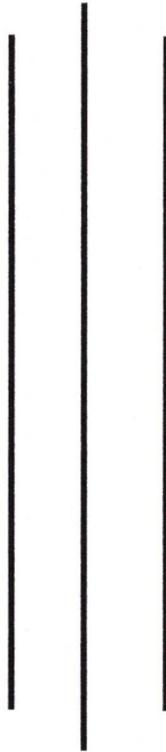




STANDAR PELAYANAN PUSDATIN KEMHAN



**PUSAT DATA DAN INFORMASI
KEMENTERIAN PERTAHANAN
TA. 2022**

STANDAR PELAYANAN
Pelayanan Email Dinas Kementerian Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	<p>a. Pengguna layanan menyampaikan permohonan pelayanan email kepada Admin Email Kemhan yang berada di Pusdatin Kemhan melalui Telepon dan Layanan Chat atau membuat surat permohonan tertulis kepada Kapusdatin Kemhan jika permohonan layanan mewakili satker.</p> <p>b. Hadir langsung ke Kantor Pusdatin Kemhan atau menghubungi pusat layanan Pusdatin Kemhan di Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<p>Layanan Untuk Personal</p> <p>a. Pengguna layanan menyampaikan permohonan layanan email kepada Admin Email Kemhan;</p> <p>b. Admin Email Kemhan mengirimkan Form Permohonan Layanan Email melalui link https://bit.ly/3EyRxMJ;</p> <p>c. Pengguna mengisi form permohonan layanan email;</p> <p>d. Admin melakukan validasi data, apakah pengguna sudah terdaftar atau belum;</p> <p>e. Admin membuatkan akun username dan password email;</p> <p>f. Pengguna mencoba login akun email baru yang diberikan;</p> <p>Layanan Untuk Satker/Organisasi</p> <p>a. Satker mengajukan surat permohonan email organisasi dan/atau personil kepada Kapusdatin Kemhan;</p> <p>b. Kapusdatin membuat Disposisi kepada Koordinator Email Kemhan;</p> <p>c. Koordinator Email Kemhan menyerahkan data personil/organisasi yang akan dibuatkan email dinas kepada Admin Email Kemhan;</p> <p>d. Admin melakukan validasi data yang diterima;</p>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> e. Admin membuatkan akun username dan password email sesuai data yang diberikan Satker; f. Admin membuatkan surat penyelesaian akun email kepada Koordinator Email Kemhan; g. Koordinator Email Kemhan memparaf surat dan menyerahkan kepada Kapusdatin untuk ditandatangani; h. Surat pemberitahuan akun email telah dicreate dikirimkan kepada satker terkait, dimana username dan password tidak dilampirkan pada surat namun diemailkan secara internal kepada Staf/Bagian terkait. i. Satker menerima surat balasan pemberitahuan email telah dicreate. j. Pengguna mencoba login akun email baru yang diberikan;
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan email untuk personal diberikan dalam jangka waktu 30 menit hingga 1 jam setelah menyampaikan permintaan; atau b. Pelayanan email untuk Satker yang mengirimkan surat kepada Kapusdatin akan diproses dalam waktu 1 – 4 jam atau sesuai kesepakatan tergantung banyaknya data yang akan dibuatkan email.
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Create Akun Email Baru, Reset Password, Delete Password dan Update Email.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui Layanan Chat/Telepon Whatsapp Admin Email Kemhan. (PNS Soli Agrina Tarigan; PNS Jeiha Putri Maharani (Hari Kerja) dan PNS Hidayatullah (Diluar Jam Kerja)

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Layanan Pusdatin di Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) c. Surat Edaran dari Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penggunaan Alamat Email Resmi Pemerintah Pada Instansi Pemerintah d. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan e. Surat Edaran dari Sekretariat Jenderal Kementerian Pertahanan RI Nomor: SE/08/I/2017 tanggal 25 Januari 2017 tentang Penggunaan <i>E-mail</i> Kemhan di Lingkungan Kemhan
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Laptop/Komputer/Tab Xecure b. Jaringan Internet c. Wifi d. Aplikasi pendukung sistem email
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki akses administrator sistem email Kemhan b. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur email Kemhan c. Mengetahui mekanisme pendistribusian akun email Kemhan kepada pengguna
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang berstatus ASN.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan diberikan sesuai data yang diberikan; b. Akun email yang diberikan dapat digunakan/diakses pada saat Login pada Sistem mail.kemhan.go.id; dan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan yang diberikan adalah layanan yang terbaik dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan surat perintah Admin Kemhan dari atasan langsung; dan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi setiap 1 (satu) bulan sekali dalam bentuk laporan monitoring email; b. Pemberian edukasi tentang kesadaran dan potensi gangguan keamanan informasi pada sistem email kepada pengguna melalui <i>broadcast</i> email dan c. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.



