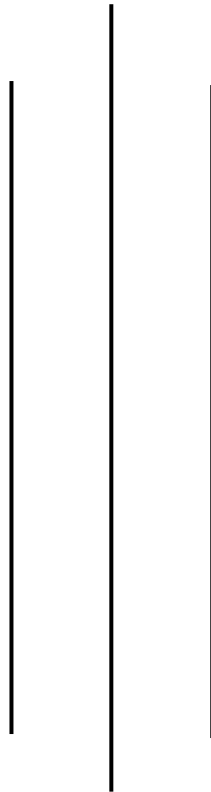




## **STANDAR PELAYANAN PUSDATIN KEMHAN**



**PUSAT DATA DAN INFORMASI  
KEMENTERIAN PERTAHANAN  
TA. 2025**

## STANDAR PELAYANAN

### Layanan Email Dinas Kementerian Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan:	<p>a. Pengguna Hadir langsung atau menghubungi pusat layanan Pusdatin Kemhan di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ruang DLP Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat.</li><li>- Ruang Sisfo Gedung Sudirman Merdeka Barat.</li><li>- Ruang SIPP/LPSE Pusdatin Kemhan Pondok Labu.</li></ul> <p>b. Pengguna layanan menyampaikan permohonan pelayanan email kepada Admin Email Kemhan yang berada di Pusdatin Kemhan melalui Telepon, Layanan Chat, membuat surat permohonan tertulis kepada Kapusdatin Kemhan jika permohonan layanan mewakili satker.</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 <a href="https://bit.ly/3EyRxMJ">https://bit.ly/3EyRxMJ</a>;</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>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<p>Layanan Untuk Satker/Organisasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Satker mengajukan surat permohonan email organisasi dan/atau personil kepada Kapusdatin Kemhan;</li> <li>b. Kapusdatin membuat Disposisi kepada Koordinator Email Kemhan;</li> <li>c. Koordinator Email Kemhan menyerahkan data personil/organisasi yang akan dibuatkan email dinas kepada Admin Email Kemhan;</li> <li>d. Admin melakukan validasi data yang diterima;</li> <li>e. Admin membuatkan akun username dan password email sesuai data yang diberikan Satker;</li> <li>f. Admin membuatkan surat penyelesaian akun email kepada Koordinator Email Kemhan;</li> <li>g. Koordinator Email Kemhan memparaf surat dan menyerahkan kepada Kapusdatin untuk ditandatangani;</li> <li>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.</li> <li>i. Satker menerima surat balasan pemberitahuan email telah dicreate.</li> <li>j. Pengguna mencoba login akun email baru yang diberikan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan email untuk personal diberikan dalam jangka waktu 30 menit hingga 1 jam setelah menyampaikan permintaan; atau</li> <li>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.</li> </ol>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
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	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui Layanan Chat/Telepon Whatsapp Admin Email Kemhan. (PNS Soli Agrina Tarigan; PNS Jeihaan Putri Maharani (Hari Kerja) dan PNS Hidayatullah (Diluar Jam Kerja).</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Layanan Pusdatin di Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat.</p>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.</p> <p>b. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).</p> <p>c. Surat Edaran dari Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penggunaan Alamat Email Resmi Pemerintah Pada Instansi Pemerintah.</p> <p>d. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.</p> <p>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.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Laptop/Komputer/Tab Xecure.</p> <p>b. Jaringan Internet.</p> <p>c. Wifi.</p> <p>d. Aplikasi pendukung sistem email.</p>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki akses administrator sistem email Kemhan.</li> <li>b. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur email Kemhan.</li> <li>c. Mengetahui mekanisme pendistribusian akun email Kemhan kepada pengguna.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi terkait;</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal;</li> <li>dan c. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang berstatus ASN.
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan diberikan sesuai data yang diberikan;</li> <li>b. Akun email yang diberikan dapat digunakan/diakses pada saat Login pada Sistem mail.kemhan.go.id.</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan yang diberikan adalah layanan yang terbaik dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan surat perintah Admin Kemhan dari atasan langsung; dan</li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi setiap 1 (satu) bulan sekali dalam bentuk laporan monitoring email;</p> <p>b. Pemberian edukasi tentang kesadaran dan potensi gangguan keamanan informasi pada sistem email kepada pengguna melalui broadcast email; dan</p> <p>c. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

