadi tanggung jawabnya;</p> <p>b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>);</p> <p>c. Memiliki keterampilan dalam melakukan penelaahan dokumen hukum (<i>legal drafting skill</i>);</p> <p>d. Memiliki keterampilan dan pemahaman dalam melaksanakan perundingan (<i>negotiation skill</i>); dan</p> <p>e. Memiliki latar belakang pendidikan atau pengalaman kerja terkait bidang keuangan/ekonomi/ilmu administrasi.</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh para Kepala Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan dan Kepala Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.
5.	Jumlah pelaksana	<p>a. Satu pejabat eselon II;</p> <p>b. Minimal satu pejabat eselon III;</p> <p>c. Minimal satu pejabat eselon IV; dan</p> <p>d. Minimal satu orang pelaksana.</p>
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam Penyediaan Layanan Pengadaan Pinjaman Kegiatan Bilateral.</p> <p>Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses</p>

No.	Komponen	Uraian
		sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

### 3. Direktorat Surat Utang Negara dan Direktorat Pembiayaan Syariah

Standar Pelayanan pada Direktorat Surat Utang Negara dan Direktorat Pembiayaan Syariah meliputi 3 (tiga) jenis pelayanan, yaitu:

#### a. **Lelang Surat Berharga Negara (SUN dan SBSN) di Pasar Perdana Domestik**

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pengguna layanan meliputi Pihak yang dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Lelang Surat Berharga Negara di Pasar Perdana Domestik, antara lain Dealer Utama SUN, Dealer Utama SBSN, Bank Indonesia, Lembaga Penjamin Simpanan, dan Peserta Lelang SBN Lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal untuk dan atas nama Menteri.</p> <p>b. Pengajuan layanan dapat dilakukan secara daring melalui penyampaian penawaran pembelian Lelang Surat Berharga Negara melalui sistem BI-ETP (<i>Bank Indonesia Electronic Trading Platform</i>) sebagai Agen Lelang yang telah ditunjuk oleh Menteri Keuangan.</p> <p>c. Jam Kerja Layanan (WIB)            Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00            Jum'at : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00            atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan disampaikan di luar jam kerja layanan, maka pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Dirjen PPR menetapkan rencana lelang SBN dan mengumumkan rencana Lelang SBN kepada Publik dilakukan paling lambat 2 (dua) hari kerja sebelum pelaksanaan Lelang SBN;</p> <p>b. Peserta Lelang SBN menyampaikan penawaran pembelian Lelang SBN pada pukul 09.00 – 11.00 WIB di hari pelaksanaan Lelang SBN sesuai dengan kalender Lelang penerbitan SBN menggunakan sistem BI-ETP (<i>Bank Indonesia Electronic Trading Platform</i>) dan/atau sarana lain yang ditetapkan oleh Bank Indonesia;</p> <p>c. Tata cara pelaksanaan Lelang SBN oleh Bank Indonesia mengikuti ketentuan dalam peraturan Bank Indonesia;</p> <p>d. Bank Indonesia menyampaikan data penawaran pembelian Lelang SBN kepada Menteri c.q. Dirjen PPR;</p> <p>e. Dirjen PPR menetapkan hasil Lelang SBN pada tanggal pelaksanaan Lelang SBN;</p> <p>f. Ditjen PPR menyampaikan ringkasan informasi hasil Lelang SBN tersebut kepada Peserta Lelang SBN paling lambat pukul 14.30 WIB dan mengumumkan keterangan pers kepada Publik melalui siaran pers paling lambat pukul 17.00 WIB;</p> <p>g. Ditjen PPR menyampaikan detail hasil lelang SBN kepada Bank Indonesia sebagai Agen Lelang untuk selanjutnya Bank Indonesia mengumumkan hasil Lelang SBN kepada Peserta Lelang SBN dan detail hasil Lelang SBN kepada masing-masing pemenang Lelang SBN pada hari pelaksanaan Lelang SBN;</p> <p>h. Setelmen Lelang SBN dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan persyaratan (<i>terms and condition</i>) SBN; dan</p> <p>i. Tata cara pelaksanaan setelmen diatur dalam peraturan Bank Indonesia.</p>

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka waktu penyelesaian	5 (lima) hari kerja dimulai dari pengumuman rencana Lelang SBN sampai dengan setelmen Lelang SBN.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Instrumen SBN yang diterbitkan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>Dalam hal terdapat gangguan sistem pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kasi PTSUND I</li> <li>- Kasi PPEI</li> <li>- Kasi PTSBSN I</li> <li>- Kasi HKEP</li> </ul> <p>Dalam hal terdapat indikasi <i>fraud</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li>b. <i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>c. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>d. Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan, <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</li> <li>e. Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a> dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>f. E-mail pengaduan:</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p><a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>g. Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</p> <p>Pengaduan Layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2002 tentang Surat Utang Negara;</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara;</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168/PMK.08/2019 tentang Lelang Surat Utang Negara di Pasar Perdana Domestik;</p> <p>d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 195/PMK.08/2020 tentang Lelang Surat Berharga Syariah Negara di Pasar Perdana Domestik;</p> <p>e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141/PMK.01/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: sistem BI-ETP, sistem DSS (<i>Decision Support System</i>), meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, e-mail, media komunikasi lainnya), sarana <i>video conference</i>, pendingin ruangan, dan jaringan internet.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon II di lingkungan DJPPR yang ditugaskan untuk melaksanakan transaksi Surat Berharga Syariah Negara dan Surat Utang Negara serta memiliki pemahaman terkait kegiatan pengelolaan pembiayaan dan risiko yang menjadi tanggung</p>

No.	Komponen	Uraian
		jawabnya; dan b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> ).
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh para Kepala Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan dan Kepala Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.
5.	Jumlah pelaksana	Direktorat Surat Utang Negara: a. Satu pejabat eselon II; b. Empat pejabat eselon III; c. Minimal 7 (tujuh) pejabat eselon IV; dan d. Minimal 14 (empat belas) orang pelaksana.  Direktorat Pembiayaan Syariah: a. Satu pejabat eselon II; b. Tiga pejabat eselon III; c. Minimal 4 (empat) pejabat eselon IV; dan d. Minimal 8 (delapan) orang pelaksana.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, maka penyelesaian layanan dilakukan secara intensif mengikuti ketentuan keadaan tidak normal sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Lelang Surat Berharga Negara di Pasar Perdana Domestik.  Ditjen PPR akan menyampaikan pemberitahuan lebih lanjut kepada Pengguna Layanan apabila terdapat layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam Pelayanan Lelang Surat Berharga Negara di Pasar Perdana Domestik.  Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan

No.	Komponen	Uraian
		masuk dari Pengguna Layanan (survei kepuasan pengguna layanan).

**b. Penjualan Surat Utang Negara di Pasar Perdana Domestik dengan cara *Private Placement***

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pengguna layanan meliputi Pihak yang dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Penjualan Surat Utang Negara di Pasar Perdana Domestik dengan cara <i>Private Placement</i>, antara lain Dealer Utama, Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan, Lembaga Penjamin Simpanan, dan Pemerintah Daerah;</p> <p>b. Pengajuan layanan dapat dilakukan melalui surat penawaran pembelian Surat Utang Negara kepada Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dan dikirimkan melalui:</p> <p>1) Pos atau kurir: Gedung Frans Seda Lantai 2, Jalan DR Wahidin Raya Nomor 1, Jakarta Pusat, 10710; dan/atau</p> <p>2) <i>E-mail</i>:  <a href="mailto:surat.utang.negara@kemenkeu.go.id">surat.utang.negara@kemenkeu.go.id</a></p> <p>c. Dokumen pendukung lainnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Penjualan Surat Utang Negara di Pasar Perdana Domestik dengan cara <i>Private Placement</i>;</p> <p>d. Jam Kerja Layanan (WIB)            Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00            Jumat : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00</p> <p>atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan disampaikan di luar jam kerja layanan, maka pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Pihak menyampaikan surat penawaran pembelian Surat Utang Negara kepada Menteri Keuangan c.q. Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dengan tembusan Direktur Surat Utang Negara;</p> <p>b. DJPPR melakukan pemeriksaan dokumen dan menindaklanjuti dengan persetujuan/ penolakan penawaran paling lambat 5 hari kerja setelah dokumen diterima secara lengkap;</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>c. Dalam hal tindak lanjut berupa persetujuan, maka dilakukan pembahasan penawaran pembelian Surat Utang Negara dengan Pihak, sedangkan dalam hal tindak lanjut berupa penolakan maka dilakukan penyampaian surat penolakan atas penawaran pembelian Surat Utang Negara kepada Pihak; dan</p> <p>d. Dalam hal hasil pembahasan berupa kesepakatan pembelian Surat Utang Negara maka akan ditindaklanjuti dengan proses Setelmen, sedangkan dalam hal tidak terjadi kesepakatan maka dilakukan penyampaian surat penolakan atas penawaran pembelian Surat Utang Negara kepada Pihak.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat diselesaikan 11 (sebelas) hari kerja efektif setelah permohonan diterima secara lengkap (tidak termasuk periode menunggu proses pembahasan penawaran yang bersifat fleksibel sesuai kesiapan Pihak).
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Instrumen SUN yang diterbitkan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li><i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p><a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan, <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</p> <p>e. Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a> dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</p> <p>f. <i>E-mail</i> pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>g. Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</p> <p>Pengaduan Layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian surat tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

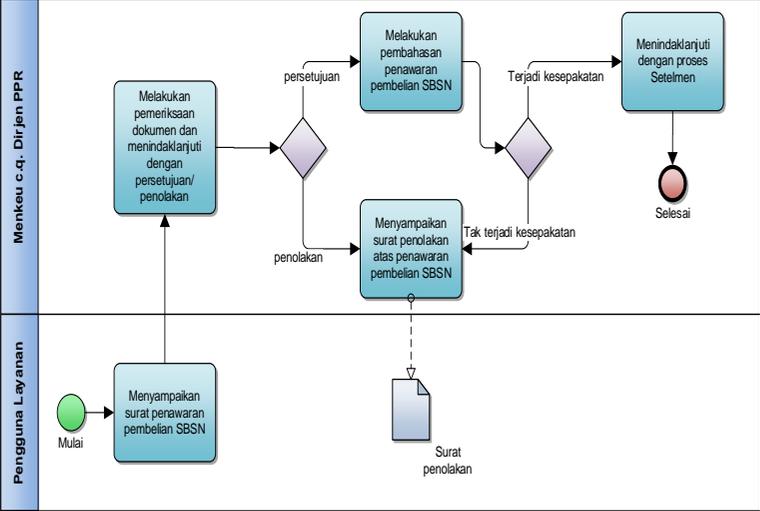
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang Undang Nomor 24 Tahun 2002 tentang Surat Utang Negara;</p> <p>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 51/PMK.08/2019 tentang Penjualan Surat Utang Negara di Pasar Perdana Domestik dengan cara <i>Private Placement</i>;</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141/PMK.01/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i> , alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, <i>e-mail</i> , media komunikasi lainnya), sarana <i>video conference</i> , pendingin ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon II di lingkungan DJPPR yang ditugaskan untuk melaksanakan transaksi Surat Utang Negara dan memiliki pemahaman

No.	Komponen	Uraian
		terkait kegiatan pengelolaan pembiayaan dan risiko yang menjadi tanggung jawabnya; dan b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> ).
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh para Kepala Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan dan Kepala Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.
5.	Jumlah pelaksana	a. Satu pejabat eselon II; b. Empat pejabat eselon III; c. Minimal 4 (empat) pejabat eselon IV; dan d. Minimal 4 (empat) orang pelaksana.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam Pelayanan Penjualan Surat Utang Negara di Pasar Perdana Domestik dengan cara <i>Private Placement</i> .  Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

**c. Penerbitan dan Penjualan Surat Berharga Syariah Negara dengan cara Penempatan Langsung (*Private Placement*)**

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pengguna layanan meliputi Pihak yang dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Penerbitan dan Penjualan Surat Berharga Syariah Negara dengan cara Penempatan Langsung (<i>Private Placement</i>), antara lain Dealer Utama, Bank Indonesia, Lembaga Penjamin Simpanan, Badan Layanan Umum, dan Pemerintah Daerah;</p> <p>b. Pengajuan layanan dapat dilakukan melalui surat penawaran pembelian Surat Berharga Syariah Negara kepada Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dan dikirimkan melalui:</p> <p>1) Pos atau kurir: Gedung Frans Seda Lantai 2, Jalan DR Wahidin Raya Nomor 1, Jakarta Pusat, 10710; dan/atau</p> <p>2) <i>E-mail</i>: <a href="mailto:sukuknegara@kemenkeu.go.id">sukuknegara@kemenkeu.go.id</a>;</p> <p>c. Dokumen pendukung lainnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Penerbitan dan Penjualan Surat Berharga Syariah Negara dengan cara Penempatan Langsung (<i>Private Placement</i>);</p> <p>d. Jam Kerja Layanan (WIB)            Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00            Jumat : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00            atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan disampaikan di luar jam kerja layanan, maka pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Pihak menyampaikan surat penawaran pembelian Surat Berharga Syariah Negara kepada Menteri Keuangan c.q. Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dengan tembusan Direktur Pembiayaan Syariah;</p> <p>b. DJPPR melakukan pemeriksaan dokumen dan menindaklanjuti dengan persetujuan/penolakan penawaran paling lambat 10 hari kerja setelah dokumen diterima secara lengkap;</p> <p>c. Dalam hal tindak lanjut berupa persetujuan, maka dilakukan pembahasan penawaran pembelian Surat Berharga Syariah Negara dengan Pihak, sedangkan dalam hal tindak lanjut berupa penolakan maka dilakukan penyampaian surat penolakan atas penawaran pembelian Surat Berharga Syariah</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Negara kepada Pihak; dan</p> <p>d. Dalam hal hasil pembahasan berupa kesepakatan pembelian Surat Berharga Syariah Negara maka akan ditindaklanjuti dengan proses Setelmen, sedangkan dalam hal tidak terjadi kesepakatan maka dilakukan penyampaian surat penolakan atas penawaran pembelian Surat Berharga Syariah Negara kepada Pihak.</p> 
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat diselesaikan 25 (dua puluh lima) hari kerja efektif setelah permohonan diterima secara lengkap (tidak termasuk periode menunggu proses pembahasan penawaran yang bersifat fleksibel sesuai kesiapan Pihak).
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Instrumen SBSN yang diterbitkan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li><i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan, <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</li> <li>Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (surat elektronik dengan alamat</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p><a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a> dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</p> <p>f. <i>E-mail</i> pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>g. Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</p> <p>Pengaduan Layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian surat tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang Undang Nomor 19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara;</p> <p>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 239/PMK.08/2012 tentang Penerbitan dan Penjualan Surat Berharga Syariah Negara dengan cara Penempatan Langsung (<i>Private Placement</i>) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 139/PMK.08/2018;</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141/PMK.01/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan..</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, <i>printer</i> , alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, <i>e-mail</i> , media komunikasi lainnya), sarana <i>video conference</i> , pendingin ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon II di lingkungan DJPPR yang ditugaskan untuk melaksanakan transaksi Surat Berharga Syariah Negara dan memiliki pemahaman terkait kegiatan pengelolaan pembiayaan dan risiko yang menjadi tanggung jawabnya; dan

