



**KEMENTERIAN PERTAHANAN RI
PUSAT DATA DAN INFORMASI**

Nomor : B/ 474 / VI / 2025
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : 1 Dokumen
Hal : Standar Pelayanan Pusdatin
Kemhan

Jakarta, 3 Juni 2025

Kepada

Yth. Kasatker/Kasubsatker
Kemhan

di

Jakarta

1. Dasar :
 - a. Peraturan Menteri Pertahanan No.14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.
 - b. Keputusan Menteri Pertahanan Nomor KEP/720/VI/2022 tentang Buku Pedoman Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Kementerian Pertahanan.
2. Sehubungan dengan dasar diatas, disampaikan bahwa Pusdatin Kemhan menyediakan layanan teknologi informasi yang terdiri dari :
 - a. Layanan Email Dinas Kementerian Pertahanan.
 - b. Layanan Data Terbuka Kementerian Pertahanan.
 - c. Layanan Aplikasi SIMONAS Kementerian Pertahanan.
 - d. Layanan Sistem Informasi Program Kerja Kementerian Pertahanan.
 - e. Layanan Pengaduan Sisinfo Kementerian Pertahanan.
 - f. Layanan Tata Naskah Digital (D-TAKAH) Kementerian Pertahanan.

Dokumen Standar Pelayanan terlampir.

3. Bagi Satker Kemhan yang membutuhkan layanan teknologi informasi tersebut, dapat menghubungi Pusdatin dengan:
 - a. Alamat Jl. RS. Fatmawati No.1 Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450.
 - b. Nomor Telepon 021-7690009
 - c. Email : pusdatin@kemhan.go.id
 - d. Pusat layanan Pusdatin Kemhan di Gedung A.H Nasution Lt.14 Merdeka Barat.
4. Demikian untuk menjadikan periksa.

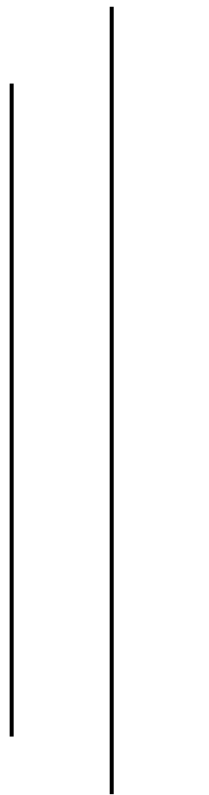

Kepala Pusat Data dan Informasi,
Isam Adi, S.Sos., M.M
Laksamana Pertama TNI

Tembusan:

1. Menhan
2. Wamenhan.



STANDAR PELAYANAN PUSDATIN KEMHAN



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

STANDAR PELAYANAN

Layanan Email Dinas Kementerian Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	a. Pengguna hadir langsung atau menghubungi pusat Layanan Pusdatin Kemhan di : - Ruang DLP Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat. - Ruang Sisfo Gedung Sudirman Merdeka Barat. - Ruang SIPP/LPSE Pusdatin Kemhan Pondok Labu. b. Pengguna layanan menyampaikan permohonan pelayanan email kepada Admin Email Kemhan yang berada di Pusdatin Kemhan melalui Telepon, Layanan Chat, dan membuat surat permohonan tertulis kepada Kapusdatin Kemhan jika permohonan layanan mewakili Satker.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	Layanan Untuk Personal a. Pengguna layanan menyampaikan permohonan layanan email kepada Admin Email Kemhan; b. Admin Email Kemhan mengirimkan Form Permohonan Layanan Email melalui link https://bit.ly/3EyRxMJ; c. Pengguna mengisi Form Permohonan Layanan Email; d. Admin melakukan validasi data, apakah pengguna sudah terdaftar atau belum; e. Admin membuatkan akun username dan password email; f. Pengguna mencoba login akun email baru yang diberikan;

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		Layanan Untuk Satker/Organisasi - Satker mengajukan surat permohonan Email Organisasi dan/atau personil kepada Kapusdatin Kemhan; - Kapusdatin membuat Disposisi kepada Koordinator Email Kemhan; - Koordinator Email Kemhan menyerahkan data personil/organisasi yang akan dibuatkan email dinas kepada Admin Email Kemhan; - Admin melakukan validasi data yang diterima; - Admin membuatkan akun username dan password email sesuai data yang diberikan Satker; - Admin membuatkan surat penyelesaian akun email kepada Koordinator Email Kemhan; - Koordinator Email Kemhan memparaf surat dan menyerahkan kepada Kapusdatin untuk ditandatangani; - 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; - Satker menerima surat balasan pemberitahuan email telah dicreate; - Pengguna mencoba login akun email baru yang diberikan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	- Pelayanan Email untuk personal diberikan dalam jangka waktu 30 menit hingga 1 jam setelah menyampaikan permintaan; atau - 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.