Kepala Pusat Data dan Informasi,



Isam Adi, S.Sos., M.M  
Laksamana Pertama TNI

## STANDAR PELAYANAN

### Layanan Data Terbuka Kementerian Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan:	<p>a. Pengguna hadir langsung atau menghubungi pusat layanan Pusdatin Kemhan di :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ruang DLP Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat.</li><li>- Ruang Sisfo Gedung Sudirman Merdeka Barat.</li><li>- Ruang SIPP/LPSE Pusdatin Kemhan Pondok Labu.</li></ul> <p>b. Pengguna layanan menyampaikan permohonan pelayanan email kepada Admin Email Kemhan yang berada di Pusdatin Kemhan melalui Telepon, Layanan Chat, membuat surat permohonan tertulis kepada Kapusdatin Kemhan jika permohonan layanan mewakili satker.</p> <p>c. Untuk permohonan atas nama Organisasi/Instansi, pemohon dapat melampirkan surat permohonan resmi atau keterangan instansi.</p> <p>d. Pengguna wajib mencantumkan sumber data apabila data digunakan untuk publikasi, laporan, penelitian, aplikasi, atau kebutuhan lainnya.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<p>a. Pengguna membuka portal Layanan Data Terbuka Kemhan.</p> <p>b. Pengguna memilih menu pencarian, pencarian detail, daftar data, organisasi/satker, topik data, dataset, atau infografis.</p> <p>c. Pengguna membaca informasi dataset, deskripsi data, unit/satker pengampu, periode data, serta format data yang tersedia.</p>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Pengguna mengunduh dataset atau melihat infografis yang tersedia pada portal.</li> <li>e. Apabila terdapat kendala akses, data tidak terbuka, tautan rusak, atau metadata belum jelas, pengguna dapat menyampaikan pesan melalui menu hubungi kami.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dataset dan infografis yang sudah tersedia di portal dapat diakses langsung selama sistem berjalan normal.</li> <li>b. Tanggapan atas pertanyaan umum atau kendala akses diberikan paling lambat 1–3 hari kerja setelah pesan diterima.</li> <li>c. Permohonan data yang membutuhkan verifikasi internal atau koordinasi dengan satker/produsen data diproses paling lambat 5 hari kerja sejak permohonan dinyatakan lengkap.</li> <li>d. Permohonan yang memerlukan pengolahan, validasi, agregasi, anonimisasi, atau pemeriksaan klasifikasi informasi dapat memerlukan waktu tambahan sesuai kompleksitas data.</li> </ul>
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dataset terbuka Kementerian Pertahanan.</li> <li>b. Infografis data.</li> <li>c. Metadata dataset.</li> <li>d. Tautan akses atau unduhan data.</li> <li>e. Informasi lokasi dataset pada portal.</li> <li>f. Jawaban atau penjelasan atas permohonan data.</li> <li>g. Tindak lanjut atas kendala akses, tautan rusak, atau ketidaksesuaian data.</li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 021-7690009;</li> <li>2. SMS/WA: 081247241277 (PNS Puja Putralaksana);</li> <li>3. Email: puja.putralaksana@kemhan.go.id;</li> <li>4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Pusat Layanan Pusdatin Kemhan, Gedung A.H Nasution, Lantai 14, Merdeka Barat, Jakarta Pusat, DKI Jakarta.</li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)</li> <li>b. Permenhan RI Nomor 38 Tahun 2011 tentang Peraturan Menteri Pertahanan tentang Kebijakan Sistem Informasi Pertahanan Negara;</li> <li>c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>d. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan;</li> <li>e. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia.</li> </ol>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Portal Layanan Data Terbuka Kemhan.</li> <li>b. Server atau infrastruktur penyimpanan data.</li> <li>c. Komputer/laptop petugas pengelola portal.</li> </ol>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Jaringan internet.</li> <li>e. Sistem pencarian dataset dan infografis.</li> <li>f. Email atau kanal komunikasi resmi.</li> <li>g. Sistem keamanan, autentikasi admin, dan pencadangan data.</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami prinsip keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik.</li> <li>b. Memahami tata kelola data, metadata, klasifikasi data, dan prinsip Satu Data Indonesia.</li> <li>c. Mampu mengoperasikan portal Layanan Data Terbuka Kemhan.</li> <li>d. Mampu melakukan kurasi, validasi awal, dan pemeriksaan kelengkapan dataset.</li> <li>e. Mampu membedakan data terbuka, data terbatas, data rahasia, data pribadi, dan informasi yang dikecualikan.</li> <li>f. Mampu berkoordinasi dengan satker di lingkungan Kemhan.</li> <li>g. Mampu memberikan jawaban layanan secara jelas, sopan, akurat, dan terdokumentasi.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung pelaksana layanan secara berkala.</li> <li>b. Dilakukan monitoring terhadap jumlah dataset, jumlah infografis, pembaruan data, serta permohonan yang masuk melalui kanal layanan.</li> <li>c. Dilakukan pengawasan terhadap kualitas metadata, keterbacaan file, dan ketersediaan tautan unduhan.</li> <li>d. Dilakukan koordinasi antara admin portal, pengguna data, dan satker terkait.</li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<p>e. Dilakukan pemantauan keamanan sistem, hak akses admin, serta riwayat unggah dan perubahan data.</p> <p>f. Dilakukan evaluasi apabila terdapat pengaduan berulang, keterlambatan tindak lanjut, atau kesalahan publikasi data.</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal 3 orang, terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Admin portal Layanan Data Terbuka Kemhan.</li> <li>b. Petugas layanan/helpdesk.</li> <li>c. Verifikator data.</li> </ul> <p>Jumlah pelaksana dapat disesuaikan dengan volume dataset, jumlah permohonan, dan kompleksitas data.</p>
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan diberikan secara transparan, objektif, dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.</li> <li>b. Data yang tersedia pada portal bersumber dari satuan kerja di lingkungan Kementerian Pertahanan.</li> <li>c. Setiap permohonan, pertanyaan, atau pengaduan yang disampaikan melalui kanal resmi ditindaklanjuti sesuai prosedur.</li> <li>d. Pengguna memperoleh informasi apabila data belum tersedia, sedang diperbarui, tidak dapat dibuka, atau termasuk informasi yang dikecualikan.</li> <li>e. Dataset yang dipublikasikan diupayakan memiliki metadata yang memadai, meliputi judul, deskripsi, unit pengampu, periode, kategori, dan informasi pembaruan data.</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan yang diberikan adalah layanan yang terbaik dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ul>