 Kepala Pusat Data dan Informasi,
 Leonardo
 Brigadir Jenderal TNI

STANDAR PELAYANAN

Pelayanan Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan Barang dan Jasa (SIRUP) Kementerian Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis kepada Kapusdatin Kemhan. b. Hadir langsung ke Ruang Bidding Room, Pusdatin Kemhan atau mendatangi pusat layanan Pusdatin Kemhan di Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat dengan mengisi buku registrasi tamu dan mendapatkan kontak PIC LPSE Kemhan. c. Jika permintaan tidak bersifat krusial bisa langsung menghubungi PIC LPSE Kemhan yang didapat dari pusat layanan Pusdatin Kemhan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Kapusdatin Kemhan; b. Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan layanan telah diterima; c. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah layanan dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring; d. Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui email maupun aplikasi pesan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi/surat jawaban pelaksanaan layanan disampaikan oleh Pusdatin maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kapusdatin Kemhan. Pelaksanaan layanan akan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari setelah surat; atau Jika stakeholders pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan permintaan.
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
5	Produk Pelayanan	<p>Layanan Sistem Informasi Perencanaan Pengadaan Barang dan Jasa yang dibutuhkan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Manajemen Akun KPA dan PPK (Buat, Hapus, Ubah Data); b. Konsultasi Input Data Perencanaan Umum Pengadaan Barang dan Jasa pada aplikasi SIRUP LKPP; c. serta Kendala sistem aplikasi yang digunakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kapusdatin Kemhan, dengan alamat Jl. RS. Fatmawati No. 1 Pondok Labu Jakarta Selatan 12450. Telp : 021-7690009. Email : pusdatin@kemhan.go.id b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: 021-7690009; 2. e-mail: lpse@kemhan.go.id atau lpsekemhan@gmail.com; dan 3. SMS/WA melalui nomor PIC LPSE yang diberikan oleh Pusat Layanan Pusdatin Kemhan, Gedung Nasution, Lantai 14, Merdeka Barat, Jakarta Pusat. DKI Jakarta.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. Perpres No. 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; d. Permenhan RI Nomor 38 Tahun 2011 tentang Peraturan Menteri Pertahanan tentang Kebijakan Sistem Informasi Pertahanan Negara; e. Permenhan RI Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. <i>Personal Computer</i> (PC); 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Pesawat telepon; 7. <i>Tool kit</i> jaringan 8. <i>Tool kit</i> Komputer
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Pegawai yang memiliki keahlian dalam mengoperasikan Administrasi Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP). b. Pegawai yang memiliki pengetahuan dasar pengadaan barang dan jasa pemerintah. c. Pegawai yang memiliki pengetahuan dasar akuntansi. d. Pegawai yang memiliki pemahaman proses bisnis pengadaan barang dan jasa secara keseluruhan dan hubungan dengan sistem lainnya serta stakeholder yang terkait. e. Pegawai memiliki kontak-kontak PIC LKPP yang dapat dihubungi jika ada masalah yang sulit ditangani. f. Pegawai dapat berkoordinasi dengan UKPBJ, APIP Kemhan, dan juga PIC LPSE atau Pusat Pengadaan dari masing-masing Unit Organisasi Kementerian Pertahanan. g. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang membutuhkan bantuan.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional (APIP Kementerian Pertahanan) oleh Inspektorat Jenderal; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (dua) orang pegawai
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; b. Pelayanan diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		c. Peralatan dipersiapkan sesuai kebutuhan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Layanan yang diberikan adalah layanan yang terbaik dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.



Kepala Pusat Data dan Informasi,

Richardo
Brigadir Jenderal TNI

STANDAR PELAYANAN

Pelayanan Sistem Informasi Pengadaan Barang dan Jasa Kementerian Pertahanan Untuk Penyedia