No.	Komponen	Uraian
		b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> ).
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh para Kepala Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan dan Kepala Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.
5.	Jumlah pelaksana	a. Satu pejabat eselon II; b. Tiga pejabat eselon III; c. Minimal 3 (tiga) pejabat eselon IV; dan d. Minimal 3 (tiga) orang pelaksana.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam Pelayanan Penerbitan dan Penjualan Surat Berharga Syariah Negara dengan cara Penempatan Langsung ( <i>Private Placement</i> ).  Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

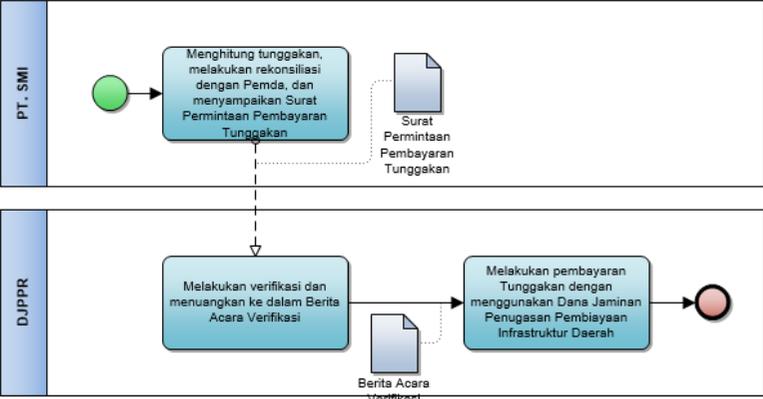
### **3. Direktorat Pengelolaan Risiko Keuangan Negara**

Standar Pelayanan di Direktorat Pengelolaan Risiko Keuangan Negara meliputi 4 (empat) jenis pelayanan, yaitu:

#### **a. Pemberian Jaminan Atas Pelaksanaan Penugasan Penyediaan Pembiayaan Infrastruktur Daerah**

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pengguna layanan meliputi PT Sarana Multi Infrastruktur (Persero) (PT SMI);</p> <p>b. Pengajuan layanan dapat dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengiriman Surat ke alamat Gedung Frans Seda Lantai 3, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710;</li> <li>• E-mail: <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</li> <li>• Website: <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>.</li> </ul> <p>c. Dokumen yang menjadi persyaratan antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Permintaan Pembayaran Tunggakan;</li> <li>• Salinan Perjanjian Pinjaman Pembiayaan dan;</li> <li>• Berita acara rekonsiliasi atau surat pernyataan tanggung jawab mutlak PT SMI atas rincian hasil perhitungan Tunggakan.</li> </ul> <p>d. Jam Kerja Layanan (WIB)</p> <p>Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00  Jum'at : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00  atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan disampaikan di luar jam kerja layanan, maka pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. PT SMI melakukan perhitungan Tunggakan dan melakukan rekonsiliasi dengan Pemda yang Gagal Bayar pembayaran kewajiban pinjaman;</p> <p>b. PT SMI menyampaikan surat permintaan pembayaran Tunggakan kepada Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dalam hal ini Direktur Pengelolaan Risiko Keuangan Negara dengan ditembuskan kepada Menteri;</p> <p>c. DJPPR, dalam hal ini Direktorat PRKN melakukan Verifikasi atas permintaan dari PT SMI;</p> <p>d. Verifikasi dilakukan untuk validasi data pinjaman daerah yang mengalami gagal bayar, sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174 /PMK.08/2016;</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>e. Hasil verifikasi di tuangkan dalam berita acara verifikasi yang ditandatangani oleh pejabat yang mewakili Direktorat Pengelolaan Risiko Keuangan Negara dan pejabat yang mewakili PT SMI;</p> <p>f. Berita acara verifikasi dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah surat permintaan pembayaran Tunggakan diterima oleh Direktur Pengelolaan Risiko Keuangan Negara serta dinyatakan benar dan lengkap; dan</p> <p>g. Berdasarkan berita acara verifikasi DJPPR membayar Tunggakan dengan menggunakan Dana Jaminan Penugasan Pembiayaan Infrastruktur Daerah.</p>  <pre> graph TD     subgraph PT_SMI [PT. SMI]         A(( )) --&gt; B[Menghitung tunggakan, melakukan rekonsiliasi dengan Pemda, dan menyampaikan Surat Permintaan Pembayaran Tunggakan]         B --- C[Surat Permintaan Pembayaran Tunggakan]     end     subgraph DJPPR [DJPPR]         D[Melakukan verifikasi dan menuangkan ke dalam Berita Acara Verifikasi]         E[Melakukan pembayaran Tunggakan dengan menggunakan Dana Jaminan Penugasan Pembiayaan Infrastruktur Daerah]         D --&gt; E         F[Berita Acara Verifikasi]         D --- F     end     B -.-&gt; D     E --- G(( ))     </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 15 (lima belas) hari kerja sejak Surat Permintaan Pembayaran Tunggakan diverifikasi lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Pembayaran tunggakan kewajiban pinjaman kepada PT SMI.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li><i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan,</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami);</p> <p>e. Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (telepon dengan kode akses 150222, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</p> <p>f. E-mail pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>g. Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</p> <p>Pengaduan Layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 174/PMK.08/2016 Tentang Pemberian Jaminan Kepada Perusahaan Perseroan (Persero) PT Sarana Multi Infrastruktur Dalam Rangka Penugasan Penyediaan Pembiayaan Infrastruktur Daerah.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, e-mail, media komunikasi lainnya), sarana <i>video conference</i> , pendingin ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon II di lingkungan DJPPR yang ditugaskan untuk memproses verifikasi kebenaran dan kelengkapan data yang disampaikan oleh PT SMI; dan</p> <p>b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>).</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Direktur, Kepala Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan serta Kepala Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.

No.	Komponen	Uraian
5.	Jumlah pelaksana	a. Satu pejabat eselon II; b. Minimal satu pejabat eselon III; c. Minimal satu pejabat eselon IV; dan d. Minimal satu orang pelaksana.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam penyediaan pembayaran tunggakan kewajiban pinjaman kepada PT SMI.  Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

**b. Pemberian Jaminan Pemerintah Atas Proyek Infrastruktur Dengan Skema Pinjaman Langsung Dari Lembaga Keuangan Internasional Kepada Badan Usaha Milik Negara (*Direct Lending*)**

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	a. Pengguna layanan meliputi Badan Usaha Penjaminan Infrastruktur dan BUMN pemohon jaminan; b. Pengajuan layanan dapat dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengiriman Surat ke alamat Gedung Frans Seda Lantai 3, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710;</li> <li>• E-mail: <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Website: <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>.</li> </ul> <p>c. Surat permohonan Jaminan yang disampaikan oleh BUMN kepada Menteri Keuangan dengan melampirkan dokumen berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Salinan Daftar Proyek Infrastrukutr;</li> <li>2) Salinan Surat Pernyataan Berminat dari LKI;</li> <li>3) Rencanagan surat Jaminan Pemerintah atau Perjanjian Jaminan Pemeritnah yang disulkan oleh LKI;</li> <li>4) Analisis Manfaat Jaminan Pemerintah;</li> <li>5) Dokumen yang menunjukkan bahwa BUMN memiliki kondisi keuangan yang sehat dan Kemampuan Membayar;</li> <li>6) Surat pernyataan yang ditandatangani oleh Direksi mengenai komitmen pengelolaan risiko dan kesediaan untuk menyampaikan rencana mitigasi risiko; dan</li> <li>7) Indikasi syarat dan kondisi pinjaman.</li> </ol> <p>d. Jam Kerja Layanan (WIB)</p> <p>Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00  Jum'at : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00  atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan disampaikan di luar jam kerja layanan, maka pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. BUMN Pemohon Jaminan mengajukan Permohonan jaminan atas pinjaman langsung dari LKI kepada Menteri Keuangan melalui DJPPR;</p> <p>b. DJPPR, dalam hal ini Direktorat PRKN melakukan Verifikasi dokumen, evaluasi permohonan serta meminta Konfirmasi atas Nilai dan Posisi Batas Maksimum Penjaminan ke Direktur Strategi dan Portofolio Pembiayaan (SPP);</p> <p>c. DJPPR, dalam hal ini Direktorat PRKN menyampaikan Permohonan analisis Kapasitas Penjaminan kepada Badan Usaha Penjaminan Infrastruktur (BUPI);</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>d. BUPI menyampaikan surat kapasitas penjaminan BUPI dan kesediaan membantu penilaian kelayakan;</p> <p>e. DJPPR dalam hal ini Direktorat PRKN melakukan analisis atas ketersediaan kapasitas penjaminan BUPI dalam menanggung porsi jaminan permohonan yang diajukan BUMN, apabila masih terdapat kapasitas penjaminan maka DJPPR akan menugaskan BUPI untuk melakukan penilaian kelayakan;</p> <p>f. Penilaian Kelayakan oleh BUPI dilakukan selama maksimal 60 (enam puluh) hari kerja, adapun penilaian kelayakan dilakukan sebagaimana yang telah diatur pada Peraturan Menteri Keuangan nomor 189/PMK.08/2015;</p> <p>g. Dirjen PPR menyampaikan rekomendasi persetujuan atas permohonan Jaminan dengan disertai oleh konsep Persetujuan Prinsip kepada Menteri Keuangan;</p> <p>h. Dirjen PPR menetapkan Persetujuan Prinsip, KMK penugasan kepada BUPI, dan KMK pembentukan tim delegasi;</p> <p>i. Tim Delegasi melakukan negosiasi Perjanjian/Surat Jaminan dengan pihak LKI dimana dalam kesempatan yang sama pihak Pemohon melakukan negosiasi Perjanjian Pinjaman dengan pihak LKI;</p> <p>j. Dalam hal hasil penelaahan sudah sesuai dengan ketentuan Pasal 12 PMK 189/2015 dan telah mendapatkan persetujuan Menteri Keuangan, Dirjen PPR menetapkan Perjanjian/Surat Jaminan;</p> <p>k. Berdasarkan kalusul dalam Perjanjian/Surat Jaminan dan <i>General Condition</i> LKI, Direktur PRKN menyampaikan permintaan penerbitan Legal Opinion kepada Kepala Biro Hukum; dan</p> <p>l. Perjanjian/Surat Jaminan yang sudah ditetapkan dan <i>Legal opinion</i> yang diterbitkan oleh Biro Hukum akan disampaikan Direktur PRKN kepada LKI.</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>The flowchart illustrates the process of handling insurance guarantee requests. It starts with 'BUMN' (State-Owned Enterprises) submitting a request. This leads to 'DJPPR' (Directorate of Insurance Policy and Regulation) for document verification, then to 'BUPI' (Directorate of Insurance Policy and Regulation) for analysis. The process continues through 'Tim Negosiasi' (Negotiation Team) and finally 'LKI' (Legal Opinion and Agreement) to produce the final 'Perjanjian Surat Jaminan dan Legal Opinion' (Insurance Policy and Legal Opinion).</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Maksimal 72 (tujuh puluh dua) hari kerja setelah Surat Permohonan Jaminan berikut dokumen lampirannya diterima lengkap, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemeriksaan kelengkapan dokumen 7 (tujuh) hari kerja;</li> <li>Proses Penilaian Kelayakan 60 (enam puluh) hari kerja; dan</li> <li>Penelaahan dokumen perjanjian 5 (lima) hari kerja.</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Surat/Perjanjian Jaminan yang telah ditandatangani.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li><i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan, <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</li> <li>Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (telepon dengan kode akses 150222, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>E-mail pengaduan:</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p><a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>g. Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</p> <p>Pengaduan Layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2015 tentang Jaminan Pemerintah Pusat atas Pembiayaan Infrastruktur Melalui Pinjaman Langsung dari Lembaga Keuangan Internasional kepada BUMN;</p> <p>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 189/PMK.08/2015 tentang Tata Cara Pemberian dan Pelaksanaan Jaminan Pemerintah Pusat atas Pembiayaan Infrastruktur Melalui Pinjaman Langsung dari Lembaga Keuangan Internasional kepada BUMN;</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK 101/PMK.08/2018 Tentang Tara Cara Pemberian dan Pelaksanaan Jaminan Pemerintah Bersama atau Melalui Badan Usaha Penjaminan Infrastruktur Terhadap Risiko Gagal Bayar dari Badan Usaha Milik Negara yang Melakukan Pinjaman dan/atau Penerbitan Obligasi untuk Membiayai Penyediaan Infrastruktur;</p> <p>d. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 369/KMK.01/2022 tentang Pelimpahan Kewenangan Menteri Keuangan Dalam Bentuk Mandat Kepada Pejabat di Lingkungan Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, e-mail, media komunikasi lainnya), sarana <i>video conference</i>, pendingin ruangan, dan jaringan internet.</p>

## KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

- 49 -

No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon II di lingkungan DJPPR yang ditugaskan untuk memproses usulan Pemberian Jaminan atas Proyek infrastruktur dengan skema Pinjaman Langsung Dari Lembaga Keuangan Internasional Kepada Badan Usaha Milik Negara (<i>Direct Lending</i>) dan memiliki pemahaman terkait kegiatan pengelolaan pembiayaan dan risiko yang menjadi tanggung jawabnya; dan</p> <p>b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>).</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Direktur, Kepala Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan serta Kepala Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.
5.	Jumlah pelaksana	<p>a. Satu pejabat eselon II;</p> <p>b. Minimal satu pejabat eselon III;</p> <p>c. Minimal satu pejabat eselon IV; dan</p> <p>d. Minimal satu orang pelaksana.</p>
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam penyediaan Pemberian Jaminan atas Proyek infrastruktur dengan skema Pinjaman Langsung Dari Lembaga Keuangan Internasional Kepada Badan Usaha Milik Negara (<i>Direct Lending</i>).</p> <p>Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.</p>
8.	Evaluasi kinerja	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui

No.	Komponen	Uraian
	pelaksana	monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