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>

Kepala Pusat Data dan Informasi,



Isam Adi, S.Sos., M.M  
Laksamana Pertama TNI

## STANDAR PELAYANAN

### Aplikasi SIMONAS Kementerian Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan:	<p>a. Pengguna Hadir langsung atau menghubungi pusat layanan Pusdatin Kemhan di :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ruang DLP Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat.</li><li>- Ruang Sisfo Gedung Sudirman Merdeka Barat.</li><li>- Ruang SIPP/LPSE Pusdatin Kemhan Pondok Labu.</li></ul> <p>b. Pengguna layanan menyampaikan permohonan pelayanan email kepada admin email Kemhan yang berada di Pusdatin Kemhan melalui telepon, layanan chat, atau membuat surat permohonan tertulis kepada Kapusdatin Kemhan jika permohonan layanan mewakili satker.</p> <p>c. Apabila diperlukan, satker menyediakan informasi teknis tambahan kepada Admin SIMONAS/Tim Teknis Pusdatin untuk kebutuhan konfigurasi monitoring.</p> <p>d. Pengguna layanan wajib menjaga kerahasiaan akun, tidak membagikan hak akses kepada pihak yang tidak berwenang, dan menggunakan SIMONAS hanya untuk kepentingan kedinasan.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<p>a. Satker menyampaikan permohonan monitoring aplikasi/server kepada Pusdatin Kemhan.</p> <p>b. Admin SIMONAS menerima, mencatat, dan memeriksa kelengkapan dokumen serta data teknis permohonan.</p> <p>c. Apabila data belum lengkap, Admin SIMONAS meminta perbaikan atau kelengkapan data kepada</p>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<p>pemohon.</p> <p>d. Apabila data telah lengkap, Admin SIMONAS meneruskan permohonan kepada Tim Teknis Pusdatin untuk pemeriksaan kesiapan objek monitoring.</p> <p>e. Tim Teknis melakukan pemeriksaan konektivitas, status layanan, metode monitoring, dan parameter yang akan dipantau.</p> <p>f. Admin SIMONAS menambahkan perangkat monitoring ke dalam sistem sesuai data yang telah diverifikasi.</p> <p>g. Tim Teknis melakukan uji monitoring untuk memastikan status aplikasi/server dapat terbaca pada dashboard SIMONAS.</p> <p>h. Admin SIMONAS menyampaikan hasil integrasi kepada satker pemohon.</p> <p>i. Satker melakukan pengecekan awal terhadap tampilan status monitoring pada dashboard.</p> <p>j. Monitoring dinyatakan aktif apabila status aplikasi/server telah terbaca dan dipantau melalui SIMONAS.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Pembuatan akun pengguna SIMONAS diproses paling lambat 1 hari kerja setelah permohonan dinyatakan lengkap.</p> <p>b. Integrasi aplikasi/server sederhana diproses paling lambat 1–3 hari kerja setelah data teknis lengkap dan objek monitoring dapat diakses.</p> <p>c. Integrasi aplikasi/server yang membutuhkan koordinasi teknis lanjutan diproses paling lambat 3–5 hari kerja atau sesuai kompleksitas konfigurasi.</p> <p>d. Permintaan perubahan parameter monitoring diproses paling lambat 1–3 hari kerja.</p>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<p>e. Permintaan laporan monitoring, uptime, availability, atau rekap status layanan diproses paling lambat 1–3 hari kerja, menyesuaikan periode dan jenis laporan yang diminta.</p> <p>Validasi awal notifikasi gangguan dilakukan segera setelah notifikasi diterima pada jam layanan atau sesuai mekanisme pemantauan yang berlaku di Pusdatin Kemhan.</p>
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	<p>a. Akun pengguna SIMONAS.</p> <p>b. Dashboard monitoring status aplikasi dan server.</p> <p>c. Notifikasi atau informasi status gangguan aplikasi/server.</p> <p>d. Laporan monitoring, uptime, availability, dan rekap status layanan.</p> <p>e. Log tindak lanjut gangguan.</p> <p>f. Rekomendasi teknis awal terkait hasil pemantauan aplikasi/server.</p>