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	<p>a. Hadir langsung ke Ruang Bidding Room, Pusdatin Kemhan atau mendatangi pusat layanan Pusdatin Kemhan di Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat dengan mengisi buku registrasi tamu dan mendapatkan kontak PIC LPSE Kemhan.</p> <p>b. Jika permintaan tidak bersifat krusial bisa langsung menghubungi PIC LPSE Kemhan yang didapat dari pusat layanan Pusdatin Kemhan.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<p>a. Pengguna layanan menyampaikan permohonan layanan via <i>WA/Chat Messenger</i> atau datang langsung untuk membuat jadwal bertemu dengan PIC LPSE;</p> <p>b. Pengguna layanan menerima jawaban dari petugas yang menunjukkan bahwa permohonan layanan telah diterima;</p> <p>c. Pengguna layanan menunggu jawaban dari PIC terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah layanan dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring;</p> <p>d. Pengguna layanan menerima jawaban melalui email maupun aplikasi pesan.</p> <p>e. Pengguna layanan membawa dokumen atau berkas yang dipersyaratkan oleh PIC atau petugas layanan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Informasi/surat jawaban pelaksanaan layanan disampaikan oleh Pusdatin maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan diterima oleh PIC LPSE. Pelaksanaan layanan akan dilakukan paling lambat 1 (tiga) hari setelah permohonan diterima; atau Jika stakeholders pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan permintaan.</p>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	<p>Layanan Sistem Informasi Pengadaan Barang dan Jasa yang dibutuhkan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Manajemen Akun Penyedia (Pembuatan Akun, Verifikasi Data, Ubah Data Penyedia); b. Pembimbingan Proses Tender dan Non Tender yang akan dilaksanakan oleh penyedia; c. Konsultasi Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa melalui platform yang akan digunakan, d. serta Kendala sistem aplikasi yang digunakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kapusdatin Kemhan, dengan alamat Jl. RS. Fatmawati No. 1 Pondok Labu Jakarta Selatan 12450. Telp : 021-7690009. Email : lpse@kemhan.go.id b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: 021-7690009; 2. e-mail:lpse@kemhan.go.id atau lpsekemhan@gmail.com; dan 3. SMS/WA melalui nomor PIC LPSE yang diberikan oleh Pusat Layanan Pusdatin Kemhan, Gedung Nasution, Lantai 14, Merdeka Barat, Jakarta Pusat. DKI Jakarta.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. Perpres No. 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<p>d. Permenhan RI Nomor 38 Tahun 2011 tentang Peraturan Menteri Pertahanan tentang Kebijakan Sistem Informasi Pertahanan Negara;</p> <p>e. Permenhan RI Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. <i>Personal Computer</i> (PC); 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Pesawat telepon; 7. <i>Tool kit</i> jaringan 8. <i>Tool kit</i> Komputer
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Pegawai yang memiliki keahlian dalam mengoperasikan Administrasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE). b. Pegawai yang memiliki dasar pengetahuan pengadaan barang dan jasa pemerintah dan <i>platform</i> pengadaan barang dan jasa pemerintah. c. Pegawai yang memiliki pemahaman proses bisnis pengadaan barang dan jasa secara keseluruhan dan hubungan dengan sistem lainnya serta stakeholder yang terkait. d. Pegawai memiliki kontak-kontak PIC LKPP yang dapat dihubungi jika ada masalah yang sulit ditangani. e. Pegawai dapat berkoordinasi dengan UKPBJ, APIP Kemhan, dan juga PIC LPSE atau Pusat Pengadaan dari masing-masing Unit Organisasi Kementerian Pertahanan. f. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang membutuhkan bantuan;
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional (APIP Kementerian Pertahanan) oleh Inspektorat Jenderal; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (dua) orang pegawai
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; b. Pelayanan diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan c. Peralatan dipersiapkan sesuai kebutuhan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan yang diberikan adalah layanan yang terbaik dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.



Richardo

Brigadir Jenderal TNI

STANDAR PELAYANAN

Pelayanan Sistem Informasi Pengadaan Barang dan Jasa Kementerian Pertahanan Untuk Non Penyedia