**c. Penerbitan SPP atas Tagihan Imbal Jasa Penjaminan (IJP) Program Pemulihan Ekonomi Nasional Korporasi**

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pengguna layanan meliputi Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia dan PT Penjaminan Infrastruktur Indonesia (Persero);</p> <p>b. Pengajuan layanan dapat dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengiriman Surat ke alamat Gedung Frans Seda Lantai 3, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710;</li> <li>• E-mail: <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</li> <li>• Website: <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>.</li> </ul> <p>c. Tagihan pembayaran IJP dari Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia dan PT Penjaminan Infrastruktur Indonesia (Persero);</p> <p>d. Jam Kerja Layanan (WIB)            Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00            Jum'at : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00            atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan disampaikan di luar jam kerja layanan, maka pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Kuasa Pengguna Anggaran menerima tagihan pembayaran IJP dari Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia dan meneruskan kepada Direktur PRKN sebagai Pejabat Pembuat Komitmen;</p> <p>b. Pejabat Pembuat Komitmen menerima penerusan tagihan IJP, kemudian melakukan kegiatan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) meneliti kelengkapan dokumen tagihan pembayaran IJP sesuai dengan persyaratan PMK 98/PMK.08/2020.</li> <li>2) menerima laporan hasil verifikasi tagihan</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>IJP dari PT PII.</p> <p>3) melakukan pengujian dengan membandingkan hasil verifikasi tagihan IJP dari PT PII dengan perhitungan tagihan IJP menggunakan sistem informasi Penjaminan PEN.</p> <p>c. Pejabat Pembuat Komitmen mengundang rapat rekonsiliasi (sesuai kebutuhan) berdasarkan hasil pengujian tagihan untuk kemudian dibuatkan konsep SPP dan dokumen lainnya;</p> <p>d. Berdasarkan rekonsiliasi pada butir c, disusun Berita Acara yang ditandatangani bersama;</p> <p>e. Staf Pengelola Keuangan melakukan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Menginput data/informasi pembayaran pada aplikasi SPAN sesuai dengan data rencana pembayaran kewajiban tagihan IJP dan Berita Acara;</li><li>2) Mencetak konsep SPP dari aplikasi SPAN;</li><li>3) Menyiapkan konsep surat pernyataan tanggung jawab belanja, konsep surat pernyataan tanggung jawab mutlak, konsep surat pernyataan telah diverifikasi, dan konsep surat setoran pajak;</li><li>4) Menyampaikan konsep SPP, konsep surat pernyataan tanggung jawab belanja, konsep surat pernyataan tanggung jawab mutlak, konsep surat pernyataan telah diverifikasi, dan konsep surat setoran pajak kepada Direktur Pengelolaan Risiko Keuangan Negara selaku PPK.</li></ol> <p>f. Pejabat Pembuat Komitmen menerima dan meneliti konsep SPP, konsep surat pernyataan tanggung jawab belanja, konsep surat pernyataan tanggung jawab mutlak, konsep surat pernyataan telah diverifikasi, dan konsep surat setoran pajak.</p>

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka waktu penyelesaian	Total waktu penyelesaian pekerjaan yaitu maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterima dokumen secara lengkap dan valid dari KPA, tidak termasuk waktu tunggu kelengkapan dokumen dan validitas data.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Surat Perintah Pembayaran (SPP).
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li><i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan, <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</li> <li>Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (telepon dengan kode akses 150222, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan website dengan alamat</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>sapadjppr.kemenkeu.go.id);</p> <p>f. E-mail pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>g. Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</p> <p>Pengaduan Layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Program Pemulihan Ekonomi Nasional dalam rangka Mendukung Kebijakan Keuangan Negara untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) dan/atau Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan serta Penyelamatan Ekonomi Nasional, sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2020;</p> <p>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 98/PMK.08/2020 tentang Tata Cara Penjaminan Pemerintah untuk Pelaku Usaha Korporasi melalui Badan Usaha Penjaminan yang Ditunjuk dalam rangka Pelaksanaan Program Pemulihan Ekonomi Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 842);</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 250/PMK.05/2010 tentang Tata Cara Pencairan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Atas Beban Bagian Anggaran Bendahara Umum Negara Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 662).</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat tulis kantor, ruang

No.	Komponen	Uraian
		konsultasi, alat komunikasi (telepon, e-mail, media komunikasi lainnya), sarana <i>video conference</i> , pendingin ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon II di lingkungan DJPPR yang ditugaskan untuk memproses tagihan pembayaran IJP dan memiliki pemahaman terkait kegiatan pengelolaan pembiayaan dan risiko yang menjadi tanggung jawabnya; dan</p> <p>b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>).</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Direktur, Kepala Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan serta Kepala Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.
5.	Jumlah pelaksana	<p>a. Satu pejabat eselon II;</p> <p>b. Minimal satu pejabat eselon III;</p> <p>c. Minimal satu pejabat eselon IV; dan</p> <p>d. Minimal satu orang pelaksana.</p>
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam penyediaan penerbitan Surat Perintah Pembayaran (SPP) atas Tagihan Imbal Jasa Penjaminan (IJP) Program Pemulihan Ekonomi Nasional.</p> <p>Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan

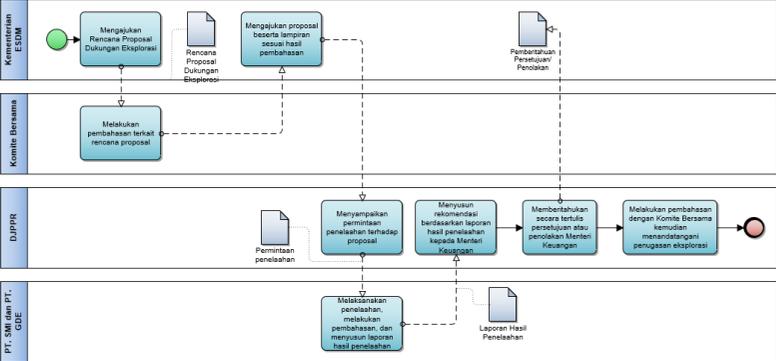
No.	Komponen	Uraian
		masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

**d. Penerbitan Surat Keputusan Penugasan Dukungan Eksplorasi**

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pengguna layanan meliputi Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, PT Sarana Multi Infrastruktur, PT Geo Dipa Energi, dan Lembaga Pembiayaan Internasional terkait;</p> <p>b. Pengajuan layanan dapat dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengiriman Surat ke alamat Gedung Frans Seda Lantai 3, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710;</li> <li>• E-mail: <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</li> <li>• Website: <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a></li> </ul> <p>c. Dokumen yang menjadi persyaratan antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Proposal Dukungan Eksplorasi dari Kementerian ESDM, beserta lampirannya;</li> <li>2) Laporan Hasil Penelaahan atas proposal Dukungan Eksplorasi dari PT SMI dan PT GDE;</li> <li>3) Hasil pembahasan atau persetujuan pada Komite Bersama terkait rencana proposal Dukungan Eksplorasi/laporan hasil penelaahan proposal/pembahasan pasca pemberitahuan persetujuan Menteri atas proposal;</li> <li>4) Persetujuan/penolakan Menteri Keuangan atas proposal Dukungan Eksplorasi; dan</li> <li>5) Pemberitahuan secara tertulis persetujuan/penolakan Menteri Keuangan atas proposal Dukungan Eksplorasi kepada direktur jenderal pada Kementerian ESDM.</li> </ol> <p>d. Jam Kerja Layanan (WIB)</p> <p>Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00            Jum'at : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00</p> <p>atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan disampaikan di luar jam kerja layanan, maka</p>

No.	Komponen	Uraian
		pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Kementerian ESDM menyampaikan rencana proposal Dukungan Eksplorasi kepada Komite Bersama untuk dilakukan pembahasan;</p> <p>b. Komite Bersama melakukan pembahasan terkait rencana proposal Dukungan Eksplorasi yang disampaikan Kementerian ESDM;</p> <p>c. Menteri ESDM mengajukan proposal Dukungan Eksplorasi (beserta lampiran) kepada Menteri Keuangan berdasarkan hasil pembahasan dalam Komite Bersama;</p> <p>d. Direktur Jenderal PPR menyampaikan permintaan kepada PT SMI dan PT GDE untuk melakukan penelaahan terhadap proposal Dukungan Eksplorasi;</p> <p>e. PT SMI dan PT GDE melaksanakan penelaahan atas proposal Dukungan Eksplorasi, melakukan pembahasan atas laporan dimaksud dengan Komite Bersama, dan menyusun laporan hasil penelaahan berdasarkan hasil pembahasan dengan Komite Bersama dan menyampaikannya kepada Direktur Jenderal PPR;</p> <p>f. Direktur Jenderal PPR menyusun rekomendasi berdasarkan laporan hasil penelaahan yang disampaikan PT SMI dan PT GDE, dan menyampaikannya kepada Menteri Keuangan untuk mendapatkan persetujuan;</p> <p>g. Menteri Keuangan memberikan persetujuan atau penolakan atas rekomendasi yang disampaikan Direktur Jenderal PPR;</p> <p>h. Direktur Jenderal PPR memberitahukan secara tertulis persetujuan atau penolakan yang diberikan Menteri Keuangan kepada direktur jenderal pada Kementerian ESDM paling lama 5 (lima) hari kerja setelah persetujuan atau penolakan dari Menteri Keuangan;</p> <p>i. Dalam hal Menteri Keuangan memberikan persetujuan, Direktur Jenderal PPR mengadakan pembahasan dengan Komite Bersama dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada huruf h; dan</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>j. Setelah hasil pembahasan sebagaimana dimaksud pada huruf i disetujui Komite Bersama, Direktur Jenderal PPR atas nama Menteri Keuangan menandatangani Keputusan Menteri Keuangan mengenai penugasan Dukungan Eksplorasi.</p> 
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 80 (delapan puluh) hari kerja sejak proposal dukungan eksplorasi beserta dokumen lampirannya diterima secara lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Penugasan Dukungan Eksplorasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li><i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan, <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</li> <li>Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (telepon dengan kode akses 150222, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>E-mail pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</li> <li>Seluruh media sosial DJPPR (Instagram,</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		Twitter, dan/atau Facebook). Pengaduan Layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 80/PMK.08/2022 tentang Dukungan Pengembangan Panas Bumi Melalui Penggunaan Dana Pembiayaan Infrastruktur Sektor Panas Bumi pada Perusahaan Perseroan (Persero) PT Sarana Multi Infrastruktur; b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 412/KMK.08/2022 tentang Pengelolaan Dana Pembiayaan Infrastruktur Sektor Panas Bumi oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Sarana Multi Infrastruktur; c. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 487/KMK.08/2022 tentang Pembentukan Komite Bersama dalam rangka Dukungan Pengembangan Panas Bumi melalui Penggunaan Dana Pembiayaan Infrastruktur Sektor Panas Bumi.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, e-mail, media komunikasi lainnya), sarana <i>video conference</i> , pendingin ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon II di lingkungan DJPPR yang ditugaskan untuk memproses usulan Surat Keputusan Penugasan Dukungan Eksplorasi dan memiliki pemahaman terkait kegiatan pengelolaan pembiayaan dan risiko yang menjadi tanggung jawabnya; dan b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> ).
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Direktur, Kepala Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan serta Kepala

No.	Komponen	Uraian
		Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.
5.	Jumlah pelaksana	a. Satu pejabat eselon II; b. Minimal satu pejabat eselon III; c. Minimal satu pejabat eselon IV; dan d. Minimal satu orang pelaksana.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam penyediaan Surat Keputusan Penugasan Dukungan Eksplorasi.  Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

### **5. Direktorat Pengelolaan Dukungan Pemerintah dan Pembiayaan Infrastruktur**

Standar Pelayanan di Direktorat Pengelolaan Dukungan Pemerintah dan Pembiayaan Infrastruktur meliputi 4 (empat) layanan, yaitu:

#### **a. Pemberian Persetujuan Prinsip Fasilitas Penyiapan Proyek (*Project Development Facilities/PDF*)**

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	a. Pengguna layanan meliputi Pihak yang dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Fasilitas untuk Penyiapan dan Pelaksanaan Transaksi Proyek Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam

No.	Komponen	Uraian
		<p>Penyediaan Infrastruktur antara lain Menteri/Kepala Lembaga/Kepala Daerah atau Direksi Badan Usaha Milik Negara/Direksi Badan Usaha Milik Daerah selaku Penanggung Jawab Proyek Kerja Sama yang selanjutnya disingkat PJK;</p> <p>b. Pengajuan Layanan</p> <p>1) Pengajuan Layanan kepada Menteri Keuangan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a) Pengiriman Surat ke alamat: Gedung Djuanda I, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710;</p> <p>b) <i>E-mail</i>: <a href="mailto:tu_menkeu@kemenkeu.go.id">tu_menkeu@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>c) <i>Website</i>: <a href="http://www.kemenkeu.go.id">www.kemenkeu.go.id</a>.</p> <p>2) Dalam hal tembusan surat kepada Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dapat disampaikan melalui:</p> <p>a) Pengiriman Surat ke alamat: Gedung Frans Seda Lantai 2, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710;</p> <p>b) <i>E-mail</i>: <a href="mailto:adcdjppr@kemenkeu.go.id">adcdjppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>c) <i>Website</i>: <a href="http://sapidjppr.kemenkeu.go.id">sapidjppr.kemenkeu.go.id</a>.</p> <p>3) Dalam hal tembusan surat kepada Direktur PDPPI dapat disampaikan melalui:</p> <p>a) Pengiriman Surat ke alamat Direktorat PDPPI: Gedung Frans Seda Lantai 1, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710;</p> <p>b) <i>E-mail</i>: <a href="mailto:pppindonesia@kemenkeu.go.id">pppindonesia@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>c) <i>Website</i> KPBU: <a href="https://kpbu.kemenkeu.go.id/">https://kpbu.kemenkeu.go.id/</a>;</p> <p>c. Dokumen pendukung lainnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Fasilitas untuk Penyiapan dan Pelaksanaan Transaksi Proyek Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Penyediaan Infrastruktur, yaitu sebagai berikut:</p> <p>1) untuk Proyek KPBU Prioritas, melampirkan dokumen Kajian Awal;</p> <p>2) untuk Proyek KPBU Kilang Minyak dan Fasilitas untuk Proyek KPBU lainnya melampirkan dokumen sebagai berikut:</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>a) Studi Pendahuluan;</p> <p>b) Laporan hasil Konsultasi Publik;</p> <p>c) Kajian yang memuat referensi internasional atas Proyek KPBU sejenis yang telah berhasil; dan</p> <p>d) Khusus untuk Proyek KPBU Kilang Minyak melampirkan dokumen yang membuktikan adanya komunikasi dengan Lembaga Internasional.</p> <p>3) untuk proyek yang dimohonkan menggunakan skema Pembayaran Ketersediaan Layanan melampirkan:</p> <p>a) rencana penggunaan skema Pembayaran Ketersediaan Layanan;</p> <p>b) permohonan konfirmasi pendahuluan;</p> <p>c) informasi terkait kapasitas fiskal; dan</p> <p>d) bukti adanya komunikasi awal dengan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah terkait rencana penggunaan skema Pembayaran Ketersediaan Layanan dalam hal PJPK merupakan Pemerintah Daerah.</p> <p>4) rencana bisnis (<i>business plan</i>) apabila PJPK merupakan Direksi Badan Usaha Milik Negara/Direksi Badan Usaha Milik Daerah;</p> <p>5) dokumen rencana pengadaan lahan;</p> <p>6) dokumen penetapan Tim KPBU; dan</p> <p>7) surat pernyataan PJPK.</p> <p>d. Jam Kerja Layanan (WIB)</p> <p>Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00</p> <p>Jum'at : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00</p> <p>atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan disampaikan di luar jam kerja layanan, maka pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.</p> <p>Layanan hanya dapat diberikan pada Hari Kerja dan berdasarkan perjanjian dengan sebelumnya menyampaikan permintaan melalui Pengajuan Layanan.</p> <p>Pengajuan Layanan melalui <i>e-mail</i> atau <i>website</i> di luar Hari Kerja dan Jam Kerja Layanan tetap diterima dengan pelaksanaan</p>

