

**MARKAS BESAR TENTARA NASIONAL INDONESIA  
PUSAT INFORMASI DAN PENGOLAHAN DATA**

---



**STANDAR PELAYANAN PUSINFOLAHTA TNI**

**TA. 2023**

## STANDAR PELAYANAN

### Pelayanan Email Dinas

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	Pengguna layanan menyampaikan permohonan pelayanan email kepada admin email Pusinfohta TNI melalui surat permohonan tertulis kepada Kapusinfohta TNI
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><b>Layanan untuk personal</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan menyampaikan permohonan layanan kepada admin email Pusinfohta TNI</li> <li>b. Admin email mengirimkan form permohonan layanan email melalui link <a href="https://s.id/">https://s.id/</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> </ol> <p><b>Layanan untuk satker/organisasi</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Satker mengajukan surat permohonan email organisasi dan/atau personel kepada kapusinfohta tni</li> <li>b. Kapusinfohta TNI membuat disposisi kepada koordinator email Pusinfohta TNI</li> <li>c. Koordinator email Pusinfohta TNI menyerahkan data personel/organisasi yang akan dibuatkan email dinas kepada admin Pusinfohta TNI</li> <li>d. Admin melakukan validasi data yang diterima</li> <li>e. Admin membuat akun username dan password email</li> <li>f. Admin membuat surat penyelesaian akun email kepada koordinator email Pusinfohta TNI</li> <li>g. Koordinator email memparaf surat dan menyerahkan kepada Kapusinfohta TNI untuk ditandatangani</li> <li>h. Surat pemberitahuan akun email telah dicreate dikirimkan kepada satker terkait dimana username dan</li> </ol>

		password tidak dilampirkan pada surat namun diemailkan secara internal kepada staf/bagian terkait i. Satker menerima surat balasan pemberitahuan email telah dicreate j. Pengguna mencoba login email baru yang diberikan
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Pelayanan email untuk personel diberikan dalam jangka waktu 30 menit hingga 1 jam setelah menyampaikan permintaan b. Pelayanan email untuk satker yang mengirimkan surat permohonan kepada kapusinfo akan diproses dalam waktu 1-4 jam atau sesuai kesepakatan tergantung banyaknya data yang akan dibutakan emailnya
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	a. Dapat disampaikan secara tertulis melalui layanan chat/WA admin email Pusinfohta TNI b. Menyampaikan langsung ke kantor Pusinfohta TNI

### **PENGELOLAAN PELAYANAN**

1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik b. Peraturan Presiden Ri No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) c. Surat Edaran Menteri Panrb nomor 6 tahun 2013 tentang penggunaan alamat email resmi pemerintah pada instansi pemerintah d. Perpang TNI Nomor 34 Tahun 2014 tentang pengesahan validasi organisasi dan tugas Pusat informasi dan Pengolahan Data TNI e. Surat edaran Kapusinfohta TNI Nomor....ttg Penggunaan Email Dinas dilingkungan Mabes TNI
2	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	a. Laptop b. Jaringan Internet c. Wifi d. Aplikasi Pendukung sistem email
3	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki akses administrator sistem email Pusinfohta

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur email Pusinfohta</li> <li>c. Mengetahui mekanisme pendistribusian akun email dinas 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 TNI</li> <li>c. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) personel TNI/PNS
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.tni.mil.id</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan	<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 Pusinfohta TNI 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 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 broadcast email</li> <li>c. Pelaksanaan survei kepada pengguna untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ul>

Kepala Pusat Informasi dan Pengolahan Data TNI,



**Wawan Pujiatmoko**  
Brigadir Jenderal TNI

**STANDAR PELAYANAN**  
**Pelayanan Registrasi dan Hosting Domain .mil.id**

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	Pegguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis kepada Kapusinfohta TNI
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pegguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Kapusinfohta TNI b. Pegguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan layanan telah diterima; c. Pegguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/Personel 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; d. Pegguna layanan menerima surat jawaban melalui email maupun aplikasi pesan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Informasi/surat jawaban pelaksanaan layanan disampaikan oleh Pusinfohta TNI maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kapusinfohta TNI. Pelaksanaan layanan akan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari setelah surat; atau b. Jika stakeholders pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan permintaan.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Layanan registrasi dan hosting domain .mil.id
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	a. Dapat disampaikan secara tertulis melalui layanan chat/WA admin email Pusinfohta TNI b. Menyampaikan langsung ke kantor Pusinfohta TNI via telepon dan email dinas