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	a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui Layanan Chat/Telepon Whatsapp Admin Email Kemhan. (PNS Soli Agrina Tarigan; PNS Jeihan Putri Maharani (Hari Kerja) dan PNS Hidayatullah (Diluar Jam Kerja); b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Layanan Pusdatin di Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	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 E-mail Kemhan di Lingkungan Kemhan; f. SOP Layanan Email Kementerian Pertahanan Nomor : SOP/10/VIII/2022/BANGLOLA SISFOHAN tanggal 1 September 2022.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Laptop/Komputer/Tab Xecure; b. Jaringan Internet; c. Wifi; d. Aplikasi pendukung sistem email.
3	Kompetensi Pelaksana	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	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.
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan diberikan sesuai data yang diberikan; b. Akun email yang diberikan dapat digunakan/diakses pada saat Login pada Sistem mail.kemhan.go.id.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	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.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; b. Pemberian edukasi tentang kesadaran dan potensi gangguan keamanan informasi pada sistem email kepada pengguna melalui broadcast email; dan c. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Kepala Pusat Data dan Informasi,



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

STANDAR PELAYANAN
Layanan Data Terbuka Kementerian Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	a. Pengguna hadir langsung atau menghubungi pusat layanan Pusdatin Kemhan di : - Ruang DLP Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat. - Ruang Sisfo Gedung Sudirman Merdeka Barat. - Ruang SIPP/LPSE Pusdatin Kemhan Pondok Labu. b. Pengguna layanan menyampaikan permohonan pelayanan email kepada Admin Email Kemhan yang berada di Pusdatin Kemhan melalui Telepon, Layanan Chat, dan membuat surat permohonan tertulis kepada Kapusdatin Kemhan jika permohonan layanan mewakili Satker. c. Untuk permohonan atas nama Organisasi/Instansi, pemohon dapat melampirkan surat permohonan resmi atau keterangan Instansi. d. Pengguna wajib mencantumkan sumber data apabila data digunakan untuk publikasi, laporan, penelitian, aplikasi, atau kebutuhan lainnya.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	a. Pengguna membuka portal Layanan Data Terbuka Kemhan. b. Pengguna memilih menu pencarian, pencarian detail, daftar data, Organisasi/Satker, topik data, dataset, atau infografis. c. Pengguna membaca informasi dataset, deskripsi data, unit/satker pengampu, periode data, serta format data yang tersedia.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		d. Pengguna mengunduh dataset atau melihat infografis yang tersedia pada portal. e. Apabila terdapat kendala akses, data tidak terbuka, tautan rusak, atau metadata belum jelas, pengguna dapat menyampaikan pesan melalui menu hubungi kami.
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Dataset dan infografis yang sudah tersedia di portal dapat diakses langsung selama sistem berjalan normal. b. Pemeliharaan membutuhkan waktu paling lambat 5 hari. c. Permohonan data yang membutuhkan verifikasi internal atau koordinasi dengan Satker/produsen data diproses hanya membutuhkan waktu 1-2 hari sejak permohonan dinyatakan lengkap. d. Permohonan yang memerlukan pengolahan, validasi, agregasi, anonimisasi, atau pemeriksaan klasifikasi informasi dapat memerlukan waktu tambahan sesuai kompleksitas data.
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	a. Dataset terbuka Kementerian Pertahanan. b. Infografis data. c. Metadata dataset. d. Tautan akses atau unduhan data. e. Informasi lokasi dataset pada portal. f. Jawaban atau penjelasan atas permohonan data. g. Tindak lanjut atas kendala akses, tautan rusak, atau ketidaksesuaian data.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	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: 1. Telepon: 021-7690009; 2. Email: puja.putralaksana@kemhan.go.id; c. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Pusat Layanan Pusdatin Kemhan, Gedung A.H Nasution, Lantai 14, Merdeka Barat, Jakarta Pusat, DKI Jakarta.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); b. Permenhan RI Nomor 38 Tahun 2011 tentang Peraturan Menteri Pertahanan tentang Kebijakan Sistem Informasi Pertahanan Negara; c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan; e. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia; f. Permenhan Nomor 1 Tahun 2023 tentang Satu Data Pertahanan;