No.	Komponen	Uraian
		tindak lanjut sesuai dengan Hari Kerja dan Jam Kerja Layanan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. PJKK menyampaikan Surat Permohonan Fasilitas kepada Menteri Keuangan dalam hal ini Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko;</p> <p>b. PJKK dapat melakukan konsultasi dalam rangka penyiapan Permohonan Fasilitas dengan Direktorat PDPPI sesuai dengan Persyaratan Pelayanan;</p> <p>c. Menteri Keuangan melalui DJPPR dalam hal ini Direktorat PDPPI melakukan evaluasi atas Permohonan Fasilitas yang diajukan oleh PJKK dan menindaklanjuti dengan persetujuan/penolakan Permohonan Fasilitas Fasilitas paling lambat 45 (empat puluh lima) Hari Kerja dihitung sejak tanggal diterimanya Permohonan Fasilitas secara resmi dan lengkap oleh DJPPR dalam hal ini Direktorat PDPPI;</p> <p>d. Dalam hal berdasarkan hasil evaluasi Permohonan Fasilitas telah memenuhi kriteria dan persyaratan, Menteri Keuangan menerbitkan Surat Persetujuan Fasilitas kepada PJKK;</p> <p>e. Dalam hal berdasarkan hasil evaluasi Permohonan Fasilitas untuk Proyek Prioritas dan/atau Proyek Strategis Nasional belum sepenuhnya memenuhi kriteria dan persyaratan, Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dapat mengajukan kondisi prasyarat sebelum diberikannya Surat Persetujuan Prinsip Fasilitas Penyiapan Proyek; dan</p> <p>f. Dalam hal berdasarkan hasil evaluasi Permohonan Fasilitas belum atau tidak memenuhi kriteria dan persyaratan, Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko menerbitkan surat yang menyatakan bahwa Fasilitas belum dapat diberikan dengan disertai masukan perbaikan dalam hal diperlukan.</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>The flowchart illustrates the process of preparing facilities, involving four main entities: PJK, Menteri Keuangan, Djppr, and Direktur PDPPPI. The process starts with PJK submitting a request letter to the Minister of Finance. The Minister of Finance then forwards it to Djppr. Djppr sends it to the Director of PDPPPI for evaluation. A decision diamond follows: if criteria are met, a permit letter is issued to PJK; if not, a letter of refusal is issued. The process concludes with the issuance of a permit letter to PJK.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat diselesaikan 45 (empat puluh lima) Hari Kerja dihitung sejak tanggal diterimanya Permohonan Fasilitas secara resmi dan lengkap oleh DJPPR dalam hal ini Direktorat PDPPPI (tidak termasuk jangka waktu pemenuhan kondisi prasyarat).
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Surat Persetujuan Prinsip Fasilitas Penyiapan Proyek ( <i>Project Development Facilities/PDF</i> ).
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li><i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan, <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</li> <li>Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (telepon dengan kode akses 150222, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan website dengan alamat</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>sapadjppr.kemenkeu.go.id);</p> <p>f. <i>E-mail</i> pengaduan:  <u><a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a></u>; dan/atau</p> <p>g. Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</p> <p>Pengaduan Layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2015 tentang Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Penyediaan Infrastruktur;</p> <p>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 180/PMK.08/2020 tentang Fasilitas untuk Penyiapan dan Pelaksanaan Transaksi Proyek Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Penyediaan Infrastruktur;</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141/PMK.01/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, <i>e-mail</i> , media komunikasi lainnya), sarana <i>video conference</i> , pendingin ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Dilaksanakan oleh pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon II di lingkungan DJPPR yang ditugaskan untuk memproses permohonan Fasilitas Penyiapan Proyek KPBU (PDF), dan memiliki pemahaman terkait kegiatan pengelolaan pembiayaan dan risiko serta sektor infrastruktur yang menjadi tanggung jawabnya;

No.	Komponen	Uraian
		<p>b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>); dan</p> <p>c. Memiliki sertifikasi Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha.</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh para Kepala Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan dan Kepala Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.
5.	Jumlah pelaksana	<p>a. Satu pejabat eselon II;</p> <p>b. Minimal 1 (satu) pejabat eselon III;</p> <p>c. Minimal 1 (satu) pejabat eselon IV (menyesuaikan sektornya); dan</p> <p>d. Minimal 1 (satu) orang pelaksana (menyesuaikan sektornya).</p>
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam pelayanan Pemberian Persetujuan Prinsip Fasilitas Penyiapan Proyek (<i>Project Development Facilities/PDF</i>).</p> <p>Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui <i>monitoring</i> capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

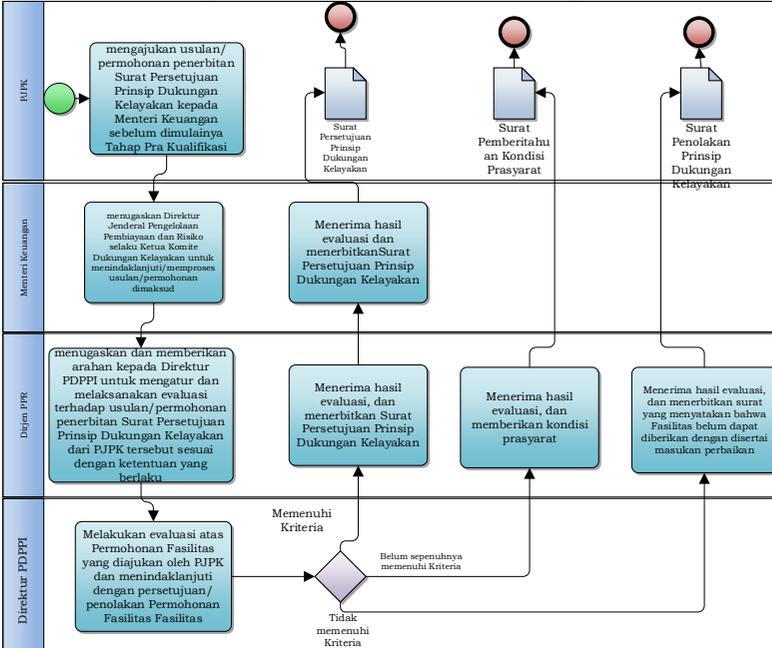
**b. Penerbitan Surat Persetujuan Prinsip Dukungan Kelayakan (SPPDK)**

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pengguna layanan meliputi Pihak yang dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Pemberian Dukungan Kelayakan atas Sebagian Biaya Konstruksi pada Proyek Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Penyediaan Infrastruktur antara lain Menteri/Kepala Lembaga/Kepala Daerah atau Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah selaku Penanggung Jawab Proyek Kerja Sama yang selanjutnya disingkat PJPk;</p> <p>b. Pengajuan Layanan</p> <p>1) Pengajuan Layanan kepada Menteri Keuangan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a) Pengiriman Surat ke alamat: Gedung Djuanda I, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710;</p> <p>b) <i>E-mail</i>: <a href="mailto:tu_menkeu@kemenkeu.go.id">tu_menkeu@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>c) <i>Website</i>: <a href="http://www.kemenkeu.go.id">www.kemenkeu.go.id</a>;</p> <p>2) Dalam hal tembusan surat kepada Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dapat disampaikan melalui:</p> <p>a) Pengiriman Surat ke alamat: Gedung Frans Seda Lantai 2, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710;</p> <p>b) <i>E-mail</i>: <a href="mailto:adcdjppr@kemenkeu.go.id">adcdjppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>c) <i>Website</i>: <a href="http://sapidjppr.kemenkeu.go.id">sapidjppr.kemenkeu.go.id</a>.</p> <p>3) Dalam hal tembusan surat kepada Direktur PDPPI dapat disampaikan melalui:</p> <p>a) Pengiriman Surat ke alamat Direktorat PDPPI: Gedung Frans Seda Lantai 1, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710;</p> <p>b) <i>E-mail</i>: <a href="mailto:pppindonesia@kemenkeu.go.id">pppindonesia@kemenkeu.go.id</a>;</p> <p>c) <i>Website</i> KPBU: <a href="https://kpbu.kemenkeu.go.id/">https://kpbu.kemenkeu.go.id/</a>.</p> <p>c. Dokumen pendukung lainnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Pemberian Dukungan Kelayakan atas Sebagian Biaya Konstruksi Pada Proyek Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Penyediaan Infrastruktur, yaitu sebagai berikut:</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>1) Dokumen Pra Studi Kelayakan yang harus memuat antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kajian kelayakan ekonomi, aspek teknis, hukum, dan finansial sebagaimana dipersyaratkan dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha;</li> <li>b) Analisis Biaya dan Manfaat Sosial;</li> <li>c) Model Keuangan dari Proyek Kerja Sama tersebut;</li> <li>d) Metode perhitungan permintaan, tarif, kemauan membayar pengguna, dan kemampuan membayar pengguna;</li> <li>e) Rancangan awal Perjanjian Kerja Sama antara PJKP dengan Badan Usaha Penandatanganan Perjanjian Kerja Sama, yang melampirkan rancangan awal Dokumen Persetujuan Pemberian Dukungan Kelayakan;</li> <li>f) Hasil konsultasi publik dengan para pemangku kepentingan; dan</li> <li>g) Hasil analisis yang menunjukkan bahwa semua alternatif untuk meningkatkan kelayakan finansial dari Proyek Kerja Sama tersebut seperti kenaikan tarif, perpanjangan masa konsesi, dan penurunan total biaya investasi tidak dapat meningkatkan kelayakan finansial dari Proyek Kerja Sama, sehingga Dukungan Kelayakan perlu diberikan.</li> </ul> <p>2) Surat Pernyataan dari PJKP kepada Menteri Keuangan yang menyatakan bahwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dokumen Prastudi Kelayakan sebagaimana dimaksud pada angka 1) telah dibuat dengan wajar, dan seluruh lampiran beserta isinya dapat dipertanggungjawabkan; dan</li> <li>b) PJKP bersedia mengikuti mekanisme pemberian Dukungan Kelayakan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan yang berlaku.</li> </ul> <p>d. Jam Kerja Layanan (WIB)          Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00          Jum'at : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00          atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan.</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Layanan hanya dapat diberikan pada Hari Kerja dan berdasarkan perjanjian dengan sebelumnya menyampaikan permintaan melalui Pengajuan Layanan.</p> <p>Pengajuan Layanan melalui <i>e-mail</i> atau <i>website</i> di luar Hari Kerja dan Jam Kerja Layanan tetap diterima dengan pelaksanaan tindak lanjut sesuai dengan Hari Kerja dan Jam Kerja Layanan.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. PJKP mengajukan usulan/permohonan penerbitan Surat Persetujuan Prinsip Dukungan Kelayakan kepada Menteri Keuangan sebelum dimulainya Tahap Pra Kualifikasi;</li> <li>b. Dalam hal Proyek Kerja Sama Daerah, PJKP wajib menembuskan usulan/permohonan kepada Menteri Teknis terkait;</li> <li>c. PJKP dapat melakukan konsultasi dalam rangka penyiapan usulan/permohonan penerbitan Surat Persetujuan Prinsip Dukungan Kelayakan dengan Direktorat PDPPI sesuai dengan Persyaratan Pelayanan;</li> <li>d. Menteri Keuangan kemudian menugaskan Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko selaku Ketua Komite Dukungan Kelayakan untuk menindaklanjuti/memproses usulan/permohonan dimaksud;</li> <li>e. Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko selaku Ketua Komite Dukungan Kelayakan kemudian menugaskan dan memberikan arahan kepada Direktur PDPPI selaku Sekretaris Komite Dukungan Kelayakan untuk mengatur dan melaksanakan evaluasi terhadap usulan/permohonan penerbitan Surat Persetujuan Prinsip Dukungan Kelayakan dari PJKP tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku;</li> <li>f. Pelaksanaan evaluasi atas usulan/permohonan dan tindak lanjut dengan persetujuan/penolakan usulan/permohonan dilaksanakan selama 60 hari kerja efektif setelah dokumen diterima secara resmi dan lengkap oleh DJPPR dalam hal ini Direktorat PDPPI;</li> <li>g. Dalam hal berdasarkan hasil evaluasi usulan/permohonan telah memenuhi kriteria dan persyaratan, Menteri Keuangan menerbitkan Surat Persetujuan Prinsip Dukungan Kelayakan (SPPDK);</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>h. Dalam hal berdasarkan hasil evaluasi usulan/permohonan untuk Proyek Prioritas dan/atau Proyek Strategis Nasional belum sepenuhnya memenuhi kriteria dan persyaratan, Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dapat mengajukan kondisi prasyarat sebelum diberikannya Surat Persetujuan Prinsip Dukungan Kelayakan (SPPDK); dan</p> <p>i. Dalam hal berdasarkan hasil evaluasi usulan/permohonan belum atau tidak memenuhi kriteria dan persyaratan, Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko menerbitkan surat yang menyatakan bahwa Persetujuan Prinsip Dukungan Kelayakan belum dapat diberikan dengan disertai masukan perbaikan dalam hal diperlukan.</p> 
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat diselesaikan 60 (enam puluh) hari kerja efektif setelah dokumen diterima secara resmi dan lengkap oleh Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dalam hal ini Direktorat PDDPPI (tidak termasuk jangka waktu pemenuhan kondisi prasyarat).
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Surat Persetujuan Prinsip Dukungan Kelayakan (SPPDK).
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li><i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</p> <p>d. Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan, <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</p> <p>e. Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (telepon dengan kode akses 150222, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</p> <p>f. <i>E-mail</i> pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>g. Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</p> <p>Pengaduan Layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2015 tentang Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Penyediaan Infrastruktur;</p> <p>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 223/PMK.011/2012 tentang Pemberian Dukungan Kelayakan atas Sebagian Biaya Konstruksi pada Proyek Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Penyediaan Infrastruktur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 170/PMK.08/2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 223/PMK.011/2012 tentang Pemberian Dukungan Kelayakan atas Sebagian Biaya Konstruksi Pada Proyek Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Penyediaan Infrastruktur;</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 143/PMK.011/2013 tentang Panduan Pemberian Dukungan Kelayakan atas Sebagian Biaya Konstruksi pada Proyek Kerja</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Sama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Penyediaan Infrastruktur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 170/PMK.08/2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 143/PMK.011/2013 tentang Panduan Pemberian Dukungan Kelayakan atas Sebagian Biaya Konstruksi pada Proyek Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Penyediaan Infrastruktur;</p> <p>d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141/PMK.01/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;</p> <p>e. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 732/KMK.08/2015 tentang Pembentukan Komite Dukungan Kelayakan Dalam Rangka Pemberian Dukungan Kelayakan Atas Sebagian Biaya Konstruksi Pada Proyek Kerja Sama Pemerintah Dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan infrastruktur.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, <i>e-mail</i> , media komunikasi lainnya), sarana <i>video conference</i> , pendingin ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Dilaksanakan oleh pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon II di lingkungan DJPPR yang ditugaskan untuk memproses usulan/permohonan penerbitan Surat Persetujuan Prinsip Dukungan Kelayakan, dan memiliki pemahaman terkait kegiatan pengelolaan pembiayaan dan risiko serta sektor infrastruktur yang menjadi tanggung jawabnya;</p> <p>b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>); dan</p> <p>c. Memiliki sertifikasi Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha.</p>
4.	Pengawasan	Pengawasan internal dilakukan oleh para Kepala