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.</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 021-7690009;</li> <li>2. SMS/WA: 085161290049 (PNS Falih Errahman);</li> <li>3. Email: falih.errahman@kemhan.go.id;</li> <li>4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Pusat Layanan Pusdatin Kemhan, Gedung A.H Nasution, Lantai 14, Merdeka Barat, Jakarta Pusat. DKI Jakarta.</li> </ol>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);</li> <li>b. Permenhan RI Nomor 38 Tahun 2011 tentang Peraturan Menteri Pertahanan tentang Kebijakan Sistem Informasi Pertahanan Negara;</li> <li>c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Aplikasi SIMONAS.</li> <li>b. Dashboard monitoring aplikasi dan server.</li> <li>c. Perangkat komputer/laptop admin dan operator.</li> <li>d. Server/infrastruktur hosting aplikasi SIMONAS.</li> <li>e. Jaringan intranet/internet sesuai kebutuhan layanan.</li> <li>f. Sistem autentikasi dan manajemen hak akses pengguna.</li> <li>g. Sistem pencatatan log monitoring dan log aktivitas pengguna.</li> <li>h. Kanal helpdesk, email, telepon/WhatsApp layanan, dan register permohonan.</li> <li>i. Sistem pencadangan data dan dokumentasi teknis.</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami pengelolaan aplikasi, server, jaringan, dan layanan TIK di lingkungan pemerintahan.</li> <li>b. Mampu mengoperasikan Aplikasi SIMONAS, dashboard monitoring, dan fitur laporan.</li> <li>c. Mampu melakukan verifikasi data teknis aplikasi/server yang diajukan oleh satker.</li> <li>d. Mampu melakukan konfigurasi dasar omonitoring sesuai ketentuan internal Pusdatin Kemhan.</li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Mampu membaca status layanan, notifikasi gangguan, log monitoring, dan hasil pemantauan.</li> <li>f. Memahami tata kelola SPBE, keamanan informasi, perlindungan data, dan klasifikasi informasi.</li> <li>g. Mampu berkoordinasi dengan admin satker, PIC aplikasi, Tim Infrastruktur, Tim Jaringan, Tim Server, dan unit terkait.</li> <li>h. Mampu memberikan layanan secara tertib, jelas, terdokumentasi, dan sesuai prosedur.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pelaksana layanan SIMONAS.</li> <li>b. Dilakukan monitoring terhadap jumlah permohonan, jenis permohonan, waktu penyelesaian, status tindak lanjut, dan kendala berulang.</li> <li>c. Dilakukan pemeriksaan berkala terhadap validitas objek monitoring, status aplikasi/server, dan akurasi dashboard.</li> <li>d. Dilakukan pengawasan terhadap hak akses pengguna, penggunaan akun, dan perubahan data monitoring.</li> <li>e. Dilakukan koordinasi berkala antara Admin SIMONAS, Tim Teknis Pusdatin, dan satker pemilik aplikasi/server.</li> <li>f. Dilakukan evaluasi apabila terdapat gangguan berulang, keterlambatan tindak lanjut, atau perbedaan data antara dashboard dan kondisi lapangan.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang pegawai.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
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; dan 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 perbiakan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Kepala Pusat Data dan Informasi,



