



# KATALOG LAYANAN

*E-MAIL DINAS*



**Username**

**Password**

**Login**

---

Untuk bantuan, hubungi:  
Pusat Data dan Informasi (PUSDATIN) - Kemhan  
E: [support@kemhan.go.id](mailto:support@kemhan.go.id) / T: (021) 7692650



**KATALOG LAYANAN**  
**E-MAIL DINAS KEMENTERIAN PERTAHANAN**  
**REPUBLIK INDONESIA**

**A. Deskripsi Layanan**

Layanan *E-mail* Kemhan adalah layanan *e-mail* khusus yang hanya digunakan dilingkungan Kementerian Pertahanan sebagai pertukaran informasi berupa surat elektronik.

Layanan Ini meliputi :

1. Permohonan pembuatan *e-mail* baru Kemhan;
2. Permohonan *reset password e-mail* Kemhan;
3. Permohonan penggantian nama akun *e-mail* Kemhan;
4. Permohonan perubahan batas maksimum *storage* akun *e-mail* Kemhan;
5. Pelaporan insiden / kendala penggunaan *e-mail* Kemhan.

**B. Detail Syarat dan Ketentuan Layanan**

1. Permohonan layanan *e-mail* dinas yang meliputi permohonan pembuatan *e-mail* baru, *reset password*, penggantian nama akun, perubahan batas maksimum *storage* akun dan pelaporan insiden / kendala membutuhkan validasi berupa pengisian identitas yang dapat membuktikan bahwa pemohon adalah benar pegawai di Kementerian Pertahanan dengan melampirkan nama lengkap, pangkat/golongan dan NIP / NRP dari pemohon.
2. Laporan kendala pengguna perlu melampirkan akun, kronologi, tangkapan layar dan dokumen terkait.
3. Pihak pengelola dalam hal ini adalah Pusat Data dan Informasi (Pusdatin), menyediakan layanan *e-mail* beserta fitur yang terdapat pada *e-mail* tersebut secara gratis kepada pegawai yang berada dalam lingkungan Kementerian Pertahanan.

4. Masa berlaku layanan *e-mail* adalah selama pegawai masih tercatat aktif menjadi pegawai di lingkungan Kementerian Pertahanan. Setelah pegawai pensiun atau pindah dari satuan Kementerian Pertahanan, administrator akan melakukan pemberhentian serta menutup akun *e-mail* pegawai yang pensiun atau pindah dari satuan Kementerian Pertahanan melalui pengecekan data pegawai secara berkala.
5. Pengelola berhak melakukan tindakan yang dianggap perlu secara penuh, seperti membekukan hingga menghapus data akun *e-mail*, apabila dalam pelaksanaan penggunaan layanan tersebut dianggap tidak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh pengelola.
6. Semua layanan yang disediakan hanya boleh digunakan untuk tujuan profesional kedinasan di lingkungan Kementerian Pertahanan.

#### **C. Cakupan Penggunaan**

Layanan disediakan secara khusus untuk seluruh pegawai Kementerian Pertahanan

#### **D. Waktu Respon Layanan**

Waktu yang dibutuhkan untuk admin merespon layanan *e-mail* dinas yang meliputi permohonan pembuatan *e-mail* baru, *reset password*, penggantian nama akun, perubahan batas maksimum *storage* akun dan pelaporan kendala adalah  $\pm$  30 menit.

#### **E. Jenis Insiden yang Dilayani**

**Insiden yang bersifat non teknis meliputi :**

1. Pengguna tidak memahami tata cara penggunaan *e-mail* Kemhan;

**Insiden yang bersifat teknis meliputi :**

1. Pengguna tidak dapat masuk kedalam laman web *e-mail* Kemhan;
2. Pengguna tidak dapat mengirim dan atau menerima *e-mail* Kemhan;
3. Adanya indikasi akun *e-mail* pengguna diretas.

#### **F. Waktu Penyelesaian Insiden**

Waktu untuk penyelesaian insiden adalah 1 jam untuk insiden yang bersifat non teknis dan 1 sampai dengan 15 hari untuk insiden yang bersifat teknis.

### G. Jenis Permohonan yang dilayani

1. Permohonan pembuatan *e-mail* baru Kemhan;
2. Permohonan *reset password e-mail* Kemhan;
3. Permohonan penggantian nama akun *e-mail* Kemhan;
4. Permohonan perubahan batas maksimum *storage* akun *e-mail* Kemhan;

### H. Waktu Pemenuhan Permohonan

Waktu untuk pemenuhan permohonan layanan *e-mail* dinas Kemhan adalah 30 menit saat jaringan dalam keadaan baik dan 15 hari untuk pemenuhan saat jaringan bermasalah.

### I. Formulir yang dibutuhkan

1. Surat permohonan dari Satuan Kerja.
2. Formulir *online* melalui link Google Form : <https://bit.ly/3EyRxMJ>;
3. Formulir permohonan melalui *platform* komunikasi *Whatsapp*.

Jakarta, 1 November 2023

a.n Kepala Pusat Data dan Informasi  
Kabid Banglola Sisfohan



Damian Adhi Susastyo, M.H.  
Kolonel Chb NRP. 11950060751172