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		g. SOP Layanan Data Terbuka Nomor : SOP/II/IX/2022/BANGLOLA SISFOHAN tanggal 3 Oktober 2022.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Portal Layanan Data Terbuka Kemhan. b. Server atau infrastruktur penyimpanan data. c. Komputer/laptop petugas pengelola portal. d. Jaringan internet. e. Sistem pencarian dataset dan infografis. f. Email atau kanal komunikasi resmi. g. Sistem keamanan, autentikasi admin, dan pencadangan data.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami prinsip keterbukaan informasi publik dan pelayanan publik. b. Memahami tata kelola data, metadata, klasifikasi data, dan prinsip Satu Data Indonesia. c. Mampu mengoperasikan portal Layanan Data Terbuka Kemhan. d. Mampu melakukan kurasi, validasi awal, dan pemeriksaan kelengkapan dataset. e. Mampu membedakan data terbuka, data terbatas, data rahasia, data pribadi, dan informasi yang dikecualikan. f. Mampu berkoordinasi dengan Satker di lingkungan Kemhan. g. Mampu memberikan jawaban layanan secara jelas, sopan, akurat, dan terdokumentasi.
4	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung pelaksana layanan secara berkala. b. Dilakukan monitoring terhadap jumlah dataset, jumlah infografis, pembaruan data, serta

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		permohonan yang masuk melalui kanal layanan. c. Dilakukan pengawasan terhadap kualitas metadata, keterbacaan file, dan ketersediaan tautan unduhan. d. Dilakukan koordinasi antara admin portal, pengguna data, dan satker terkait. e. Dilakukan pemantauan keamanan sistem, hak akses admin, serta riwayat unggah dan perubahan data. f. Dilakukan evaluasi apabila terdapat pengaduan berulang, keterlambatan tindak lanjut, atau kesalahan publikasi data.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 orang, terdiri atas: a. Admin portal Layanan Data Terbuka Kemhan. b. Petugas layanan/helpdesk. c. Verifikator data. Jumlah pelaksana dapat disesuaikan dengan volume dataset, jumlah permohonan, dan kompleksitas data.
6	Jaminan Pelayanan	a. Layanan diberikan secara transparan, objektif, dan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. b. Data yang tersedia pada portal bersumber dari satuan kerja di lingkungan Kementerian Pertahanan. c. Setiap permohonan, pertanyaan, atau pengaduan yang disampaikan melalui kanal resmi ditindaklanjuti sesuai prosedur. d. Pengguna memperoleh informasi apabila data belum tersedia, sedang diperbarui, tidak dapat dibuka, atau termasuk informasi yang dikecualikan. e. Dataset yang dipublikasikan diupayakan memiliki metadata yang memadai, meliputi judul, deskripsi, unit pengampu, periode, kategori, dan informasi pembaruan data.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
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 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Kepala Pusat Data dan Informasi,



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

STANDAR PELAYANAN
Aplikasi SIMONAS Kementerian Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	a. Pengguna hadir langsung atau menghubungi pusat Layanan Pusdatin Kemhan di : - Ruang DLP Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat. - Ruang Sisfo Gedung Sudirman Merdeka Barat. - Ruang SIPP/LPSE Pusdatin Kemhan Pondok Labu. 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. c. Apabila diperlukan, Satker menyediakan informasi teknis tambahan kepada Admin SIMONAS/Tim Teknis Pusdatin untuk kebutuhan konfigurasi monitoring. d. Pengguna layanan wajib menjaga kerahasiaan akun, tidak membagikan hak akses kepada pihak yang tidak berwenang, dan menggunakan SIMONAS hanya untuk kepentingan kedinasan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	a. Satker menyampaikan permohonan monitoring aplikasi/server kepada Pusdatin Kemhan. b. Admin SIMONAS menerima, mencatat, dan memeriksa kelengkapan dokumen serta data teknis permohonan. c. Apabila data belum lengkap, Admin SIMONAS meminta perbaikan atau kelengkapan data kepada