Isam Adi S.Sos., M.M  
Laksamana Pertama TNI

## STANDAR PELAYANAN

### Aplikasi PROGJA Kementerian Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan:	<p>a. Pengguna Pengguna Hadir langsung atau menghubungi pusat layanan Pusdatin Kemhan di :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ruang DLP Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat.</li><li>- Ruang Sisfo Gedung Sudirman Merdeka Barat.</li><li>- Ruang SIPP/LPSE Pusdatin Kemhan Pondok Labu.</li></ul> <p>b. Pengguna layanan menyampaikan permohonan pelayanan email kepada admin email Kemhan yang berada di Pusdatin Kemhan melalui telepon, layanan chat, membuat surat permohonan tertulis kepada Kapusdatin Kemhan jika permohonan layanan mewakili satker.</p> <p>c. Untuk penginputan data program kerja, pengguna menyiapkan data minimal berupa nama program, kegiatan, subkegiatan/komponen, sasaran, indikator, target, waktu pelaksanaan, penanggung jawab, lokasi, status pelaksanaan, kebutuhan anggaran apabila diperlukan, dan dokumen pendukung.</p> <p>d. Dokumen pendukung dapat berupa renja, rencana aksi, KAK, RAB, DIPA/POK, laporan pelaksanaan, dokumentasi kegiatan, atau dokumen lain sesuai kebutuhan aplikasi.</p> <p>e. Pengguna wajib menjaga kerahasiaan akun dan memastikan data yang diinput benar, lengkap, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan.</p>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Satker/pengguna menyampaikan permohonan akun kepada Pusdatin Kemhan.</li> <li>b. Admin menerima dan mencatat permohonan akun dalam register layanan.</li> <li>c. Admin memeriksa kelengkapan identitas pengguna, asal satker, jabatan, dan kebutuhan hak akses.</li> <li>d. Apabila data belum lengkap, admin meminta perbaikan atau kelengkapan data kepada pemohon.</li> <li>e. Apabila data telah lengkap, admin membuat akun dan menetapkan hak akses sesuai peran pengguna, seperti operator, verifikator, admin satker, pimpinan, atau viewer.</li> <li>f. Admin menyampaikan informasi akun kepada pengguna melalui kanal resmi.</li> <li>g. Pengguna melakukan login dan mengganti password awal sesuai ketentuan keamanan.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pembuatan akun pengguna diproses paling lambat 1 hari kerja setelah permohonan dinyatakan lengkap.</li> <li>b. Perubahan hak akses pengguna diproses paling lambat 1 hari kerja setelah permohonan disetujui oleh pejabat/satker terkait.</li> <li>c. Bantuan teknis penggunaan aplikasi diproses paling lambat 1–3 hari kerja sesuai tingkat kesulitan permasalahan.</li> <li>d. Verifikasi data program kerja sederhana diproses paling lambat 1–3 hari kerja setelah data dikirim oleh operator.</li> <li>e. Verifikasi data yang memerlukan koordinasi lintas unit kerja diproses paling lambat 3–5 hari kerja.</li> <li>f. Permintaan rekapitulasi atau laporan program kerja diproses paling lambat 1–3 hari kerja sesuai periode</li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		dan jenis laporan yang diminta.
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Akun pengguna Aplikasi Sistem Informasi Program Kerja.</li> <li>b. Hak akses pengguna sesuai peran dan kewenangan.</li> <li>c. Data program kerja yang telah terinput dan tervalidasi.</li> <li>d. Dashboard monitoring program kerja.</li> <li>e. Rekapitulasi program, kegiatan, target, indikator, dan capaian.</li> <li>f. Laporan realisasi program kerja.</li> <li>g. Riwayat perubahan data program kerja.</li> <li>h. Tindak lanjut bantuan teknis aplikasi.