**PENGELOLAAN PELAYANAN**

1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik</li><li>b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik</li><li>c. Perpang TNI Nomor 34 Tahun 2014 tentang Pengesahan Validasi Organisasi dan Tugas Pusat Informasi dan Pengolahan Data TNI</li><li>d. Keputusan Panglima TNI Nomor 929 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Nama Domain .mil.id dilingkungan Tentara Nasional Indonesia</li></ol>
2	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Ruangan</li><li>b. Meja dan kursi</li><li>c. Komputer/Laptop</li><li>d. Jaringan Internet</li></ol>
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Memiliki kemampuan dalam pengelolaan server hosting, termasuk konfigurasi dan pemeliharaan</li><li>b. Memahami aspek keamanan dalam pengelolaan domain dan hosting</li><li>c. Menguasai penggunaan cPanel untuk administrasi dan hosting domain</li><li>d. Mampu melakukan troubleshooting terkait domain dan hosting</li></ol>
4	Pengawasan Internal	<ol 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 TNI</li><li>c. Dilakukan secara berkelanjutan</li></ol>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) personel TNI/PNS
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Ketersediaan server dan nama domain</li><li>b. Dukungan teknis untuk menangani permasalahan</li></ol>
7	Jaminan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Data pengguna dijamin keamanannya sesuai kebijakan privasi</li><li>b. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</li></ol>

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi setiap 1 (satu) bulan sekali b. Pelaksanaan survey kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan
---	----------------------------	--

**Kepala Pusat Informasi dan Pengolahan Data TNI,**



**Wawan Pujiatmoko  
Brigadir Jenderal TNI**

## STANDAR PELAYANAN

### Pelayanan Infrastruktur TIK

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis kepada Kapusinfohta TNI
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Kapusinfohta TNI</p> <p>b. Pengguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan layanan telah diterima;</p> <p>c. Pengguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/Personel 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;</p> <p>d. Pengguna layanan menerima surat jawaban melalui email maupun aplikasi pesan.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>a. Informasi/surat jawaban pelaksanaan layanan disampaikan oleh Pusinfohta TNI maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kapusinfohta TNI. Pelaksanaan layanan akan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari setelah surat; atau</p> <p>b. Jika stakeholders pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan permintaan.</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Layanan konsultasi TIK (pemeliharaan, perbaikan, penyiapan, peminjaman, jaringan internet)



6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dapat disampaikan secara tertulis melalui layanan chat/WA admin email Pusinfohta TNI</li> <li>b. Menyampaikan langsung ke kantor Pusinfohta TNI via telepon dan email dinas</li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik</li> <li>c. Perpang TNI Nomor 34 Tahun 2014 tentang pengesahan validasi organisasi dan tugas Pusat informasi dan Pengolahan Data TNI</li> </ul>
2	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruangan</li> <li>b. Meja dan kursi</li> <li>c. Komputer/Laptop</li> <li>d. Jaringan Internet</li> <li>e. toolkits</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Personel yang memiliki keterampilan di bidang TIK.</li> <li>b. Personel yang memiliki keterampilan operator Video Conference.</li> <li>c. Personel yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>d. Personel 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 TNI</li> <li>c. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) personel TNI/PNS
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan</li> <li>b. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</li> <li>c. Peralatan dipersiapkan sesuai kebutuhan</li> </ul>

7	Jaminan Keamanan	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 setiap 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun b. Pelaksanaan survey kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

**Kepala Pusat Informasi dan Pengolahan Data TNI,**



**Wawan Pujiatmoko  
Brigadir Jenderal TNI**

**STANDAR PELAYANAN**  
**Pelayanan Bimbingan Teknis TIK**

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
<b>PENYAMPAIAN PELAYANAN</b>		
1	Persyaratan	Pegguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis kepada Kapusinfohta TNI
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Pegguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Kapusinfohta TNI b. Pegguna layanan menerima tanda terima dari petugas yang menunjukkan bahwa surat permohonan layanan telah diterima; c. Pegguna layanan menunggu hasil disposisi pimpinan terkait petugas/Personel 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; d. Pegguna layanan menerima surat jawaban melalui email maupun aplikasi pesan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	a. Informasi/surat jawaban pelaksanaan layanan disampaikan oleh Pusinfohta TNI maksimal 1 (satu) hari sejak surat permohonan diterima oleh Kapusinfohta TNI. Pelaksanaan layanan akan dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari setelah surat; atau b. Jika stakeholders pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan permintaan.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5	Produk Pelayanan	Layanan konsultasi TIK yang dibutuhkan

6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dapat disampaikan secara tertulis melalui layanan chat/WA admin email Pusinfohta TNI</li> <li>b. Menyampaikan langsung ke kantor Pusinfohta TNI via telepon dan email dinas</li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik</li> <li>c. Perpang TNI Nomor 34 Tahun 2014 tentang Pengesahan Validasi Organisasi dan Tugas Pusat Informasi dan Pengolahan Data TNI</li> </ul>
2	Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruangan</li> <li>b. Meja dan kursi</li> <li>c. Komputer/Laptop</li> <li>d. Jaringan Internet</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Personel yang memiliki keterampilan di bidang TIK.</li> <li>b. Personel yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang memerlukan; dan</li> <li>c. Personel 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 TNI</li> <li>c. Dilakukan secara berkelanjutan</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) personel TNI/PNS
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan</li> <li>b. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung</li> <li>c. Peralatan dipersiapkan sesuai kebutuhan</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan	<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	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi setiap 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun b. Pelaksanaan survey kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan
---	----------------------------	---

**Kepala Pusat Informasi dan Pengolahan Data TNI,**



**Wawan Pujiatmoko  
Brigadir Jenderal TNI**