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	<ol style="list-style-type: none">Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis kepada Kapusdatin Kemhan.Hadir langsung ke Ruang Bidding Room, Pusdatin Kemhan atau mendatangi pusat layanan Pusdatin Kemhan di Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat dengan mengisi buku registrasi tamu dan mendapatkan kontak PIC LPSE Kemhan.Jika permintaan tidak bersifat krusial bisa langsung menghubungi PIC LPSE Kemhan yang didapat dari pusat layanan Pusdatin Kemhan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<ol style="list-style-type: none">Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Kapusdatin Kemhan;Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan layanan telah diterima;Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah layanan dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring;Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui email maupun aplikasi pesan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Informasi/surat jawaban pelaksanaan layanan disampaikan oleh Pusdatin maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kapusdatin Kemhan. Pelaksanaan layanan akan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari setelah surat; atau Jika stakeholders pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan permintaan.
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
5	Produk Pelayanan	<p>Layanan Sistem Informasi Pengadaan Barang dan Jasa yang dibutuhkan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Manajemen Akun Non Penyedia yaitu: PPK, Pokja, Pejabat Pengadaan, dan Auditor untuk BPK dan Itjen Kemhan (Buat, Hapus, Ubah Data); b. Manajemen Proses Tender dan Non Tender yang akan dilaksanakan oleh satker; c. Konsultasi Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa melalui platform yang akan digunakan, d. serta Kendala sistem aplikasi yang digunakan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kapusdatin Kemhan, dengan alamat Jl. RS. Fatmawati No. 1 Pondok Labu Jakarta Selatan 12450. Telp : 021-7690009. Email : pusdatin@kemhan.go.id b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: 021-7690009; 2. e-mail:lpse@kemhan.go.id atau lpsekemhan@gmail.com; dan 3. SMS/WA melalui nomor PIC LPSE yang diberikan oleh Pusat Layanan Pusdatin Kemhan, Gedung Nasution, Lantai 14, Merdeka Barat, Jakarta Pusat. DKI Jakarta.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); c. Perpres No. 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; d. Permenhan RI Nomor 38 Tahun 2011 tentang Peraturan Menteri Pertahanan tentang Kebijakan Sistem Informasi Pertahanan Negara;

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		e. Permenhan RI Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. <i>Personal Computer</i> (PC); 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Pesawat telepon; 7. <i>Tool kit</i> jaringan 8. <i>Tool kit</i> Komputer
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Pegawai yang memiliki keahlian dalam mengoperasikan Administrasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE). b. Pegawai yang memiliki dasar pengetahuan pengadaan barang dan jasa pemerintah dan <i>platform</i> pengadaan barang dan jasa pemerintah. c. Pegawai yang memiliki pemahaman proses bisnis pengadaan barang dan jasa secara keseluruhan dan hubungan dengan sistem lainnya serta stakeholder yang terkait. d. Pegawai memiliki kontak-kontak PIC LKPP yang dapat dihubungi jika ada masalah yang sulit ditangani. e. Pegawai dapat berkoordinasi dengan UKPBJ, APIP Kemhan, dan juga PIC LPSE atau Pusat Pengadaan dari masing-masing Unit Organisasi Kementerian Pertahanan. f. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang membutuhkan bantuan;
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional (APIP Kementerian Pertahanan) oleh Inspektorat Jenderal; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (dua) orang pegawai
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		b. Pelayanan diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan c. Peralatan dipersiapkan sesuai kebutuhan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Layanan yang diberikan adalah layanan yang terbaik dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.



 Kepala Pusat Data dan Informasi,
 Brigadir Jenderal TNI
 Richardo

STANDAR PELAYANAN

Pelayanan Infrastruktur TIK Kementerian Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	<ol style="list-style-type: none">Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis kepada Kapusdatin Kemhan.Hadir langsung ke Kantor Pusdatin Kemhan atau mendatangi pusat layanan Pusdatin Kemhan di Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat dengan mengisi buku registrasi tamu.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<ol style="list-style-type: none">Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Kapusdatin Kemhan;Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan layanan telah diterima;Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah layanan dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring;Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui email maupun media penyetara lainnya.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Informasi/surat jawaban pelaksanaan layanan disampaikan kepada Pusdatin maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Pusdatin. Pelaksanaan layanan akan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari setelah surat; atau telah mendapat disposisi dari pimpinan.Jika stakeholders pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan pada kesempatan pertama setelah menyampaikan permintaan.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Layanan konsultasi TIK yang dibutuhkan (pemeliharaan, perbaikan, penyiapan, peminjaman, dan layanan penyiapan IP jaringan).
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kapusdatin Kemhan, dengan alamat Jl. RS. Fatmawati No. 1 Pondok Labu Jakarta Selatan 12450.</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. telepon: 021-7690009; b. e-mail: pusdatin@kemhan.go.id</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>c. Permenhan RI Nomor 38 Tahun 2011 tentang Peraturan Menteri Pertahanan tentang Kebijakan Sistem Informasi Pertahanan Negara.</p> <p>d. Permenhan RI Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Pesawat telepon; 7. Mesin facsimile; dan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		8. Mesin fotokopi.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki keterampilan dibidang TIK. b. Pegawai yang memiliki keterampilan operator <i>Video Conference</i> . c. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan d. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; b. Pelayanan diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan c. Peralatan dipersiapkan sesuai kebutuhan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Layanan yang diberikan adalah layanan yang terbaik dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.