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

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		e. Permintaan laporan monitoring, uptime, availability, atau rekap status layanan diproses paling lambat 1–3 hari kerja, menyesuaikan periode dan jenis laporan yang diminta. f. Validasi awal notifikasi gangguan dilakukan segera setelah notifikasi diterima pada jam layanan atau sesuai mekanisme pemantauan yang berlaku di Pusdatin Kemhan.
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	a. Akun pengguna SIMONAS. b. Dashboard monitoring status aplikasi dan server. c. Notifikasi atau informasi status gangguan aplikasi/server. d. Laporan monitoring, uptime, availability, dan rekap status layanan. e. Log tindak lanjut gangguan. f. Rekomendasi teknis awal terkait hasil pemantauan aplikasi/server.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	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. b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: 1. Telepon: 021-7690009; 2. Email: falih.errahman@kemhan.go.id; c. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Pusat Layanan Pusdatin Kemhan, Gedung A.H Nasution, Lantai 14, Merdeka Barat, Jakarta Pusat. DKI Jakarta.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); b. Permenhan RI Nomor 38 Tahun 2011 tentang Peraturan Menteri Pertahanan tentang Kebijakan Sistem Informasi Pertahanan Negara; c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan; e. SOP SIMONAS Nomor : SOP/10/VIII/2025/ BANGLOLA SISFOHAN tanggal 9 September 2025.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Aplikasi SIMONAS. b. Dashboard monitoring aplikasi dan server. c. Perangkat komputer/laptop admin dan operator. d. Server/infrastruktur hosting aplikasi SIMONAS. e. Jaringan intranet/internet sesuai kebutuhan layanan. f. Sistem autentikasi dan manajemen hak akses pengguna. g. Sistem pencatatan log monitoring dan log aktivitas pengguna. h. Kanal helpdesk, email, telepon/WhatsApp layanan, dan register permohonan. i. Sistem pencadangan data dan dokumentasi teknis.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami pengelolaan aplikasi, server, jaringan, dan layanan TIK di lingkungan pemerintahan. b. Mampu mengoperasikan Aplikasi SIMONAS, dashboard monitoring, dan fitur laporan. c. Mampu melakukan verifikasi data teknis aplikasi/server yang diajukan oleh Satker. d. Mampu melakukan konfigurasi dasar monitoring sesuai ketentuan internal Pusdatin Kemhan. e. Mampu membaca status layanan, notifikasi gangguan, log monitoring, dan hasil pemantauan. f. Memahami tata kelola SPBE, keamanan informasi, perlindungan data, dan klasifikasi informasi. g. Mampu berkoordinasi dengan Admin Satker, PIC aplikasi, Tim Infrastruktur, Tim Jaringan, Tim Server, dan unit terkait. h. Mampu memberikan layanan secara tertib, jelas, i. terdokumentasi, dan sesuai prosedur.
4	Pengawasan Internal	a. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung pelaksana layanan SIMONAS. b. Dilakukan monitoring terhadap jumlah permohonan, jenis permohonan, waktu penyelesaian, status tindak lanjut, dan kendala berulang. c. Dilakukan pemeriksaan berkala terhadap validitas objek monitoring, status aplikasi/server, dan akurasi dashboard. d. Dilakukan pengawasan terhadap hak akses pengguna, penggunaan akun, dan perubahan data monitoring. e. Dilakukan koordinasi berkala antara Admin SIMONAS, Tim Teknis Pusdatin, dan Satker pemilik aplikasi/server.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		f. Dilakukan evaluasi apabila terdapat gangguan berulang, keterlambatan tindak lanjut, atau perbedaan data antara dashboard dan kondisi lapangan.
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; 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 perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Kepala Pusat Data dan Informasi,



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

STANDAR PELAYANAN
Aplikasi PROGJA Kementerian Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	a. Pengguna Pengguna hadir langsung atau menghubungi pusat Layanan Pusdatin Kemhan di : - Ruang DLP Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat. - Ruang Sisfo Gedung Sudirman Merdeka Barat. - Ruang SIPP/LPSE Pusdatin Kemhan Pondok Labu. 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. 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. d. Dokumen pendukung dapat berupa renja, rencana aksi, KAK, RAB, DIPA/POK, laporan pelaksanaan, dokumentasi kegiatan, atau dokumen lain sesuai kebutuhan aplikasi. e. Pengguna wajib menjaga kerahasiaan akun dan memastikan data yang diinput benar, lengkap, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	a. Admin Bidang menyusun surat undangan rapat kebutuhan kegiatan dan menyampaikannya kepada perusahaan-perusahaan terkait. b. Pejabat berwenang, anggota, dan perusahaan melaksanakan rapat pembahasan kebutuhan kegiatan. c. Admin Bidang membuat dan mengirimkan surat permohonan penawaran harga kepada perusahaan yang telah diundang. d. Perusahaan menyampaikan surat jawaban berupa Penawaran Harga kepada Admin Bidang. e. Admin Bidang membuat KAK, TOR, RAB, serta Kajian Teknis. f. Pejabat (Kasubbid dan Kabid) memeriksa KAK, TOR, RAB, dan Kajian Teknis. Jika tidak memenuhi syarat dikembalikan ke Admin Bidang untuk diperbaiki dan, jika lengkap diteruskan. g. Bagian Proglap/Wabku melakukan pemeriksaan seluruh dokumen KAK, TOR, RAB, dan Kajian Teknis. Jika belum sesuai dikembalikan ke Admin Bidang untuk perbaikan. h. Penyerahan Dokumen KAK, TOR, RAB, dan Kajian Teknis yang telah disetujui, beserta dokumen DIPA RKA yang telah ditanda tangani oleh Kapusdatin. i. Admin Bidang membuat Renlagiat/Renlakada berdasarkan dokumen KAK, TOR, RAB, Kajian Teknis. j. Pejabat (Kasubbid/Kabid) dan Bagian Proglap/Wabku