No.	Komponen	Uraian
	internal	Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan dan Kepala Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.
5.	Jumlah pelaksana	a. Satu pejabat eselon II; b. Minimal 1 (satu) pejabat eselon III; c. Minimal 1 (satu) pejabat eselon IV (menyesuaikan sektornya); dan d. Minimal 1 (satu) orang pelaksana (menyesuaikan sektornya).
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam pelayanan Penerbitan Surat Persetujuan Prinsip Dukungan Kelayakan (SPPDK).  Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui <i>monitoring</i> capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

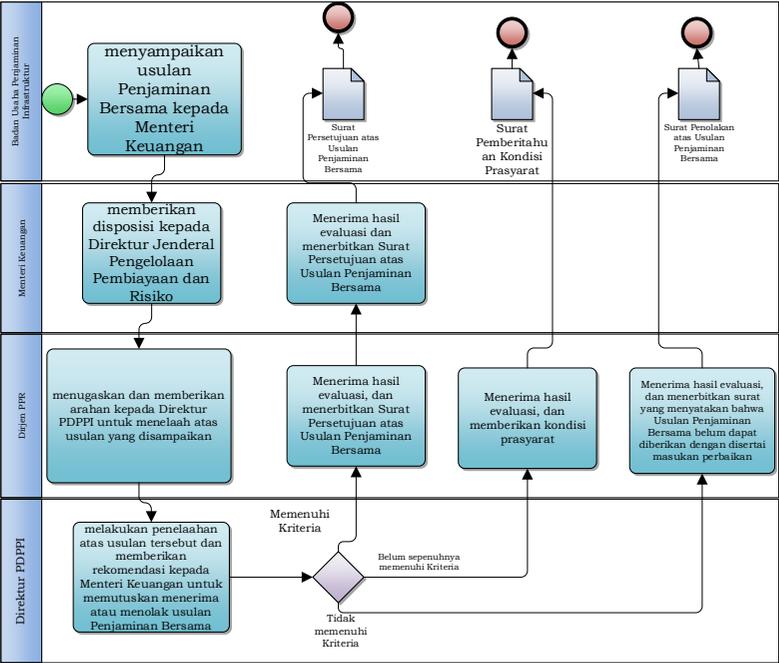
**c. Pemberian Persetujuan Penjaminan Bersama Infrastruktur (Co-Guarantee)**

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	a. Pengguna layanan meliputi Pihak yang dimaksud dalam Peraturan Presiden tentang Penjaminan Infrastruktur dalam Proyek Kerja

No.	Komponen	Uraian
		<p>Sama Pemerintah dengan Badan Usaha yang dilakukan melalui Badan Usaha Penjaminan Infrastruktur dan Peraturan Menteri Keuangan tentang Petunjuk Pelaksanaan Penjaminan Infrastruktur dalam Proyek Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha yaitu Badan Usaha Penjaminan Infrastruktur;</p> <p>b. Pengajuan Layanan</p> <p>1) Pengajuan Layanan kepada Menteri Keuangan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a) Pengiriman Surat ke alamat: Gedung Djuanda I, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710;</p> <p>b) <i>E-mail</i>: <a href="mailto:tu_menkeu@kemenkeu.go.id">tu_menkeu@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>c) <i>Website</i>: <a href="http://www.kemenkeu.go.id">www.kemenkeu.go.id</a>.</p> <p>2) Dalam hal tembusan surat kepada Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dapat disampaikan melalui:</p> <p>a) Pengiriman Surat ke alamat: Gedung Frans Seda Lantai 2, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710;</p> <p>b) <i>E-mail</i>: <a href="mailto:adcdjppr@kemenkeu.go.id">adcdjppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>c) <i>Website</i>: <a href="http://sapidjppr.kemenkeu.go.id">sapidjppr.kemenkeu.go.id</a>.</p> <p>3) Dalam hal tembusan surat kepada Direktur PDPPI dapat disampaikan melalui:</p> <p>a) Pengiriman Surat ke alamat Direktorat PDPPI: Gedung Frans Seda Lantai 1, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710;</p> <p>b) <i>E-mail</i>: <a href="mailto:pppindonesia@kemenkeu.go.id">pppindonesia@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>c) <i>Website</i> KPBU: <a href="https://kpbu.kemenkeu.go.id/">https://kpbu.kemenkeu.go.id/</a>.</p> <p>c. Dokumen pendukung lainnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden tentang Penjaminan Infrastruktur dalam Proyek Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha yang dilakukan melalui Badan Usaha Penjaminan Infrastruktur dan Peraturan Menteri Keuangan tentang Petunjuk Pelaksanaan Penjaminan Infrastruktur dalam Proyek Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha, yaitu sebagai berikut:</p> <p>1) Hasil evaluasi Badan Usaha Penjaminan Infrastruktur yang paling kurang menunjukkan bahwa:</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>a) Usulan Penjaminan telah disampaikan sesuai dengan tata cara yang ditetapkan;</p> <p>b) Proyek Kerja Sama telah memenuhi kelayakan baik secara teknis maupun finansial;</p> <p>c) rancangan Perjanjian Kerja Sama yang dilampirkan dalam Usulan Penjaminan telah memuat ketentuan-ketentuan yang ditetapkan;</p> <p>d) nilai cakupan penjaminan yang diusulkan tidak mengakibatkan Badan Usaha Penjaminan Infrastruktur melampaui kecukupan modalnya;</p> <p>2) Usulan pembagian risiko.</p> <p>d. Jam Kerja Layanan (WIB)            Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00            Jum'at : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00            atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan.</p> <p>Layanan hanya dapat diberikan pada Hari Kerja dan berdasarkan perjanjian dengan sebelumnya menyampaikan permintaan melalui Pengajuan Layanan.</p> <p>Pengajuan Layanan melalui <i>e-mail</i> atau <i>website</i> di luar Hari Kerja dan Jam Kerja Layanan tetap diterima dengan pelaksanaan tindak lanjut sesuai dengan Hari Kerja dan Jam Kerja Layanan.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Badan Usaha Penjaminan Infrastruktur menyampaikan usulan Penjaminan Bersama kepada Menteri Keuangan;</p> <p>b. Badan Usaha Penjaminan Infrastruktur dapat melakukan konsultasi dalam rangka penyiapan usulan Penjaminan Bersama dengan Direktorat PDPPI sesuai dengan Persyaratan Pelayanan;</p> <p>c. Menteri Keuangan kemudian memberikan disposisi kepada Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko;</p> <p>d. Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dalam hal ini Direktur PDPPI melakukan penelaahan atas usulan tersebut dan memberikan rekomendasi kepada Menteri Keuangan untuk memutuskan menerima atau menolak usulan Penjaminan Bersama dalam jangka waktu 40 hari kerja efektif setelah dokumen diterima secara resmi</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>dan lengkap oleh Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dalam hal ini Direktorat PDPPI;</p> <p>e. Dalam hal berdasarkan hasil telaah usulan Penjaminan Bersama telah memenuhi kriteria dan persyaratan, Menteri Keuangan menerbitkan Surat Persetujuan atas Usulan Penjaminan Bersama;</p> <p>f. Dalam hal berdasarkan hasil telaah usulan Penjaminan Bersama untuk Proyek Prioritas dan/atau Proyek Strategis Nasional belum sepenuhnya memenuhi kriteria dan persyaratan, Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dapat mengajukan kondisi prasyarat sebelum diberikannya Surat Persetujuan atas Usulan Penjaminan Bersama; dan</p> <p>g. Dalam hal berdasarkan hasil telaah usulan Penjaminan Bersama belum atau tidak memenuhi kriteria dan persyaratan, Menteri Keuangan menerbitkan surat yang menyatakan bahwa Usulan Penjaminan Bersama belum dapat disetujui dengan disertai masukan perbaikan dalam hal diperlukan.</p>  <pre> graph TD     subgraph "Badan Usaha Penjaminan Infrastruktur"         A[menyampaikan usulan Penjaminan Bersama kepada Menteri Keuangan]     end     subgraph "Menteri Keuangan"         B[memberikan disposisi kepada Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko]         C[Menerima hasil evaluasi dan menerbitkan Surat Persetujuan atas Usulan Penjaminan Bersama]     end     subgraph "Ditjen PPR"         D[menugaskan dan memberikan arahan kepada Direktur PDPPI untuk menelaah atas usulan yang disampaikan]         E[Menerima hasil evaluasi, dan menerbitkan Surat Persetujuan atas Usulan Penjaminan Bersama]         F[Menerima hasil evaluasi, dan memberikan kondisi prasyarat]         G[Menerima hasil evaluasi, dan menerbitkan surat yang menyatakan bahwa Usulan Penjaminan Bersama belum dapat diberikan dengan disertai masukan perbaikan]     end     subgraph "Direktur PDPPI"         H[melakukan penelaahan atas usulan tersebut dan memberikan rekomendasi kepada Menteri Keuangan untuk memutuskan menerima atau menolak usulan Penjaminan Bersama]         I{Memenuhi Kriteria?}     end     A --&gt; B     B --&gt; D     D --&gt; H     H --&gt; I     I -- "Memenuhi Kriteria" --&gt; C     I -- "Belum sepenuhnya memenuhi Kriteria" --&gt; F     I -- "Tidak memenuhi Kriteria" --&gt; G     C --&gt; A     F --&gt; C     G --&gt; C     </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 40 (empat puluh) hari kerja efektif setelah permohonan diterima secara resmi dan lengkap oleh Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dalam hal ini Direktorat PDPPI (tidak termasuk jangka waktu pemenuhan kondisi prasyarat).
4.	Biaya/tarif	Tidak ada

No.	Komponen	Uraian
5.	Produk pelayanan	Surat Persetujuan atas Usulan Penjaminan Bersama.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li><i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan, <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</li> <li>Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (telepon dengan kode akses 150222, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li><i>E-mail</i> pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</li> <li>Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</li> </ol> <p>Pengaduan Layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Presiden Nomor 78 Tahun 2010 tentang Penjaminan Infrastruktur dalam Proyek Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha yang dilakukan melalui Badan Usaha Penjaminan Infrastruktur;</li> <li>Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2015 tentang Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Penyediaan Infrastruktur;</li> <li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 260/PMK.08/2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penjaminan Infrastruktur dalam Proyek Kerjasama Pemerintah dengan Badan</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Usaha sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 8/PMK.08/2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 260/PMK.011/2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penjaminan Infrastruktur dalam Proyek Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha ;</p> <p>d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141/PMK.01/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, <i>e-mail</i> , media komunikasi lainnya), sarana <i>video conference</i> , pendingin ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Dilaksanakan oleh pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon II di lingkungan DJPPR yang ditugaskan untuk memproses usulan Penjaminan Bersama, dan memiliki pemahaman terkait kegiatan pengelolaan pembiayaan dan risiko serta sektor infrastruktur yang menjadi tanggung jawabnya;</p> <p>b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>); dan</p> <p>c. Memiliki sertifikasi Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha.</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh para Kepala Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan dan Kepala Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.
5.	Jumlah pelaksana	<p>a. Satu pejabat eselon II;</p> <p>b. Minimal 1 (satu) pejabat eselon III;</p> <p>c. Minimal 1 (satu) pejabat eselon IV (menyesuaikan sektornya); dan</p>

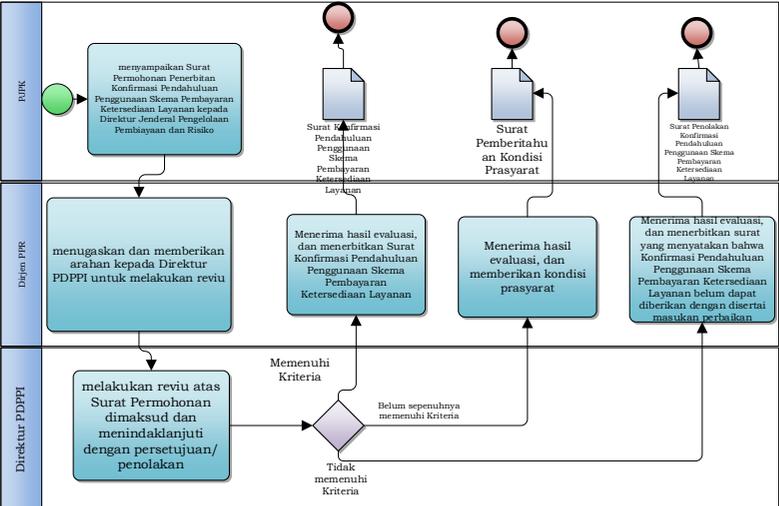
No.	Komponen	Uraian
		d. Minimal 1 (satu) orang pelaksana (menyesuaikan sektornya).
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam pelayanan Pemberian Persetujuan Penjaminan Bersama Infrastruktur ( <i>Co-Guarantee</i> ).  Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui <i>monitoring</i> capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

**d. Penerbitan Konfirmasi Pendahuluan Penggunaan Skema Pembayaran Ketersediaan Layanan (*Availability Payment/AP*).**

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	a. Pengguna layanan meliputi Pihak yang dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Tata Cara Pembayaran Ketersediaan Layanan pada Proyek Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Rangka Penyediaan Infrastruktur yaitu Menteri/Kepala Lembaga selaku Penanggung Jawab Proyek Kerja Sama yang selanjutnya disingkat PJPk; b. Pengajuan Layanan 1) Pengajuan Layanan kepada Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dapat disampaikan melalui: a) Pengiriman Surat ke alamat: Gedung