</li> </ul>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 021-7690009;</li> <li>2. SMS/WA: 085646551997 (PNS Agus Wiji);</li> <li>3. Email: agus.wiji@kemhan.go.id;</li> <li>4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Pusat Layanan Pusdatin Kemhan, Gedung Nasution, Lantai 14, Merdeka Barat, Jakarta Pusat. DKI Jakarta.</li> </ul> </li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);</li> <li>b. Permenhan RI Nomor 38 Tahun 2011 tentang Peraturan Menteri Pertahanan tentang Kebijakan Sistem Informasi Pertahanan Negara;</li> <li>c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)</li> <li>e. Permenhan RI Nomor 38 Tahun 2011 tentang Peraturan Menteri Pertahanan tentang Kebijakan Sistem Informasi Pertahanan Negara;</li> <li>f. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>g. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Aplikasi Sistem Informasi Program Kerja.</li> <li>b. Dashboard monitoring dan pelaporan.</li> <li>c. Server atau infrastruktur hosting aplikasi.</li> <li>d. Komputer/laptop admin, operator, dan verifikator.</li> <li>e. Jaringan intranet/internet sesuai kebutuhan layanan.</li> <li>f. Sistem autentikasi dan manajemen hak akses pengguna.</li> <li>g. Database program kerja.</li> <li>h. Sistem pencatatan log aktivitas dan riwayat perubahan data.</li> <li>i. Sistem pencadangan data/backup.</li> <li>j. Kanal helpdesk, email, telepon/WhatsApp layanan,</li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		dan register permohonan.
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memahami proses penyusunan, pengendalian, monitoring, dan pelaporan program kerja.</li> <li>b. Memahami struktur data program kerja, kegiatan, indikator, target, output, jadwal, capaian, dan dokumen pendukung.</li> <li>c. Mampu mengoperasikan Aplikasi Sistem Informasi Program Kerja sesuai peran dan kewenangan.</li> <li>d. Mampu melakukan verifikasi kelengkapan dan konsistensi data program kerja.</li> <li>e. Mampu membaca dashboard, rekapitulasi, dan laporan program kerja.</li> <li>f. Memahami tata kelola SPBE, keamanan informasi, klasifikasi data, dan perlindungan data.</li> <li>g. Mampu menangani kendala dasar aplikasi dan berkoordinasi dengan Tim Teknis Pusdatin Kemhan.</li> <li>h. Mampu memberikan layanan secara tertib, jelas, responsif, dan terdokumentasi.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pelaksana layanan.</li> <li>b. Dilakukan monitoring terhadap jumlah permohonan akun, perubahan hak akses, kendala teknis, dan laporan yang diminta pengguna.</li> <li>c. Dilakukan pemeriksaan berkala terhadap validitas data program kerja, kelengkapan dokumen pendukung, dan kesesuaian status capaian.</li> <li>d. Dilakukan pengawasan terhadap penggunaan akun, hak akses, dan perubahan data pada aplikasi.</li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<p>e. Dilakukan koordinasi antara Admin Aplikasi, Tim Teknis Pusdatin, operator satker, verifikator, dan unit pemilik data.</p> <p>f. Dilakukan evaluasi apabila terdapat kesalahan data berulang, keterlambatan input, keterlambatan validasi, atau gangguan aplikasi.</p>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang pegawai.
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan.</p> <p>b. Pelayanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan</p> <p>c. Peralatan dipersiapkan sesuai kebutuhan.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Layanan yang diberikan adalah layanan yang terbaik dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>b. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</p>
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 perbiakan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

