

## STANDAR PELAYANAN

### Pelayanan Infrastruktur TIK Kementerian Pertahanan

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

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Layanan konsultasi TIK yang dibutuhkan (pemeliharaan, perbaikan, penyiapan, peminjaman, dan layanan penyiapan IP jaringan).
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<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.</li> <li>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. telepon: 021-7690009; b. e-mail: pusdatin@kemhan.go.id; dan ) SMS/WA melalui nomor ....</li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>c. Permenhan RI Nomor 38 Tahun 2011 tentang Peraturan Menteri Pertahanan tentang Kebijakan Sistem Informasi Pertahanan Negara.</li> <li>d. Permenhan RI 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>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Jaringan internet;</li> <li>6. Pesawat telepon;</li> <li>7. Mesin facsimile; dan</li> <li>8. Mesin fotokopi.</li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pegawai yang memiliki keterampilan dibidang TIK.</li> <li>b. Pegawai yang memiliki keterampilan operator <i>Video Conference</i>.</li> <li>c. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>d. Pegawai yang mampu mengoperasikan komputer.</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; dan</li> <li>c. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang pegawai
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.</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 perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ul>