No.	Komponen	Uraian
		<p>Frans Seda Lantai 2, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710;</p> <p>b) <i>E-mail</i>: <a href="mailto:adcdjppr@kemenkeu.go.id">adcdjppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>c) <i>Website</i>: <a href="http://sapidjppr.kemenkeu.go.id">sapidjppr.kemenkeu.go.id</a>.</p> <p>2) Dalam hal tembusan surat kepada Direktur PDPPI dapat disampaikan melalui:</p> <p>a) Pengiriman Surat ke alamat Direktorat PDPPI: Gedung Frans Seda Lantai 1, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710;</p> <p>b) <i>E-mail</i>: <a href="mailto:pppindonesia@kemenkeu.go.id">pppindonesia@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>c) <i>Website</i> KPBU: <a href="https://kpbu.kemenkeu.go.id/">https://kpbu.kemenkeu.go.id/</a>.</p> <p>c. Dokumen pendukung lainnya sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan tentang Tata Cara Pembayaran Ketersediaan Layanan pada Proyek Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Rangka Penyediaan Infrastruktur, yaitu Studi Pendahuluan yang telah memuat deskripsi umum mengenai jenis dan wujud Layanan;</p> <p>d. Jam Kerja Layanan (WIB)          Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00          Jum'at : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00          atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan.</p> <p>Layanan hanya dapat diberikan pada Hari Kerja dan berdasarkan perjanjian dengan sebelumnya menyampaikan permintaan melalui Pengajuan Layanan.</p> <p>Pengajuan Layanan melalui <i>e-mail</i> atau <i>website</i> di luar Hari Kerja dan Jam Kerja Layanan tetap diterima dengan pelaksanaan tindak lanjut sesuai dengan Hari Kerja dan Jam Kerja Layanan.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. PJPk menyampaikan Surat Permohonan Penerbitan Konfirmasi Pendahuluan Penggunaan Skema Pembayaran Ketersediaan Layanan kepada Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko;</p> <p>b. PJPk dapat melakukan konsultasi dalam rangka penyiapan Permohonan Penerbitan Konfirmasi Pendahuluan Penggunaan Skema Pembayaran Ketersediaan Layanan dengan</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Direktorat PDPPI sesuai dengan Persyaratan Pelayanan;</p> <p>c. Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dalam hal ini Direktur PDPPI melakukan reviu atas Surat Permohonan dimaksud dan menindaklanjuti dengan persetujuan/penolakan Permohonan dalam jangka waktu 25 hari kerja setelah dokumen diterima secara resmi dan lengkap oleh Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dalam hal ini Direktorat PDPPI;</p> <p>d. Dalam hal berdasarkan hasil evaluasi Permohonan telah memenuhi kriteria dan persyaratan, Direktur PDPPI menerbitkan Surat Konfirmasi Pendahuluan Penggunaan Skema Pembayaran Ketersediaan Layanan;</p> <p>e. Dalam hal berdasarkan hasil evaluasi Permohonan untuk Proyek Prioritas dan/atau Proyek Strategis Nasional belum sepenuhnya memenuhi kriteria dan persyaratan, Direktur PDPPI dapat mengajukan kondisi prasyarat sebelum diberikannya Surat Konfirmasi Pendahuluan Penggunaan Skema Pembayaran Ketersediaan Layanan; dan</p> <p>f. Dalam hal berdasarkan hasil evaluasi Permohonan belum atau tidak memenuhi kriteria dan persyaratan, Direktur PDPPI menerbitkan surat yang menyatakan bahwa Konfirmasi Pendahuluan Penggunaan Skema Pembayaran Ketersediaan Layanan belum dapat diberikan dengan disertai masukan perbaikan dalam hal diperlukan.</p>  <pre> graph TD     subgraph "DIREK"         D1[menyampaikan Surat Permohonan Pemberitahuan Konfirmasi Pendahuluan Penggunaan Skema Pembayaran Ketersediaan Layanan kepada Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko]     end     subgraph "Direk PDR"         D2[menugaskan dan memberikan arahan kepada Direktur PDPPI untuk melakukan reviu]         D3[Menerima hasil evaluasi, dan menerbitkan Surat Konfirmasi Pendahuluan Penggunaan Skema Pembayaran Ketersediaan Layanan]         D4[Menerima hasil evaluasi, dan memberikan kondisi prasyarat]         D5[Menerima hasil evaluasi, dan menerbitkan surat yang menyatakan bahwa Konfirmasi Pendahuluan Penggunaan Skema Pembayaran Ketersediaan Layanan belum dapat diberikan dengan disertai masukan perbaikan]     end     subgraph "Direktur PDPPI"         D6[melakukan reviu atas Surat Permohonan dimaksud dan menindaklanjuti dengan persetujuan/ penolakan]     end     D1 --&gt; D2     D2 --&gt; D6     D6 --&gt; D3     D6 --&gt; D4     D6 --&gt; D5     D3 --&gt; O1[Surat Konfirmasi Pendahuluan Penggunaan Skema Pembayaran Ketersediaan Layanan]     D4 --&gt; O2[Surat Pemberitahuan Kondisi Prasyarat]     D5 --&gt; O3[Surat Pernyataan Konfirmasi Pendahuluan Penggunaan Skema Pembayaran Ketersediaan Layanan]     </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Dilaksanakan dalam waktu 25 (dua puluh) hari kerja efektif setelah permohonan diterima secara resmi dan lengkap oleh

No.	Komponen	Uraian
		Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko dalam hal ini Direktorat PDPPI (tidak termasuk jangka waktu pemenuhan kondisi prasyarat).
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Surat Konfirmasi Pendahuluan Penggunaan Skema Pembayaran Ketersediaan Layanan ( <i>Availability Payment/AP</i> )
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li><i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan, <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</li> <li>Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (telepon dengan kode akses 150222, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li><i>E-mail</i> pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</li> <li>Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</li> </ol> <p>Pengaduan Layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2015 tentang Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Penyediaan Infrastruktur;</li> <li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 260/PMK.08/2016 tentang Tata Cara Pembayaran Ketersediaan Layanan pada</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Proyek Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha dalam Rangka Penyediaan Infrastruktur;</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141/PMK.01/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, <i>e-mail</i> , media komunikasi lainnya), sarana <i>video conference</i> , pendingin ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Dilaksanakan oleh pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon II di lingkungan DJPPR yang ditugaskan untuk memproses Permohonan Penerbitan Konfirmasi Pendahuluan Penggunaan Skema Pembayaran Ketersediaan Layanan, dan memiliki pemahaman terkait kegiatan pengelolaan pembiayaan dan risiko serta sektor infrastruktur yang menjadi tanggung jawabnya;</p> <p>b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>); dan</p> <p>c. Memiliki sertifikasi Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha.</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh para Kepala Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan dan Kepala Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.
5.	Jumlah pelaksana	<p>a. Satu pejabat eselon II;</p> <p>b. Minimal 1 (satu) pejabat eselon III;</p> <p>c. Minimal 1 (satu) pejabat eselon IV (menyesuaikan sektornya); dan</p> <p>d. Minimal 1 (satu) orang pelaksana (menyesuaikan sektornya).</p>
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam

No.	Komponen	Uraian
		hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam pelayanan Penerbitan Konfirmasi Pendahuluan Penggunaan Skema Pembayaran Ketersediaan Layanan (<i>Availability Payment/AP</i>).</p> <p>Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui <i>monitoring</i> capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

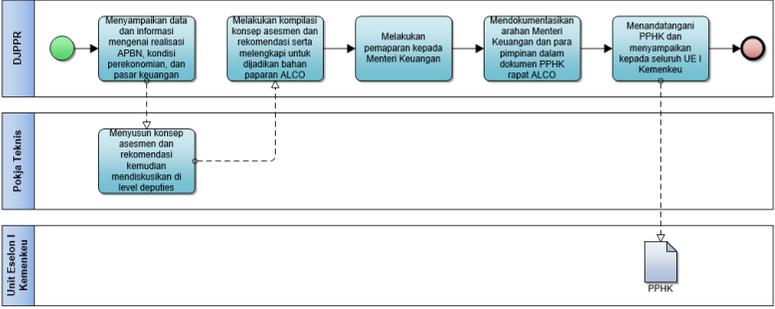
#### 6. **Direktorat Strategi dan Portofolio Pembiayaan**

Standar Pelayanan pada Direktorat Strategi dan Portofolio Pembiayaan meliputi 1 (satu) jenis pelayanan, yaitu **Kesekretariatan Asset Liability Committee (ALCO)**.

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pengguna layanan meliputi pimpinan Kementerian Keuangan dan unit eselon I anggota ALCO;</p> <p>b. Pengajuan layanan dapat dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengiriman surat ke alamat Gedung Frans Seda Lantai 8, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710; dan/atau</li> <li>• E-mail: <a href="mailto:sekretariat.alm@kemenkeu.go.id">sekretariat.alm@kemenkeu.go.id</a>.</li> </ul> <p>c. Bahan masukan berupa konsep asesmen dan rekomendasi dari Kelompok Kerja (Pokja) teknis ALCO. Pokja merupakan pejabat eselon III dan eselon IV anggota ALCO;</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>d. Jam Kerja Layanan (WIB)</p> <p>Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00</p> <p>Jum'at : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00</p> <p>atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan disampaikan di luar jam kerja layanan, maka pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Data dan informasi mengenai realisasi APBN, kondisi perekonomian dan pasar keuangan disampaikan Sekretariat ALCO kepada kelompok kerja (Pokja) teknis (PIC ALCO Unit Eselon I anggota ALCO) sebagai dasar penyusunan konsep asesmen dan rekomendasi;</p> <p>b. Konsep asesmen dan rekomendasi didiskusikan di level <i>deputies</i> (eselon II anggota ALCO), dipimpin oleh Dirjen PPR sebagai Sekretaris ALCO;</p> <p>c. Pokja teknis melengkapi dan/atau menyempurnakan konsep asesmen dan rekomendasi berdasarkan arahan rapat <i>deputies</i>;</p> <p>d. Dalam hal diperlukan, konsep asesmen dan rekomendasi dibahas kembali di rapat <i>deputies</i> kedua dan selanjutnya;</p> <p>e. Konsep asesmen dan rekomendasi dikompilasi dan dilengkapi dengan <i>overview</i> keseluruhan menjadi bahan paparan ALCO;</p> <p>f. Bahan paparan ALCO dipaparkan kepada Menteri Keuangan dan dibahas dalam rapat ALCO untuk ditanggapi dan diberikan arahan;</p> <p>g. Bahan paparan ALCO juga menjadi dokumen sumber dalam penyusunan bahan konferensi pers APBN KiTa dan bahan amplifikasi informasi perkembangan APBN dan perekonomian untuk pihak terkait;</p> <p>h. Arahan Menteri Keuangan dan pimpinan Kementerian Keuangan didokumentasikan dalam dokumen Pokok-pokok Hasil Keputusan (PPHK) rapat ALCO; dan</p> <p>i. PPHK ditandatangani Dirjen PPR sebagai Sekretaris ALCO dan disampaikan kepada seluruh unit eselon I Kementerian Keuangan</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>untuk ditindaklanjuti.</p> 
3.	Jangka waktu penyelesaian	Penyusunan PPHK, bahan acuan untuk paparan konferensi pers APBN KiTa, dan bahan amplifikasi informasi bagi pihak lain beserta distribusi kepada pihak terkait 10 (sepuluh) hari kerja (tidak termasuk waktu tunggu)
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pokok-pokok Hasil Keputusan Rapat ALCO ;</li> <li>• Penyusunan Bahan Acuan Paparan Konferensi Pers APBN KiTa; dan</li> <li>• Penyusunan Bahan Amplifikasi Informasi bagi Pihak Lain</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li>b. <i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>c. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>d. Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan, <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</li> <li>e. Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a> dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>f. E-mail pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</li> <li>g. Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		Pengaduan Layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.

- 2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355);</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 57 Tahun 2020 tentang Kementerian Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 98);</p> <p>d. Keputusan Menteri Keuangan no 663/KM.1/2020 tentang SOP bertautan (<i>link</i>) Kementerian Keuangan;</p> <p>e. Keputusan Menteri Keuangan no 323/KMK.08/2022 tentang Pembentukan <i>Asset Liability Committee</i> Kementerian Keuangan.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, e-mail, media komunikasi lainnya), sarana <i>video conference</i> , pendingin ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon II di lingkungan DJPPR yang ditugaskan sebagai Sekretariat ALCO; dan</p> <p>b. Memiliki keterampilan berkomunikasi dan kompetensi kerjasama yang baik.</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Direktur Strategi Portofolio Pembiayaan sebagai Koordinator Deputies ALCO.

No.	Komponen	Uraian
5.	Jumlah pelaksana	a. Satu pejabat eselon II; b. Minimal satu pejabat eselon III; c. Minimal satu pejabat eselon IV; dan d. Minimal satu orang pelaksana.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam penyediaan Layanan Kesekretariatan ALCO.  Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

### **7. Direktorat Evaluasi, Akuntansi dan Setelmen**

Standar Pelayanan pada Direktorat Evaluasi, Akuntansi dan Setelmen meliputi 2 (dua) jenis pelayanan, yaitu:

#### **a. Setelmen Pembayaran Utang**

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	a. Pengguna layanan meliputi Kreditor, <i>Bond Holder</i> , Bank Indonesia, Lembaga Rating, Agen Penjual, Mitra Distribusi, dan Lembaga Konsultan Hukum;  b. Pengajuan layanan dapat dilakukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengiriman surat ke alamat Gedung Frans Seda Lantai 7, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710; dan/atau</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail: <a href="mailto:adcdjppr@kemenkeu.go.id">adcdjppr@kemenkeu.go.id</a> dan/atau <a href="mailto:deas@kemenkeu.go.id">deas@kemenkeu.go.id</a>.</li> </ul> <p>c. <i>Notices of payment</i>/tagihan pembayaran utang/surat perintah pengganti <i>Notices of payment</i> dan Dokumen Pendukung sesuai dengan kebutuhan pengisian informasi pembayaran pada Sistem Aplikasi Pembayaran (SASPEM)/Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN)/<i>Core Bank System</i> Bank Indonesia (CBS BI) (dalam hal diperlukan untuk dilengkapi) antara lain namun tidak terbatas pada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nota Dinas Penyampaian Hasil Analisis dan Rekomendasi pembayaran;</li> <li>• Lembar analisis dan rekomendasi pembayaran;</li> <li>• Jadwal pembayaran <i>Debt Management and Financial Analysis System</i> (DMFAS);</li> <li>• Klausul pembayaran pada <i>loan agreement</i>.</li> </ul> <p>d. Jam Kerja Layanan (WIB)</p> <p>Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00</p> <p>Jum'at : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00</p> <p>atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan disampaikan di luar jam kerja layanan, maka pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Kreditor/ <i>Bond Holder</i>/ Bank Indonesia/ Lembaga Rating/ Lembaga Konsultan Hukum/ Agen Penjual/ Mitra Distribusi menyampaikan tagihan pembayaran utang kepada Direktur Evaluasi, Akuntansi dan Setelmen;</p> <p>b. Direktur Evaluasi, Akuntansi, dan Setelmen mendisposisi kepada Subdit Analisis dan Pengujian Transaksi Kewajiban Pembiayaan Hibah (APTKP) untuk melakukan analisis dan pengujian dokumen tagihan/jadwal pembayaran DMFAS;</p> <p>c. Subdit APTKP melakukan analisis dan pengujian dokumen tagihan dan/atau jadwal pembayaran DMFAS serta menetapkan nota dinas pengantar hasil rekomendasi dokumen</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>tagihan kepada Kasubdit Setelmen Transaksi (ST);</p> <p>d. Subdit ST memproses pembayaran utang dan menetapkan dokumen SPM dan Lampiran; dan</p> <p>e. <i>Account Officer</i> mengirimkan dokumen SPM dan Lampiran ke KPPN KPH dan BI.</p> <pre> graph TD     subgraph Pengguna_Layanan [Pengguna Layanan]         A[Tagihan Pembayaran Utang]     end     subgraph DJPPR [DJPPR]         B[Melakukan analisis dan pengujian dokumen, serta memproses pembayaran utang]         C[Menetapkan dokumen SPM beserta lampiran dan menyampaikan ke KPPN KPH dan BI]     end     subgraph KPPN_KPH_dan_BI [KPPN KPH dan BI]         D[SPM beserta lampiran]     end     A -.-&gt; B     B --&gt; C     C -.-&gt; D   </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Kondisi normal: <b>5 (lima) hari kerja</b> setelah dokumen hasil rekomendasi dan tagihan diterima secara lengkap dari Subdit APTKP/pihak lain;</p> <p>b. Kondisi tagihan pembayaran utang dan dokumen pendukungnya diterima kurang dari 6 hari kerja sebelum <i>value date</i> pembayaran: <b>1 (satu) hari kerja</b>.</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Surat Perintah Membayar (SPM) dan Lampirannya.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</p> <p>b. <i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</p> <p>c. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</p> <p>d. Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan, <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</p> <p>e. Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a> dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</p> <p>f. E-mail pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>g. Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</p> <p>Pengaduan Layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pengadaan Pinjaman Luar Negeri dan Penerimaan Hibah;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2008 tentang Tata Cara Pengadaan Dan Penerusan Pinjaman Dalam Negeri Oleh Pemerintah;</p> <p>d. Peraturan Menteri Keuangan nomor 250/PMK.05/2010 Tentang Tata Cara Pencairan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Atas Beban Bagian Anggaran Bendahara Umum Negara pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara;</p> <p>e. Peraturan Menteri Keuangan nomor 210/PMK.05/2022 tentang Tata Cara Pembayaran Dalam Rangka Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat tulis kantor, ruang konsultasi, jaringan intranet kemenkeu, alat komunikasi (telepon, e-mail, media komunikasi lainnya), sarana <i>video conference</i>, pendingin</p>