Kepala Pusat Data dan Informasi,



Ismail Adji, S.Sos., M.M  
Laksamana Pertama TNI

## STANDAR PELAYANAN

### Layanan Pengaduan Sisinfo Kementerian Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan:	<p>a. Pengguna hadir langsung atau menghubungi pusat layanan Pusdatin Kemhan di :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ruang DLP Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat.</li><li>- Ruang Sisfo Gedung Sudirman Merdeka Barat.</li><li>- Ruang SIPP/LPSE Pusdatin Kemhan Pondok Labu.</li></ul> <p>b. Pengguna layanan menyampaikan permohonan pelayanan email kepada Admin Email Kemhan yang berada di Pusdatin Kemhan melalui Telepon, Layanan Chat, membuat surat permohonan tertulis kepada Kapusdatin Kemhan jika permohonan layanan mewakili satker.</p> <p>c. Untuk penginputan data program kerja, pengguna menyiapkan data minimal berupa nama program, kegiatan, subkegiatan/komponen, sasaran, indikator, target, waktu pelaksanaan, penanggung jawab, lokasi, status pelaksanaan, kebutuhan anggaran apabila diperlukan, dan dokumen pendukung.</p> <p>d. Pengguna wajib menjaga kerahasiaan akun dan memastikan data yang diinput benar, lengkap, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<p>a. Pengguna mengakses Portal Sistem Layanan Pengaduan SISINFO layanan-pengaduan-sisinfo.kemhan.go.id.</p> <p>b. Pengguna melakukan login dan membuat tiket baru dengan mengisi Formulir Tiket</p>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<p>Kendala/Permohonan Layanan TIK.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c. Petugas Picket Desk menerima laporan melalui dashboard, melakukan verifikasi, menganalisis dampak serta menentukan tingkat prioritas layanan, lalu menerbitkan Nomor Tiket resmi.</li> <li>d. Laporan diteruskan oleh Picket Desk ke Tim Teknis terkait melalui sistem.</li> <li>e. Tim Teknis melakukan validasi analisis prioritas dan melaksanakan tindakan penanganan/perbaikan masalah teknis.</li> <li>f. Tim Teknis menginput dan mengirimkan hasil respon serta status penanganan kembali ke sistem.</li> <li>g. Pengguna menerima hasil penanganan, memeriksa kondisi aplikasi, lalu memberikan <i>Rating</i> dan <i>Feedback</i> kepuasan pada sistem untuk menutup tiket.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu penanganan ditentukan berdasarkan Service Level Agreement (SLA) Layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengakses portal hingga pengisian formulir laporan oleh pengguna: 12 menit.</li> <li>b. Penerimaan laporan, analisis dampak prioritas, dan penerbitan nomor tiket oleh helpdesk: 10 menit.</li> <li>c. Penerusan tiket dari Picket Desk ke Tim Teknis: 5 menit.</li> <li>d. Validasi analisis prioritas oleh Tim Teknis: 5 menit.</li> <li>e. Pelaksanaan tindakan perbaikan/penanganan oleh tim teknis: 10 s.d 60 menit (tergantung tingkat kesulitan berdasarkan SLA).</li> <li>f. Pelaporan Tim Teknis ke pimpinan jika memerlukan koordinasi lanjutan/disposisi: 10 s.d 60 menit.</li> <li>g. Pengiriman hasil respon penanganan hingga diterima dan dinilai oleh pengguna: 17 menit (Kirim</li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		hasil: 10 menit, Terima: 2 menit, Pengisian rating: 5 menit).
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nomor Tiket Layanan Resmi (sebagai bukti registrasi aduan).</li> <li>b. Solusi teknis berupa perbaikan gangguan atau pemenuhan permohonan layanan TIK.</li> <li>c. Lembar Status/Form Respon Penanganan Pengaduan Layanan.</li> <li>d. Lembar Disposisi Pimpinan Pusdatin (untuk penanganan tingkat lanjut).</li> <li>e. Data <i>Rating</i> dan <i>Feedback</i> Tingkat Kepuasan Layanan TIK.</li> </ul>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>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: <a href="mailto:pusdatin@kemhan.go.id">pusdatin@kemhan.go.id</a></li> <li>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 021-7690009;</li> <li>2. SMS/WA: 085646551997 (PNS Agus Wiji);</li> <li>3. Nomor Layanan Pengaduan Sisinfo : +6281319349494;</li> <li>4. Email: <a href="mailto:agus.wiji@kemhan.go.id">agus.wiji@kemhan.go.id</a>;</li> <li>5. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Pusat Layanan Pusdatin Kemhan, Gedung Nasution, Lantai 14, Merdeka Barat, Jakarta Pusat, DKI Jakarta.</li> </ul> </li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).</li> <li>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan.</li> <li>c. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perangkat keras: Laptop atau Komputer Kerja Operasional untuk Admin, Piket Desk, dan Tim Teknis.</li> <li>b. Perangkat lunak: Portal Aplikasi Sistem Layanan Pengaduan SISINFO.</li> <li>c. Jaringan internet/intranet lokal Kemhan yang stabil.</li> <li>d. Perangkat Server infrastruktur penunjang sistem pengaduan yang dikelola Pusdatin.</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tim DSR Pusdatin: Personel yang bertugas sesuai jadwal penugasan resmi, menguasai manajemen tiket aduan, dan mampu melakukan klasifikasi prioritas.</li> <li>b. Tim Teknis: Personel spesialis yang menguasai infrastruktur jaringan, keamanan siber, database, atau sistem aplikasi TIK di lingkungan Kemhan.</li> <li>c. Mengikuti pelatihan teknis internal maupun eksternal dalam mengoperasikan Sistem layanan helpdesk.</li> <li>d. Memiliki kapasitas komunikasi dan kemampuan koordinasi yang baik dengan pihak satker maupun lintas unit terkait.</li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
4	Pengawasan Internal	<p>a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang (Kabid) terkait atau secara berkala langsung oleh Kapusdatin Kemhan.</p> <p>b. Monitoring performa penanganan melalui indikator <i>Dashboard</i> Sistem Pengaduan Layanan untuk meninjau ketepatan waktu respon sesuai SLA.</p> <p>c. Verifikasi berkala terhadap rekapitulasi tiket manual (Excel) untuk memastikan seluruh aduan darurat tetap terintegrasi.</p>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang pegawai.
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan.</p> <p>b. Pelayanan diberikan oleh petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan</p> <p>c. Peralatan dipersiapkan sesuai kebutuhan.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Layanan yang diberikan adalah layanan yang terbaik dan dapat dipertanggungjawabkan; dan</p> <p>b. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</p>
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 perbiakan dan peningkatan kinerja pelayanan.</p>