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		melakukan pemeriksaan dari dokumen Renlagiat/Renlakada secara berjenjang. k. Admin Bidang menyusun dokumen HPS dan Rancangan Kontrak, dilanjutkan pemeriksaan oleh Pejabat (Kasubbid/Kabid). l. Admin Bidang menyusun dokumen Persiapan Kegiatan dan melakukan pemeriksaan berjenjang bersama Pejabat terkait. m. Admin Bidang menyusun dokumen Pengakhiran Kegiatan (termasuk Laporan Pengakhiran, Berkas Proglap/Wabku, dan Cetak Buku Laporan) berdasarkan data dukung pelaksanaan kegiatan. n. Pejabat (Kasubbid/Kabid) memeriksa kelengkapan dokumen Pengakhiran Kegiatan. o. Seluruh dokumen administrasi kegiatan dikumpulkan ke Bagian Proglap/Wabku serta diarsipkan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Penyusunan Dokumen Persiapan Kegiatan dalam pemeriksaannya diproses selama 2–3 hari kerja. b. Proses perbaikan/penyelesaian kelengkapan dokumen dalam keadaan khusus, jika seluruh dokumen tidak memenuhi syarat maka dikembalikan ke admin bidang , diproses selama 7–14 hari kerja. c. Pengumpulan dan pengarsipan seluruh dokumen administrasi ke Bagian Proglap/Wabku serta masing-masing bidang diproses selama 2–3 hari kerja.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	a. Dokumen Perencanaan & Perhitungan Anggaran: 1. Surat Undangan Rapat Kebutuhan & Hasil Pembahasan Rapat. 2. Surat Permohonan Penawaran Harga dan Penawaran Harga dari Perusahaan. 3. Kerangka Acuan Kerja (KAK) dan <i>Term of Reference</i> (TOR). 4. Rincian Anggaran Belanja (RAB) dan Kajian Teknis. 5. Dokumen DIPA RKA yang telah ditandatangani Kapus . b. Dokumen Pelaksanaan dan Pengadaan: 1. Dokumen Rencana Pelaksanaan Kegiatan / Rencana Pelaksanaan Pengadaan (Renlagiat/Renlakada). 2. Dokumen HPS dan Rancangan Kontrak. 3. Dokumen Persiapan Kegiatan (Undangan Kelompok Kerja, Notulen Rapat Pokja, Foto Kegiatan Rapat Pokja, dan Dokumen Administrasi Proglap/Wabku). c. Dokumen Pengakhiran & Pengarsipan: 1. Dokumen Pengakhiran Kegiatan (Laporan Pengakhiran, Berkas Proses Proglap/Wabku Pengakhiran, dan Cetak Buku Laporan). 2. Berkas Terarsip Administrasi Kegiatan Program Kerja Bidang Siap Simpan.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	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.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		Telp : 021-7690009. Email : pusdatin@kemhan.go.id b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: 1. Telepon: 021-7690009; 2. Email: agus.wiji@kemhan.go.id; c. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Pusat Layanan Pusdatin Kemhan, Gedung Nasution, Lantai 14, Merdeka Barat, Jakarta Pusat. DKI Jakarta.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); b. Permenhan RI Nomor 38 Tahun 2011 tentang Peraturan Menteri Pertahanan tentang Kebijakan Sistem Informasi Pertahanan Negara; c. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; d. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); e. Permenhan RI Nomor 38 Tahun 2011 tentang Peraturan Menteri Pertahanan tentang Kebijakan Sistem Informasi Pertahanan Negara; f. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; g. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan; h. SOP Prokja Kemhan Nomor : SOP/05/I/2021/BANGLOLA SISFOHAN tanggal 1