Ronaldo
Brigadir Jenderal TNI

STANDAR PELAYANAN

Pelayanan Keamanan Informasi Kementerian Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	<ol style="list-style-type: none">Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis kepada Kapusdatin Kemhan.Hadir langsung ke Kantor Pusdatin Kemhan atau mendatangi pusat layanan Pusdatin Kemhan/Kamar Sandi di Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat dengan mengisi buku registrasi tamu.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<ol style="list-style-type: none">Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Kapusdatin Kemhan;Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas Kamar Sandi yang menunjukkan bahwa surat permohonan layanan telah diterima;Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah layanan dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring;Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui email maupun media penyetara lainnya
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Informasi/surat jawaban pelaksanaan layanan disampaikan oleh Pusdatin maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kemhan. Pelaksanaan layanan akan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari setelah surat; atauJika stakeholders pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan permintaan.
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
5	Produk Pelayanan	Layanan Keamanan Informasi yang dibutuhkan (Pelayanan Kamar Sandi, Counter Surveillance, Anti Drone, Asean Defence Infrastruktur)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kapusdatin Kemhan, dengan alamat Jl. RS. Fatmawati No. 1 Pondok Labu Jakarta Selatan 12450. Telp : 021-7690009. Email : pusdatin@kemhan.go.id</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. telepon: 021-7690009; b. e-mail: pusdatin@kemhan.go.id.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>c. Permenhan RI Nomor 38 Tahun 2011 tentang Peraturan Menteri Pertahanan tentang Kebijakan Sistem Informasi Pertahanan Negara.</p> <p>d. Permenhan RI Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pembinaan dan Penyelenggaraan Persandian Pertahanan</p> <p>e. Permenhan RI Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kamar Sandi dan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet;

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		6. Pesawat telepon; 7. Mesin faksimile; 8. Alat Countersurveillance; 9. ADI device; 10. Anti Drone; 11. Tool Kit; 12. IP PBX cold standby; 13. Peralatan Enkripsi/Dekripsi dan 14. Surveillance device.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Pegawai yang memiliki kualifikasi persandian. b. Pegawai yang memiliki kualifikasi <i>counter surveillance</i> c. Pegawai yang mampu menyimpan informasi berklasifikasi secara bertanggung jawab, serta memiliki etos kerja yang baik. d. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer dan peralatan komunikasi.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang pegawai
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; b. Pelayanan diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan c. Peralatan dipersiapkan sesuai kebutuhan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Layanan yang diberikan adalah layanan yang terbaik dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</p> <p>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>



Kelembagaan Pusat Data dan Informasi,

Richardo
Brigadir Jenderal TNI

STANDAR PELAYANAN

Pelayanan Bimbingan Teknis TIK Pusdatin Kementerian Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	<ol style="list-style-type: none">Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis kepada Kapusdatin Kemhan.Hadir langsung ke Kantor Pusdatin Kemhan atau mendatangi pusat layanan Pusdatin Kemhan di Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat dengan mengisi buku registrasi tamu.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<ol style="list-style-type: none">Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Kapusdatin Kemhan;Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan layanan telah diterima;Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah layanan dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring;Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui email maupun media penyetara lainnya.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">Informasi/surat jawaban pelaksanaan layanan disampaikan oleh Pusdatin maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kemhan. Pelaksanaan layanan akan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari setelah surat; atauJika stakeholders pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan permintaan.
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
5	Produk Pelayanan	Layanan konsultasi TIK yang dibutuhkan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kapusdatin Kemhan, dengan alamat Jl. RS. Fatmawati No. 1 Pondok Labu Jakarta Selatan 12450.</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. telepon: 021-7690009; b. e-mail: pusdatin@kemhan.go.id.</p>
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</p> <p>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>c. Permenhan RI Nomor 38 Tahun 2011 tentang Peraturan Menteri Pertahanan tentang Kebijakan Sistem Informasi Pertahanan Negara.</p> <p>d. Permenhan RI Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Pesawat telepon; 7. Mesin facsimile; dan 8. Mesin fotokopi.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pegawai yang memiliki keterampilan dibidang TIK. b. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi terkait; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal; dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan; b. Pelayanan diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan c. Peralatan dipersiapkan sesuai kebutuhan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Layanan yang diberikan adalah layanan yang terbaik dan dapat dipertanggungjawabkan. b. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Kepala Pusat Data dan Informasi,



Richardo
Brigadir Jenderal TNI