Kepala Pusat Data dan Informasi,



Isam Aul, S.Sos., M.M  
Laksamana Pertama TNI

**STANDAR PELAYANAN**  
**Layanan DTAKAH Kementerian Pertahanan**

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna hadir langsung atau menghubungi pusat layanan Pusdatin Kemhan di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang DLP Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat.</li> <li>- Ruang Sisfo Gedung Sudirman Merdeka Barat.</li> <li>- Ruang SIPP/LPSE Pusdatin Kemhan Pondok Labu.</li> </ul> </li> <li>b. Pengguna layanan menyampaikan permohonan pelayanan email kepada Admin Email Kemhan yang berada di Pusdatin Kemhan melalui Telepon, Layanan Chat, membuat surat permohonan tertulis kepada Kapusdatin Kemhan jika permohonan layanan mewakili satker.</li> <li>c. Untuk penginputan data program kerja, pengguna menyiapkan data minimal berupa nama program, kegiatan, subkegiatan/komponen, sasaran, indikator, target, waktu pelaksanaan, penanggung jawab, lokasi, status pelaksanaan, kebutuhan anggaran apabila diperlukan, dan dokumen pendukung.</li> <li>d. Dokumen pendukung dapat berupa laporan pelaksanaan, dokumentasi kegiatan, atau dokumen lain sesuai kebutuhan aplikasi.</li> <li>e. Pengguna wajib menjaga kerahasiaan akun dan memastikan data yang diinput benar, lengkap, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Satker/pengguna menyampaikan permohonan akun kepada Pusdatin Kemhan.</li> <li>b. Admin menerima dan mencatat permohonan akun dalam register layanan.</li> <li>c. Admin memeriksa kelengkapan identitas pengguna, asal satker, jabatan, dan kebutuhan hak akses.</li> <li>d. Apabila data belum lengkap, admin meminta perbaikan kepada pemohon.</li> <li>e. Apabila data telah lengkap, admin membuat akun dan menetapkan hak akses sesuai peran (Konseptor, Verifikator, Pimpinan, Pengelola Persuratan, atau Arsip).</li> <li>f. Admin menyampaikan informasi akun kepada pengguna melalui kanal resmi.</li> <li>g. Pengguna melakukan login dan mengganti password awal sesuai ketentuan keamanan.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pembuatan atau perubahan hak akses akun pengguna diproses paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah permohonan dinyatakan lengkap.</li> <li>b. Pembuatan konsep, koreksi berjenjang, hingga persetujuan surat digital berjalan secara <i>real-time</i> di aplikasi tergantung kecepatan respon verifikator.</li> <li>c. Registrasi dan distribusi surat masuk oleh pengelola persuratan ke verifikator/pimpinan diproses dalam waktu singkat pada hari kerja yang sama.</li> <li>d. Penomoran surat otomatis oleh sistem diproses langsung seketika setelah surat ditandatangani / disetujui oleh Kasatker.</li> <li>e. Penanganan bantuan teknis (troubleshooting) atau kendala operasional aplikasi diproses paling lambat 1–3 hari kerja sesuai tingkat kesulitan</li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		permasalahan.
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Akun pengguna Aplikasi Tata Naskah Digital (DTAKAH) beserta hak akses perannya.</li> <li>b. Naskah dinas digital (Surat Keluar/Masuk) yang sah, bernomor, dan terformat resmi.</li> <li>c. Lembar Disposisi Digital dari pimpinan.</li> <li>d. Arsip digital naskah dinas yang tersimpan aman di database.</li> <li>e. Riwayat perubahan dan log aktivitas pengelolaan surat dinas.</li> <li>f. Tindak lanjut bantuan teknis penanganan kendala aplikasi.</li> </ul>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 : <a href="mailto:pusdatin@kemhan.go.id">pusdatin@kemhan.go.id</a></li> <li>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 021-7690009;</li> <li>2. SMS/WA: 085274515454 (PNS Rizqi Afdhani);</li> <li>3. Email: <a href="mailto:rizqi.afdhani@kemhan.go.id">rizqi.afdhani@kemhan.go.id</a>;</li> <li>4. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Pusat Layanan Pusdatin Kemhan, Gedung A.H Nasution, Lantai 14, Merdeka Barat, Jakarta Pusat, DKI Jakarta.</li> </ul> </li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).</li> <li>b. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang</li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<p>Satu Data Indonesia.</p> <p>c. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.</p> <p>d. Surat Edaran Sekjen Kemhan Nomor SE/19/II/2021 tentang Prosedur Operasional Tata Naskah Digital Kementerian Pertahanan.</p>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<p>a. Aplikasi Sistem Informasi Tata Naskah Digital (DTAKAH).</p> <p>b. Server atau infrastruktur hosting aplikasi milik Pusdatin Kemhan.</p> <p>c. Komputer/laptop bagi admin, konseptor, verifikator, pimpinan, dan pengelola persuratan.</p> <p>d. Jaringan internet sesuai kebutuhan layanan yang stabil dan aman.</p> <p>e. Sistem autentikasi, manajemen hak akses, dan integrasi Sertifikat Elektronik (Tanda Tangan Elektronik).</p> <p>f. Database penyimpanan data naskah digital dan sistem pencadangan (backup) data berkala.</p> <p>g. Sistem pencatatan log aktivitas dan riwayat perubahan dokumen.</p> <p>h. Kanal helpdesk (email, telepon, WhatsApp layanan).</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami tata kelola SPBE, administrasi persuratan umum, dan pedoman tata naskah dinas di lingkungan Kemhan.</p> <p>b. Memahami alur kerja pembuatan konsep surat, verifikasi berjenjang, penomoran, hingga disposisi pimpinan secara digital.</p>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Mampu mengoperasikan Aplikasi Tata Naskah Digital (D-TAKAH) dengan baik sesuai peran dan kewenangan masing-masing.</li> <li>d. Memahami kebijakan keamanan informasi, klasifikasi kerahasiaan data surat, dan perlindungan data.</li> <li>e. Mampu menangani kendala operasional dasar aplikasi dan berkoordinasi dengan Tim Teknis Pusdatin Kemhan.</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh atasan langsung masing-masing pelaksana/Satker.</li> <li>b. Dilakukan monitoring terhadap kecepatan pemrosesan surat keluar, distribusi surat masuk, disposisi pimpinan, serta kendala teknis sistem.</li> <li>c. Dilakukan pemeriksaan berkala terhadap validitas penomoran naskah dinas, kelengkapan surat terekam, dan ketepatan distribusi.</li> <li>d. Pengawasan ketat melalui pengecekan log aktivitas terhadap penggunaan akun, otorisasi hak akses, dan riwayat modifikasi dokumen.</li> <li>e. Dilakukan koordinasi rutin antara Admin Aplikasi, Tim Teknis Pusdatin, Operator/Pengelola Persuratan Satker, Verifikator, dan pimpinan unit pemilik data.</li> <li>f. Evaluasi berkala dalam fase peralihan/perubahan sistem persuratan guna mengidentifikasi kesalahan berulang atau hambatan teknis operasional.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang pegawai.

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

Kepala Pusat Data dan Informasi,



Isam Adi, S.Sos., M.M  
Laksamana Pertama TNI