

## STANDAR PELAYANAN

### Pelayanan Email Dinas Kementerian Pertahanan

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan:	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Pengguna layanan menyampaikan permohonan pelayanan email kepada Admin Email Kemhan yang berada di Pusdatin Kemhan melalui Telepon dan Layanan Chat atau membuat surat permohonan tertulis kepada Kapusdatin Kemhan jika permohonan layanan mewakili satker.</li><li>b. Hadir langsung ke Kantor Pusdatin Kemhan atau menghubungi pusat layanan Pusdatin Kemhan di Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat.</li></ul>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<p>Layanan Untuk Personal</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Pengguna layanan menyampaikan permohonan layanan email kepada Admin Email Kemhan;</li><li>b. Admin Email Kemhan mengirimkan Form Permohonan Layanan Email melalui link <a href="https://bit.ly/3EyRxMJ">https://bit.ly/3EyRxMJ</a>;</li><li>c. Pengguna mengisi form permohonan layanan email;</li><li>d. Admin melakukan validasi data, apakah pengguna sudah terdaftar atau belum;</li><li>e. Admin membuat akun username dan password email;</li><li>f. Pengguna mencoba login akun email baru yang diberikan;</li></ul> <p>Layanan Untuk Satker/Organisasi</p> <ul 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></ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul 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> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung Layanan Pusdatin di Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat.</li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)</li> <li>c. Surat Edaran dari Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2013 tentang Penggunaan Alamat Email Resmi Pemerintah Pada Instansi Pemerintah</li> <li>d. Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan</li> <li>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</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Laptop/Komputer/Tab Xecure</li> <li>b. Jaringan Internet</li> <li>c. Wifi</li> <li>d. Aplikasi pendukung sistem email</li> </ul>
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; dan</li> <li>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; dan</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi setiap 1 (satu) bulan sekali dalam bentuk laporan monitoring email;</li> <li>b. Pemberian edukasi tentang kesadaran dan potensi gangguan keamanan informasi pada sistem email kepada pengguna melalui <i>broadcast</i> email dan</li> <li>c. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ul>