No.	Komponen	Uraian
		ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon III di lingkungan DJPPR yang ditugaskan untuk melakukan pengujian, analisis, proses setelmen pembayaran utang dan memiliki pemahaman kegiatan setelmen pembayaran utang;</p> <p>b. Memiliki kemampuan operasional aplikasi pembayaran utang;</p> <p>c. Mengetahui ekosistem setelmen pembayaran utang;</p> <p>d. Memiliki kemampuan koordinasi lintas unit yang terlibat dalam memproses pembayaran utang; dan</p> <p>e. Memiliki latar belakang pendidikan atau pengalaman kerja terkait bidang keuangan/ekonomi/ilmu administrasi.</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh para Kepala Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan dan Kepala Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.
5.	Jumlah pelaksana	<p>a. Dua pejabat eselon III atau yang setara;</p> <p>b. Minimal dua pejabat eselon IV atau yang setara; dan</p> <p>d. Minimal dua orang pelaksana.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.</p> <p>Terdapat risiko sanksi berupa denda (tambahan biaya) yang dapat dibebankan Kreditor kepada Direktorat EAS sesuai ketentuan dalam <i>Loan Agreement</i>. Implikasi kegagalan pemenuhan standar layanan selain finansial yaitu penurunan penilaian kinerja layanan oleh Kreditor serta penurunan kredit rating investasi Indonesia.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam penyediaan Layanan Setelmen Transaksi Pembayaran Utang.

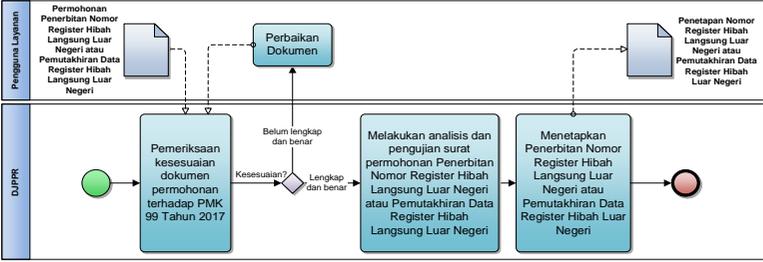
No.	Komponen	Uraian
		Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

**b. Registrasi Hibah Langsung Luar Negeri**

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pengguna layanan meliputi Kementerian Negara/Lembaga yang menerima hibah langsung yang bersumber dari luar negeri;</p> <p>b. Layanan Registrasi Hibah Langsung Luar Negeri meliputi Penerbitan Nomor Register Hibah Langsung Luar Negeri dan Pemutakhiran Data Register Hibah Langsung Luar Negeri.</p> <p>c. Pengajuan layanan dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistem Aplikasi Pengelolaan Hibah Terintegrasi (SEHATI) pada laman <a href="http://www.sehati.kemenkeu.go.id">www.sehati.kemenkeu.go.id</a>;</li> </ul> <p>Dalam hal Pemutakhiran Data Register Hibah atas nomor register hibah yang diterbitkan sebelum implementasi SEHATI dan tidak dapat diakses oleh pengguna layanan, dapat diajukan melalui email: <a href="mailto:apt.deas@kemenkeu.go.id">apt.deas@kemenkeu.go.id</a>.</p> <p>d. Permohonan Penerbitan Nomor Register Hibah Langsung Luar Negeri dilakukan oleh Kementerian/Lembaga dengan cara menginput data hibah pada aplikasi SEHATI dan mengunggah dokumen sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 99/PMK.05/2017 tentang Administrasi Pengelolaan Hibah (PMK 99 Tahun 2017) sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• surat permohonan nomor register hibah sesuai dengan format Lampiran II PMK 99 Tahun 2017;</li> <li>• dokumen perjanjian hibah/dokumen lain yang dipersamakan;</li> </ul>

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ringkasan hibah; dan</li> <li>• Surat kuasa/pendelegasian kewenangan untuk menandatangani perjanjian hibah apabila yang menandatangani bukan Menteri/Pimpinan Lembaga.</li> </ul> <p>e. Permohonan Pemutakhiran Data Register Hibah Langsung Luar Negeri dilakukan oleh Kementerian/Lembaga dengan memanggil nomor register hibah yang akan dimutakhirkan, mengubah data register hibah, dan mengunggah dokumen sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• surat permohonan pemutakhiran data register hibah dengan menyebutkan nomor register hibah dan perubahan yang diajukan;</li> <li>• dokumen perubahan perjanjian hibah/dokumen lain yang dipersamakan;</li> <li>• ringkasan hibah terkini; dan</li> <li>• Surat kuasa/pendelegasian kewenangan untuk menandatangani perjanjian hibah apabila yang menandatangani bukan Menteri/Pimpinan Lembaga.</li> </ul> <p>f. Jam Kerja Layanan (WIB)          Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00          Jum'at : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00          atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan disampaikan di luar jam kerja layanan, maka pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Kementerian Negara/Lembaga selaku pengguna layanan menyampaikan surat permohonan Penerbitan Nomor Register Hibah Langsung Luar Negeri atau Pemutakhiran Data Register Hibah Langsung Luar Negeri kepada Direktur Evaluasi, Akuntansi dan Setelmen melalui SEHATI;</p> <p>b. Subdit APTKP melakukan pemeriksaan kesesuaian dokumen permohonan terhadap PMK 99 Tahun 2017;</p> <p>c. Dalam hal dokumen permohonan telah lengkap dan benar, dokumen akan diteruskan ke Direktur Evaluasi, Akuntansi dan Setelmen. Dalam hal dokumen permohonan belum lengkap dan benar, dokumen dikembalikan kepada pengguna layanan melalui SEHATI;</p> <p>d. Direktur Evaluasi, Akuntansi dan Setelmen</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>mendisposisi kepada Subdit Analisis dan Pengujian Transaksi Kewajiban Pembiayaan (APTKP) untuk melakukan analisis dan pengujian surat permohonan Penerbitan Nomor Register Hibah Langsung Luar Negeri atau Pemutakhiran Data Register Hibah Langsung Luar Negeri;</p> <p>e. Subdit APTKP melakukan analisis dan pengujian terhadap dokumen permohonan Penerbitan Nomor Register Hibah Langsung Luar Negeri atau Pemutakhiran Data Register Hibah Langsung Luar Negeri serta menetapkan nota dinas pengantar kepada Direktur Evaluasi, Akuntansi dan Setelmen;</p> <p>f. Direktur menetapkan Penerbitan Nomor Register Hibah Langsung Luar Negeri atau Pemutakhiran Data Register Hibah Luar Negeri;</p> <p>g. Account <i>Officer</i> mengirimkan dokumen Penetapan Nomor Register Hibah Langsung Luar Negeri atau Pemutakhiran Data Register Hibah Luar Negeri kepada pengguna layanan melalui aplikasi SEHATI.</p> 
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Kondisi dokumen permohonan lengkap dan benar maka layanan akan diselesaikan dalam <b>3 (tiga) hari kerja</b> setelah dokumen permohonan Penerbitan Nomor Register Hibah Langsung Luar Negeri atau Pemutakhiran Data Register Hibah Langsung Luar Negeri diterima Direktur Evaluasi Akuntansi dan Setelmen melalui SEHATI dari K/L sampai dengan terbitnya surat penetapan nomor register hibah langsung luar negeri atau surat penetapan pemutakhiran data register hibah langsung luar negeri;</p> <p>b. Kondisi dokumen permohonan tidak lengkap dan/atau tidak benar maka dokumen akan dikembalikan ke K/L Pemohon melalui aplikasi SEHATI dalam <b>1 (satu) hari kerja</b> setelah dokumen diterima oleh Direktur Evaluasi, Akuntansi, dan Setelmen melalui SEHATI.</p>

No.	Komponen	Uraian
4.	Biaya/tarif	Tidak ada.
5.	Produk pelayanan	Surat Penetapan Nomor Register Hibah Langsung Luar Negeri dan Surat Penetapan Pemutakhiran Data Register Hibah Langsung Luar Negeri beserta Lampirannya.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kotak Pengaduan yang tersedia pada setiap lantai Gedung Frans Seda DJPPR;</li> <li><i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan, <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</li> <li>Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a> dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>E-mail pengaduan: <a href="mailto:pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id">pengaduan.djppr@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</li> <li>Seluruh media sosial DJPPR (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</li> </ol> <p>Pengaduan Layanan yang dilengkapi dengan identitas diri dan alamat akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Sekretariat DJPPR sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pengadaan Pinjaman Luar Negeri dan Penerimaan Hibah;</li> <li>Peraturan Menteri Keuangan nomor 99/PMK.05/2017 tentang Administrasi Pengelolaan Hibah.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari,

No.	Komponen	Uraian
	fasilitas	komputer, printer, alat tulis kantor, ruang konsultasi, jaringan intranet kemenkeu, alat komunikasi (telepon, e-mail, media komunikasi lainnya), sarana <i>video conference</i> , pendingin ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai Unit Eselon III di lingkungan DJPPR yang ditugaskan untuk melakukan pengujian, analisis, proses penerbitan nomor register hibah langsung luar negeri dan memiliki pemahaman administrasi pengelolaan hibah;</p> <p>b. Memiliki kemampuan operasional aplikasi pengelolaan hibah berbasis web untuk penerbitan nomor register hibah langsung;</p> <p>c. Mengetahui ekosistem hibah langsung luar negeri;</p> <p>d. Memiliki kemampuan koordinasi lintas unit yang terlibat dalam memproses permohonan penerbitan nomor register hibah; dan</p> <p>e. Memiliki latar belakang pendidikan atau pengalaman kerja terkait bidang keuangan/ekonomi/ilmu administrasi.</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Direktur Evaluasi, Akuntansi dan Setelmen, Kepala Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan dan Kepala Bagian Kepatuhan Internal, Kinerja dan Harmonisasi Peraturan u.p Kepala Subbagian Kepatuhan Internal selaku pelaksana pemantauan.
5.	Jumlah pelaksana	<p>a. Satu pejabat eselon II atau yang setara;</p> <p>b. Satu pejabat eselon III atau yang setara;</p> <p>c. Satu pejabat eselon IV atau yang setara; dan</p> <p>d. Minimal satu orang pelaksana.</p>
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam penyediaan Layanan Registrasi Hibah Langsung Luar Negeri.</p> <p>Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan.</p>

No.	Komponen	Uraian
		Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

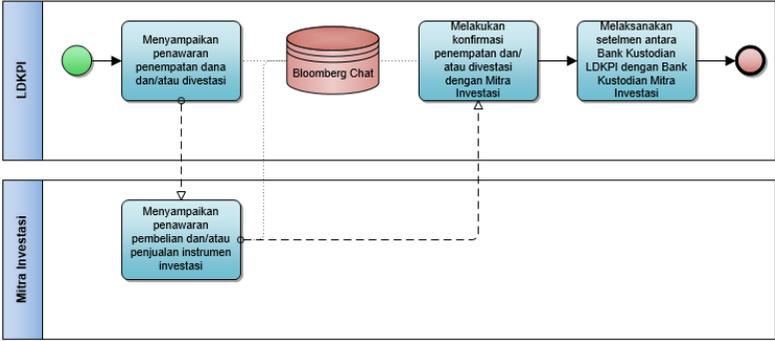
### **8. Lembaga Dana Kerja Sama Pembangunan Internasional**

Standar Pelayanan pada Lembaga Dana Kerja Sama Pembangunan Internasional meliputi 2 (dua) jenis pelayanan, yaitu:

#### **a. Pengelolaan Investasi Instrumen Jangka Panjang**

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pengguna layanan meliputi Mitra Investasi LDKPI dan Bank Kustodian;</p> <p>b. Pengajuan layanan dapat dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengiriman Surat ke alamat Gedung Sutikno Slamet Lt.19, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710; dan/atau</li> <li>• E-mail: <a href="mailto:ldkpi@kemenkeu.go.id">ldkpi@kemenkeu.go.id</a>.</li> </ul> <p>c. Jam Kerja Layanan (WIB)</p> <p>Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00            Jumat : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00            atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan disampaikan di luar jam kerja layanan, maka pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Berdasarkan hasil Rapat Pengelolaan Kas dan Investasi, LDKPI melaksanakan transaksi Penempatan Dana dan/atau Divestasi dengan menyampaikan penawaran Penempatan Dana dan/atau Divestasi melalui <i>Bloomberg Chat</i>;</p> <p>b. Mitra Investasi LDKPI menyampaikan penawaran pembelian dan/atau penjualan instrumen investasi jangka panjang melalui <i>Bloomberg Chat</i>;</p> <p>c. LDKPI melakukan konfirmasi Penempatan Dana dan/atau Divestasi dengan Mitra Investasi LDKPI melalui <i>Bloomberg Chat</i>; dan</p> <p>d. Pelaksanaan setelmen dalam rangka</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Penempatan Dana dan/atau Divestasi antara Bank Kustodian LDKPI dengan Bank Kustodian Mitra Investasi LDKPI;</p>  <pre> graph LR     subgraph LDKPI         A[Menyampaikan penawaran penempatan dana dan/atau divestasi] --&gt; B[Melakukan konfirmasi penempatan dan/atau divestasi dengan Mitra Investasi]         B --&gt; C[Melaksanakan setelmen antara Bank Kustodian LDKPI dengan Bank Kustodian Mitra Investasi]     end     subgraph Mitra_Investasi         D[Menyampaikan penawaran pembelian dan/atau penjualan instrumen investasi]     end     A -.-&gt; D     D -.-&gt; B     B -.-&gt; C     </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 hari kerja efektif (di luar waktu tunggu) dengan catatan seluruh dokumen persyaratan telah lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	Instrumen Investasi Jangka Panjang terkait Penempatan Dana dan/atau Divestasi Investasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</li> <li>Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</li> <li>Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a> dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</li> <li>E-mail pengaduan <a href="mailto:spi.ldkpi@kemenkeu.go.id">spi.ldkpi@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</li> <li>Seluruh media sosial DJPPR dan/atau LDKPI (Instagram, Twitter, dan/atau Facebook).</li> </ol> <p>Pengaduan layanan yang dilengkapi dengan bukti dukung yang cukup akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Satuan Pemeriksaan Intern LDKPI sesuai dengan</p>

No.	Komponen	Uraian
		prosedur yang berlaku.