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		Februari 2021 tentang SI Progja Kemhan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Aplikasi Sistem Informasi Program Kerja. b. Laptop / Komputer. c. Jaringan Internet. d. Wi-Fi. e. Komputer Server. f. Printer. g. Scanner. h. Peralatan Pendukung Operasional. i. Kanal helpdesk, email, dan telepon/WhatsApp layanan.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami peraturan perundang-undangan terkait pengadaan barang/jasa pemerintah dan pedoman pelaksanaan APBN di lingkungan Kemhan. b. Memahami proses perencanaan, penyusunan, pemeriksaan, dan pengarsipan administrasi kegiatan Program Kerja Bidang (seperti KAK, TOR, RAB, Kajian Teknis, DIPA RKA, HPS, dan Renlagiat/Renlakada). c. Menguasai bidang Administrasi Kegiatan Program Kerja Bidang untuk tingkat Admin Bidang. d. Memahami tata cara dan mekanisme pemeriksaan/verifikasi administrasi pertanggungjawaban keuangan bagi Staf Proglap/Wabku. e. Mampu untuk mengoperasikan perangkat komputer/laptop, jaringan internet, printer, dan scanner pendukung administrasi kegiatan.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		f. Mampu untuk menyusun dan memverifikasi kelengkapan dokumen pengakhiran serta pencatatan/pengarsipan berkas kegiatan secara tertib dan terstruktur.
4	Pengawasan Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh atasan langsung (Kasubbid dan Kabid Banglola Sisfohan). b. Dilakukan pemeriksaan dan verifikasi berkala oleh Pejabat serta Staf Proglap/Wabku terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen permohonan penawaran, KAK, TOR, RAB, Kajian Teknis, DIPARKA, hingga Renlagiat/Renlakada. c. Pengawasan terhadap kesesuaian pelaksanaan administrasi kegiatan program kerja dengan peraturan perundang-undangan. d. Dilakukan evaluasi dan pengembalian dokumen kepada Admin Bidang apabila ditemukan ketidaksesuaian atau ketidaklengkapan berkas untuk dilakukan perbaikan. e. Pengawasan intensif antara Admin Bidang, Pejabat Penanggung Jawab (Kasubbid/Kabid), serta Bagian Proglap/Wabku dalam penatausahaan seluruh dokumen kegiatan. f. Monitoring dan audit pengarsipan terhadap dokumen persiapan hingga dokumen pengakhiran kegiatan untuk mencegah hambatan pelaporan administrasi program kerja.
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

Layanan Pengaduan Sisinfo Kementerian Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	a. Pengguna hadir langsung atau menghubungi pusat Layanan Pusdatin Kemhan di : - Ruang DLP Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat. - Ruang Sisfo Gedung Sudirman Merdeka Barat. - Ruang SIPP/LPSE Pusdatin Kemhan Pondok Labu. 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. 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. d. Pengguna wajib menjaga kerahasiaan akun dan memastikan data yang diinput benar, lengkap, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	a. Pengguna mengakses Portal Sistem Layanan Pengaduan SISINFO layanan-pengaduan-sisinfo.kemhan.go.id. b. Pengguna melakukan login dan membuat tiket baru dengan mengisi Formulir Tiket Kendala/

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		Permohonan Layanan TIK. c. Petugas Piket Desk menerima laporan melalui dashboard, melakukan verifikasi, menganalisis dampak serta menentukan tingkat prioritas layanan, lalu menerbitkan Nomor Tiket resmi. d. Laporan diteruskan oleh Piket Desk ke Tim Teknis terkait melalui sistem. e. Tim Teknis melakukan validasi analisis prioritas dan melaksanakan tindakan penanganan/perbaikan masalah teknis. f. Tim Teknis menginput dan mengirimkan hasil respon serta status penanganan kembali ke sistem. g. Pengguna menerima hasil penanganan, memeriksa kondisi aplikasi, lalu memberikan <i>Rating</i> dan <i>Feedback</i> kepuasan pada sistem untuk menutup tiket.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Waktu penanganan ditentukan berdasarkan Service Level Agreement (SLA) Layanan: a. Mengakses portal hingga pengisian formulir laporan oleh pengguna: 12 menit. b. Penerimaan laporan, analisis dampak prioritas, dan penerbitan nomor tiket oleh helpdesk: 10 menit. c. Penerusan tiket dari Piket Desk ke Tim Teknis: 5 menit. d. Validasi analisis prioritas oleh Tim Teknis: 5 menit. e. Pelaksanaan tindakan perbaikan/penanganan oleh tim teknis: 10 s.d 60 menit (tergantung tingkat kesulitan berdasarkan SLA). f. Pelaporan Tim Teknis ke pimpinan jika memerlukan koordinasi lanjutan/disposisi: 10 s.d 60 menit. g. Pengiriman hasil respon penanganan hingga