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2019 tentang Investasi Pemerintah;</li> <li>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 53/PMK.05/2020 tentang Pedoman Tata Cara Investasi Pemerintah;</li> <li>c. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 168/KMK.05/2022 tentang Penetapan Badan Layanan Umum Lembaga Dana Kerja Sama Pembangunan Internasional sebagai Operator Investasi Pemerintah;</li> <li>d. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 169/KMK.05/2022 tentang Pernyataan Kebijakan Investasi Pemerintah untuk Badan Layanan Umum Lembaga Dana Kerja Sama Pembangunan Internasional selaku Operator Investasi Pemerintah.</li> </ul>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, e-mail, media komunikasi lainnya), sarana <i>video conference</i> , pendingin ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai di lingkungan LDKPI yang ditugaskan untuk memproses pengelolaan investasi yang menjadi tanggung jawabnya; dan</li> <li>b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (<i>communication skill</i>).</li> </ul>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh para Direktur yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan, Satuan Pemeriksaan Intern, serta Kepala Divisi Organisasi dan SDM selaku Unit Kepatuhan Internal.
5.	Jumlah pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Direktur Utama;</li> <li>b. Minimal satu Direktur;</li> <li>c. Minimal satu Kepala Divisi; dan</li> <li>d. Minimal satu orang pelaksana.</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu

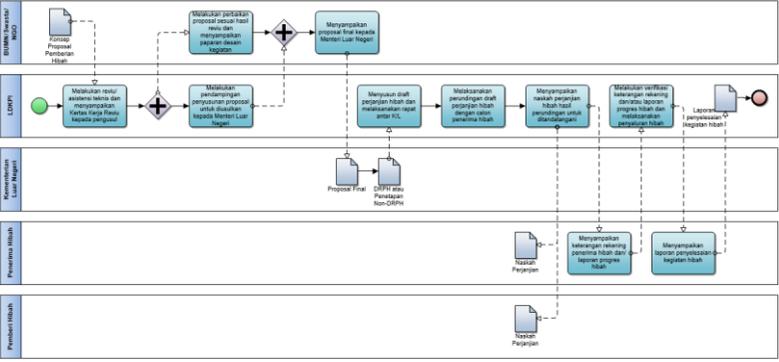
No.	Komponen	Uraian
		yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam penyediaan Layanan Pengelolaan Investasi.</p> <p>Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

**b. Penyaluran Hibah Kepada Pemerintah Asing/Lembaga Asing**

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Pengguna layanan meliputi K/L selaku Penanggung Jawab Kegiatan, K/L Teknis terkait, <i>Recipient</i>, Pelaksana Hibah (OI), Kementerian Luar Negeri, Kementerian Bappenas, KemenSetneg;</p> <p>b. Pengajuan layanan dapat dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengiriman Surat ke alamat Gedung Sutikno Slamet Lt.19, Jalan Dr. Wahidin Raya Nomor 1, Pasar Baru, Sawah Besar, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10710; dan/atau</li> <li>• E-mail: <a href="mailto:ldkpi@kemenkeu.go.id">ldkpi@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:div.prpd.ldkpi@kemenkeu.go.id">div.prpd.ldkpi@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:div.plpd.ldkpi@kemenkeu.go.id">div.plpd.ldkpi@kemenkeu.go.id</a></li> </ul> <p>c. Jam Kerja Layanan (WIB)</p> <p>Senin-Kamis : 07.30-12.00 dan 13.30-17.00            Jumat : 07.30-11.30 dan 13.30-17.00            atau memperhatikan jam kerja yang ditetapkan di lingkungan Kementerian Keuangan. Dalam hal pengajuan layanan</p>

No.	Komponen	Uraian
		disampaikan di luar jam kerja layanan, maka pengajuan layanan tetap diterima dan akan diproses lebih lanjut setelah jam kerja layanan dibuka kembali.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Penyaluran Hibah dengan LDKPI sebagai Penanggung Jawab Kegiatan (PJK);</p> <p>1) Persiapan Pemberian Hibah dengan kegiatan persiapan proposal pemberian hibah</p> <p>a) BUMN/Swasta/NGO menyampaikan konsep proposal pemberian hibah kepada Divisi Perencanaan Penyaluran Dana sebagai Tim Asistensi Proposal;</p> <p>b) Tim Asistensi Proposal akan melakukan reviu/asistensi teknis dan menyampaikan Kertas Kerja Reviu kepada BUMN/Swasta/NGO Pengusul;</p> <p>c) BUMN/Swasta/NGO pengusul melakukan perbaikan proposal sebagaimana hasil reviu sekaligus menyampaikan paparan desain kegiatan pemberian hibah;</p> <p>d) Tim Asistensi Proposal melakukan pendampingan penyusunan proposal sampai dengan proposal dinyatakan final (sesuai dengan pedoman penyusunan proposal) untuk diusulkan kepada Menteri Luar Negeri sebagai Ketua Kelompok Kerja Hibah.</p> <p>2) Penyusunan draft Perjanjian hibah, rapat antar Kementerian/Lembaga, dan penandatanganan perjanjian hibah</p> <p>a) Berdasarkan Keputusan Menteri Luar Negeri tentang DRPH atau Surat Keputusan Menteri Luar Negeri tentang Penetapan Non-DRPH atau Persetujuan Komrah tentang Hibah Non-DRPH, LDKPI menyusun draft Perjanjian Hibah yang akan dibahas dalam rapat antar Kementerian/Lembaga;</p> <p>b) LDKPI dan K/L terkait melaksanakan rapat antar Kementerian/Lembaga untuk membahas draft Perjanjian</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Hibah;</p> <p>c) LDKPI dan K/L terkait melaksanakan perundingan draft Perjanjian Hibah dengan Calon Penerima Hibah;</p> <p>d) LDKPI menyampaikan naskah Perjanjian Hibah hasil perundingan untuk ditandatangani oleh Pemberi Hibah dan Penerima Hibah.</p> <p>3) Penyaluran Hibah kepada penerima hibah</p> <p>a) Penerima Hibah atau Pelaksana Hibah menyampaikan keterangan rekening penerima hibah dan/atau laporan progres hibah;</p> <p>b) LDKPI melakukan telaahan dan verifikasi keterangan rekening dan/atau laporan progres hibah;</p> <p>c) LDKPI melakukan penyaluran hibah ke rekening yang disampaikan oleh Penerima Hibah atau Pelaksana Hibah.</p> <p>4) Penyusunan laporan penyelesaian kegiatan hibah, dimana Penerima Hibah atau Pelaksana Hibah menyampaikan laporan penyelesaian kegiatan hibah.</p>  <p>The flowchart illustrates the grant process across five levels: Hibah Kepada (Grant to), LDKPI (Director General of the Ministry of Finance), Kementerian Luar Negeri (Ministry of Foreign Affairs), Penerima Hibah (Grant Recipient), and Pemberi Hibah (Grant Provider). The process starts with Hibah Kepada (Grant to) and LDKPI (Director General of the Ministry of Finance) reviewing the proposal. It then moves to Kementerian Luar Negeri (Ministry of Foreign Affairs) for final proposal review and approval. The process then moves to Penerima Hibah (Grant Recipient) for final proposal review and approval. The process then moves to Pemberi Hibah (Grant Provider) for final proposal review and approval. The process ends with the grant provider providing the grant to the grant recipient.</p> <p>b. Penyaluran Hibah dengan Kementerian/ Lembaga (K/L) sebagai Penanggung Jawab Kegiatan (PJK);</p> <p>1) Persiapan Pemberian Hibah dengan kegiatan penilaian proposal pemberian hibah yang diusulkan oleh Kementerian/Lembaga</p> <p>a) K/L menyampaikan konsep proposal pemberian hibah kepada Divisi Perencanaan Penyaluran Dana sebagai</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Tim Asistensi Proposal;</p> <p>b) Tim Asistensi Proposal akan melakukan reviu/asistensi teknis dan menyampaikan Kertas Kerja Reviu kepada K/L Pengusul;</p> <p>c) K/L pengusul melakukan perbaikan proposal sebagaimana hasil reviu sekaligus menyampaikan paparan desain kegiatan pemberian hibah;</p> <p>d) Tim Asistensi Hibah melakukan pendampingan penyusunan proposal sampai dengan proposal dinyatakan final (sesuai dengan pedoman penyusunan proposal) untuk diusulkan kepada Menteri Luar Negeri sebagai Ketua Kelompok Kerja Hibah.</p> <p>2) Penyusunan <i>draft</i> Perjanjian hibah, rapat antar Kementerian/Lembaga, dan penandatanganan perjanjian hibah</p> <p>a) Berdasarkan Keputusan Menteri Luar Negeri tentang DRPH atau Surat Keputusan Menteri Luar Negeri tentang Penetapan Non-DRPH atau Persetujuan Komrah tentang Hibah Non-DRPH, LDKPI menyusun draft Perjanjian Hibah yang akan dibahas dalam rapat antar Kementerian/Lembaga;</p> <p>b) LDKPI, PJK, dan K/L terkait melaksanakan rapat antar Kementerian/Lembaga untuk membahas draft Perjanjian Hibah;</p> <p>c) LDKPI, PJK, dan K/L terkait melaksanakan perundingan draft Perjanjian Hibah dengan Calon Penerima Hibah;</p> <p>d) LDKPI menyampaikan naskah Perjanjian Hibah hasil perundingan untuk ditandatangani oleh Pemberi Hibah dan Penerima Hibah.</p> <p>3) Penyaluran Hibah kepada penerima hibah</p> <p>a) Hibah dilaksanakan oleh Pemerintah dengan K/L sebagai Penanggung Jawab</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Kegiatan</p> <p>(1) K/L sebagai Penanggung Jawab Kegiatan menyampaikan surat usulan pencairan pemberian hibah (SUP-PH) disertai dengan keterangan rekening dan laporan progres hibah;</p> <p>(2) LDKPI melakukan telaahan dan verifikasi atas surat usulan pencairan pemberian hibah (SUP-PH) yang disertai dengan keterangan rekening dan laporan progres hibah;</p> <p>(3) LDKPI melakukan pencairan hibah ke rekening tujuan.</p> <p>b) Hibah Uang Tunai atau dilaksanakan oleh Penerima Hibah atau Pelaksana Hibah</p> <p>(1) K/L sebagai Penanggung Jawab Kegiatan menyampaikan surat usulan pencairan pemberian hibah (SUP-PH) disertai dengan keterangan rekening dan/atau laporan progres hibah;</p> <p>(2) LDKPI melakukan telaahan dan verifikasi atas surat usulan pencairan pemberian hibah (SUP-PH) yang disertai dengan keterangan rekening dan/atau laporan progres hibah;</p> <p>(3) LDKPI melakukan pencairan hibah ke rekening tujuan.</p> <p>4) Penyusunan laporan penyelesaian kegiatan hibah, dimana K/L selaku PJK menyampaikan laporan penyelesaian kegiatan hibah.</p>

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Persiapan Pemberian Hibah dengan kegiatan penyiapan proposal pemberian hibah 60 hari kerja;</p> <p>b. Penyaluran Hibah dengan LDKPI sebagai Penanggung Jawab Kegiatan (PJK) 48 hari kerja efektif (di luar waktu tunggu) dengan catatan seluruh dokumen persyaratan telah lengkap;</p> <p>c. Penyaluran Hibah dengan Kementerian/ Lembaga (K/L) sebagai Penanggung Jawab Kegiatan (PJK) 60 hari kerja efektif (di luar waktu tunggu) dengan catatan seluruh dokumen persyaratan telah lengkap.</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draft Proposal Pemberian Hibah;</li> <li>• <i>Grant Agreement</i>; dan</li> <li>• Hasil verifikasi atas permohonan pencairan hibah.</li> </ul>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. <i>Whistleblowing system</i> Kementerian Keuangan (<a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>);</p> <p>b. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!): <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;</p> <p>c. Pusat Kontak Layanan Kemenkeu PRIME (telepon dengan kode akses 134, surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id">kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</a>, dan layanan Hubungi Kami pada situs web Kementerian Keuangan <a href="http://www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami">www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami</a>);</p> <p>d. Pusat Kontak Layanan Sapa DJPPR (surat elektronik dengan alamat <a href="mailto:sapadjppr@kemenkeu.go.id">sapadjppr@kemenkeu.go.id</a> dan layanan website dengan alamat <a href="http://sapadjppr.kemenkeu.go.id">sapadjppr.kemenkeu.go.id</a>);</p> <p>e. E-mail pengaduan <a href="mailto:spi.ldkpi@kemenkeu.go.id">spi.ldkpi@kemenkeu.go.id</a>; dan/atau</p> <p>f. Seluruh media sosial DJPPR dan/atau LDKPI</p>

No.	Komponen	Uraian
		(Instagram, Twitter, dan/atau Facebook). Pengaduan layanan yang dilengkapi dengan bukti dukung yang cukup akan ditindaklanjuti dengan penyampaian tanggapan dari Satuan Pemeriksaan Intern LDKPI sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pemberian Hibah Kepada Pemerintah Asing/Lembaga Asing sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2019; b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.08/2020 tentang Tata Cara Pelaksanaan, Penatausahaan, Pemantauan, Evaluasi, dan Pelaporan Pemberian Hibah kepada Pemerintah Asing/Lembaga Asing sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 4/PMK.01/2022; c. Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 11 tahun 2019 yang telah diubah dengan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 15 Tahun 2020 tentang Kebijakan Pemberian Hibah kepada Pemerintah Asing/Lembaga Asing.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: meja, kursi, lemari, komputer, printer, alat tulis kantor, ruang konsultasi, alat komunikasi (telepon, e-mail, media komunikasi lainnya), sarana <i>video conference</i> , pendingin ruangan, dan jaringan internet.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai di lingkungan LDKPI yang ditugaskan untuk memproses penyaluran hibah kepada pemerintah asing/Lembaga asing yang menjadi tanggung jawabnya; dan b. Memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> ).
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh para Direktur yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan, Satuan

No.	Komponen	Uraian
		Pemeriksaan Intern, serta Kepala Divisi Organisasi dan SDM selaku Unit Kepatuhan Internal.
5.	Jumlah pelaksana	a. Direktur Utama; b. Minimal satu Direktur; c. Minimal satu Kepala Divisi; dan d. Minimal satu orang pelaksana.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal penyelesaian layanan melebihi jangka waktu yang telah ditetapkan, sebagai kompensasi atas keterlambatan tersebut, maka penyelesaian layanan tetap dilanjutkan secara intensif di luar jam pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keragu-raguan dalam penyediaan Layanan Penyaluran Hibah Kepada Pemerintah Asing/Lembaga Asing.  Dokumen dan data pengajuan layanan bersifat terbatas dan rahasia sehingga akan diproses sesuai ketentuan dan tidak dapat diakses secara bebas oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pengelolaan keamanan dokumen dan data di DJPPR mengikuti ketentuan di lingkungan Kementerian Keuangan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan (survei kepuasan layanan).

DIREKTUR JENDERAL  
PENGELOLAAN PEMBIAYAAN DAN RISIKO,



Ditandatangani secara elektronik  
SUMINTO