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		diterima dan dinilai oleh pengguna: 17 menit (Kirim hasil: 10 menit, Terima: 2 menit, Pengisian rating: 5 menit).
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	a. Nomor Tiket Layanan Resmi (sebagai bukti registrasi aduan). b. Solusi teknis berupa perbaikan gangguan atau pemenuhan permohonan layanan TIK. c. Lembar Status/Form Respon Penanganan Pengaduan Layanan. d. Lembar Disposisi Pimpinan Pusdatin (untuk penanganan tingkat lanjut). e. Data <i>Rating</i> dan <i>Feedback</i> Tingkat Kepuasan Layanan TIK.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	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: 1. Telepon: 021-7690009; 2. Nomor Layanan Pengaduan Sisinfo : +6281319349494; 3. Email: agus.wiji@kemhan.go.id; c. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Pusat Layanan Pusdatin Kemhan, Gedung Nasution, Lantai 14, Merdeka Barat, Jakarta Pusat, DKI Jakarta.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan. c. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan; d. SOP Layanan Pengaduan SISINFO Nomor : SOP/12/VI/2024.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Perangkat keras: Laptop atau Komputer Kerja Operasional untuk Admin, Piket Desk, dan Tim Teknis. b. Perangkat lunak: Portal Aplikasi Sistem Layanan Pengaduan SISINFO. c. Jaringan internet/intranet lokal Kemhan yang stabil. d. Perangkat Server infrastruktur penunjang sistem pengaduan yang dikelola Pusdatin.
3	Kompetensi Pelaksana	a. Tim DSR Pusdatin: Personel yang bertugas sesuai jadwal penugasan resmi, menguasai manajemen tiket aduan, dan mampu melakukan klasifikasi prioritas. b. Tim Teknis: Personel spesialis yang menguasai infrastruktur jaringan, keamanan siber, database, atau sistem aplikasi TIK di lingkungan Kemhan. c. Mengikuti pelatihan teknis internal maupun eksternal dalam mengoperasikan Sistem layanan helpdesk.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		d. Memiliki kapasitas komunikasi dan kemampuan koordinasi yang baik dengan pihak Satker maupun lintas unit terkait.
4	Pengawasan Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Bidang (Kabid) terkait atau secara berkala langsung oleh Kapusdatin Kemhan. b. Monitoring performa penanganan melalui indikator <i>Dashboard</i> Sistem Pengaduan Layanan untuk meninjau ketepatan waktu respon sesuai SLA. c. Verifikasi berkala terhadap rekapitulasi tiket manual (Excel) untuk memastikan seluruh aduan darurat tetap terintegrasi.
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; 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 Aul, S.Sos., M.M.
Laksamana Pertama TNI

STANDAR PELAYANAN
Layanan DTAKAH Kementerian Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1	Persyaratan:	a. Pengguna hadir langsung atau menghubungi pusat Layanan Pusdatin Kemhan di: - Ruang DLP Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat. - Ruang Sisfo Gedung Sudirman Merdeka Barat. - Ruang SIPP/LPSE Pusdatin Kemhan Pondok Labu. 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. 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. d. Dokumen pendukung dapat berupa laporan pelaksanaan, dokumentasi kegiatan, atau dokumen lain sesuai kebutuhan aplikasi. e. Pengguna wajib menjaga kerahasiaan akun dan memastikan data yang diinput benar, lengkap, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	a. Alur Surat Keluar Internal Kemhan: 1. Konseptor (Pejabat Eselon IV/III) membuat konsep surat melalui aplikasi. 2. Verifikator memeriksa konsep surat berjenjang hingga mendapat persetujuan Kasatker. 3. Pengelola Persuratan (Subbag TU/Subbagum) memberikan penomoran dan pencetakan tanggal. 4. Pengelola Persuratan mengirimkan surat melalui aplikasi ke Satker tujuan. 5. Sistem melakukan pengarsipan surat secara otomatis. b. Alur Surat Masuk Internal Kemhan: 1. Pengelola Persuratan (Subbag TU/Subbagum/Subbag Dukmin) menerima dan meneruskan surat masuk melalui aplikasi. 2. Verifikator (Kabag TU/Kabagum/Kabag Minu Arsip/Kabag Dukmin dan Prot) menelaah dan membuat draft disposisi. 3. Pimpinan memberikan disposisi surat melalui aplikasi. 4. Pejabat penerima disposisi melanjutkan disposisi atau menyelesaikan surat. 5. Sistem melakukan pengarsipan surat secara otomatis. c. Alur Surat Keluar Eksternal Kemhan:

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		1. Konseptor membuat konsep surat, diverifikasi berjenjang hingga disetujui Kasatker. 2. Pengelola Persuratan melakukan penomoran dan pencetakan tanggal pada aplikasi. 3. Pengelola Persuratan mengunduh, mencetak fisik surat, dan mengirimkannya ke instansi luar Kemhan. 4. Sistem melakukan pengarsipan surat secara otomatis. d. Alur Surat Masuk Eksternal Kemhan: 1. Pengelola Persuratan menerima surat fisik dari luar Kemhan dan merekam (pemindaian/input) surat ke dalam aplikasi. 2. Surat dikirim via aplikasi ke Verifikator untuk ditelaah dan dibuatkan draft disposisi. 3. Pimpinan memberikan disposisi surat melalui aplikasi. 4. Pejabat penerima disposisi menindaklanjuti atau menyelesaikan surat. 5. Sistem melakukan pengarsipan surat secara otomatis.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Pembuatan atau perubahan hak akses akun pengguna diproses paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah permohonan dinyatakan lengkap. b. Pembuatan konsep, koreksi berjenjang, hingga persetujuan surat digital berjalan secara <i>real-time</i> di aplikasi tergantung kecepatan respon verifikator. c. Registrasi dan distribusi surat masuk oleh pengelola persuratan ke verifikator/pimpinan diproses dalam waktu singkat pada hari kerja yang sama. d. Penomoran surat otomatis oleh sistem diproses langsung seketika setelah surat ditandatangani / disetujui oleh Kasatker. e. Penanganan bantuan teknis (troubleshooting) atau kendala operasional aplikasi diproses paling lambat 1–3 hari kerja sesuai tingkat kesulitan permasalahan.
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	a. Akun pengguna Aplikasi Tata Naskah Digital (DTAKAH) beserta hak akses perannya. b. Naskah dinas digital (Surat Keluar/Masuk) yang sah, bernomor, dan terformat resmi. c. Lembar Disposisi Digital dari pimpinan. d. Arsip digital naskah dinas yang tersimpan aman di database. e. Riwayat perubahan dan log aktivitas pengelolaan surat dinas. f. Tindak lanjut bantuan teknis penanganan kendala aplikasi.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	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: 1. Telepon: 021-7690009; 2. Email: rizqi.afdhani@kemhan.go.id; c. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Pusat Layanan Pusdatin Kemhan, Gedung A.H Nasution, Lantai 14, Merdeka Barat, Jakarta Pusat, DKI Jakarta.
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. c. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan. d. Surat Edaran Sekjen Kemhan Nomor SE/19/II/2021 e. tentang Prosedur Operasional Tata Naskah Digital Kementerian Pertahanan. f. SE Sekjen Kemhan Nomor: SE/19/II/2021 tentang Prosedur Operasional Tata Naskah Digital

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		Kementerian Pertahanan.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	a. Aplikasi Sistem Informasi Tata Naskah Digital (DTAKAH). b. Server atau infrastruktur hosting aplikasi milik Pusdatin Kemhan. c. Komputer/laptop bagi admin, konseptor, verifikator, pimpinan, dan pengelola persuratan. d. Jaringan internet sesuai kebutuhan layanan yang stabil dan aman. e. Sistem autentikasi, manajemen hak akses, dan integrasi Sertifikat Elektronik (Tanda Tangan Elektronik). f. Database penyimpanan data naskah digital dan sistem pencadangan (backup) data berkala. g. Sistem pencatatan log aktivitas dan riwayat perubahan dokumen. h. Kanal helpdesk (email, telepon, WhatsApp layanan).
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami tata kelola SPBE, administrasi persuratan umum, dan pedoman tata naskah dinas di lingkungan Kemhan. b. Memahami alur kerja pembuatan konsep surat, verifikasi berjenjang, penomoran, hingga disposisi pimpinan secara digital. c. Mampu mengoperasikan Aplikasi Tata Naskah Digital (D-TAKAH) dengan baik sesuai peran dan kewenangan masing-masing. d. Memahami kebijakan keamanan informasi, klasifikasi kerahasiaan data surat, dan perlindungan data.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		e. Mampu menangani kendala operasional dasar aplikasi dan berkoordinasi dengan Tim Teknis Pusdatin Kemhan.
4	Pengawasan Internal	a. Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh atasan langsung masing-masing pelaksana/Satker. b. Dilakukan monitoring terhadap kecepatan pemrosesan surat keluar, distribusi surat masuk, disposisi pimpinan, serta kendala teknis sistem. c. Dilakukan pemeriksaan berkala terhadap validitas penomoran naskah dinas, kelengkapan surat terekam, dan ketepatan distribusi. d. Pengawasan ketat melalui pengecekan log aktivitas terhadap penggunaan akun, otorisasi hak akses, dan riwayat modifikasi dokumen. e. Dilakukan koordinasi rutin antara Admin Aplikasi, Tim Teknis Pusdatin, Operator/Pengelola Persuratan Satker, Verifikator, dan pimpinan unit pemilik data. f. Evaluasi berkala dalam fase peralihan/perubahan sistem persuratan guna mengidentifikasi kesalahan berulang atau hambatan teknis operasional.
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.

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
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