



**KATALOG LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI  
PUSAT DATA DAN INFORMASI**

**Nomor : 02 / XI / 2025**

Disetujui dan ditetapkan oleh:



**Ditandatangani secara elektronik**

**Isam Adi., S.Sos., M.M**

**Laksamana Pertama TNI**

**Kepala Pusat Data dan Informasi**

**PUSAT DATA DAN INFORMASI  
KEMENTERIAN PERTAHANAN**



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan *Digital Signature* dari BSrE  
Tanggal penetapan sesuai pada waktu penandatanganan secara elektronik.



# KATALOG LAYANAN TIK

## PUSDATIN KEMHAN



Teknologi Informasi bekerja melalui sebuah layanan.  
-IT Service Management-



Technology



IT teams



Practices

**Katalog Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*IT Service Catalog*)  
Pusdatin Kementerian Pertahanan**

Nomor Dokumen : 02/XI/2025  
Versi : 1.1  
Tanggal : 3 November 2025

Tim Pengelola Katalog Layanan TIK Nomor: SPRIN/357/X/2025

- Pimpinan : 1. Kepala Pusat Data dan Informasi  
**Laksamana Pertama TNI Isam Adhi, S.Sos., M.M**  
2. Kepala Bidang Pengembangan dan Pengelolaan Sistem  
Informasi Pertahanan  
**Kolonel Chb Damian Adhi Susastyo, M.H**  
3. Kepala Bidang Infrastruktur TIK  
**Kolonel Cke Vitri Setyadmoko, S.Sos., M.Tr(Han)**  
4. Kepala Bidang Pengamanan dan Persandian  
**Kolonel Laut (KH) Erwan Zaenuddin, S.Kom., M.M**  
5. Kepala Bagian Tata Usaha  
**Kolonel Cke Bayu Istanto Gunawan Utomo, S.E**
- Tim Pengelola : 1. Pranata Komputer Ahli Muda  
**Penata III/c Soli Agrina Tarigan, S.SI., M.T.I**  
2. Pranata Komputer Ahli Muda  
**Penata III/c Maulana Malik Ibrahim, S.Kom**  
3. Pranata Komputer Ahli Muda  
**Penata III/c Angga Ferdian, S.Kom**  
4. Pranata Komputer Ahli Pertama  
**Penda Tk.I III/b Putu Raha Adiwinata, S.T**  
5. Pranata Komputer Ahli Pertama  
**Penda Tk.I III/b Ahmad Nugroho, S.Kom**

Diterbitkan oleh :

Pusat Data dan Informasi Kementerian Pertahanan

Alamat :

Website <http://pusdatin.kemhan.go.id>

E-mail :[servicedesk.pusdatin@kemhan.go.id](mailto:servicedesk.pusdatin@kemhan.go.id)

Portal Service Desk: <https://servicedesk.kemenkeu.go.id/>

DESK LAYANAN PUSDATIN (DLP)

Gedung AH.Nasution Lt. 14 Kementerian Pertahanan

## LEMBAR PENGENDALIAN DOKUMEN

NO.	PENERIMA DOKUMEN	FORMAT DOKUMEN
1	<b>Menteri Pertahanan</b>	<i>Softcopy</i>
2	<b>Wakil Menteri Pertahanan</b>	<i>Softcopy</i>
3	<b>Staf Ahli Menteri</b>	<i>Softcopy</i>
4	<b>Sekjen Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
5	<b>Irjen Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
6	<b>Dirjen Strahan Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
7	<b>Dirjen Renhan Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
8	<b>Dirjen Kuathan Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
9	<b>Dirjen Pothan Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
10	<b>Kabaloghan Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
11	<b>Kabalitbang Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
12	<b>Kabadiklat BPSDM Pertahanan Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
13	<b>Kabainstrahan Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
14	<b>Rektor Universitas Pertahanan</b>	<i>Softcopy</i>
15	<b>Karorenku Setjen Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
16	<b>Karopeg Setjen Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
17	<b>Karo Ortala Setjen Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
18	<b>Karo Peraturan dan Perundang-undangan Setjen Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
19	<b>Karo Humas Setjen Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
20	<b>Karoum Setjen Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
21	<b>Karo TU dan Protokol Setjen Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
22	<b>Karo Hukum Setjen Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
23	<b>Kapuslaik Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>
24	<b>Kapusrehab Kemhan</b>	<i>Softcopy</i>

Dokumen ini adalah milik Pusat Data dan Informasi Kementerian Pertahanan Republik Indonesia. Dilarang memperbanyak atau menggunakan informasi yang terkandung didalamnya untuk keperluan komersial dan/atau lainnya tanpa persetujuan dari Kepala Pusat Data dan Informasi

## **DAFTAR ISI**

Lembar Pengendalian Dokumen .....	2
Daftar Tabel .....	4
BAB I. Pendahuluan .....	5
BAB II. Daftar Layanan.....	7
BAB III. Manajemen Insiden Dan Peningkatan Berkelanjutan.....	29
BAB IV. Penutup .....	32

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Daftar Layanan TIK Pusdatin .....	8
Tabel 2 Kriteria Dampak Layanan TIK .....	30
Tabel 3 Kriteria Urgensi Layanan TIK .....	31
Tabel 4 Skala Prioritas Layanan TIK.....	31

## BAB I. PENDAHULUAN

Hingga sekarang ini menjadi semakin diakui bahwa informasi merupakan sumber daya strategis yang paling penting yang harus dikelola oleh setiap organisasi. Kunci untuk mengumpulkan, analisis, produksi dan distribusi informasi dalam suatu organisasi adalah kualitas layanan berbasis Teknologi Infomasi (TI) yang disediakan untuk bisnis. Hal ini penting bahwa kita mengakui bahwa layanan TI sangat penting, strategis, aset organisasi dan oleh karena itu organisasi harus melakukan tingkat investasi yang tepat dari sumber daya ke dalam dukungan, pengiriman dan manajemen dari Layanan TI kritis dan sistem TI yang mendukung. Namun, aspek-aspek TI sering diabaikan atau hanya sepintas dibahas dalam banyak organisasi.

Tujuan utama dari manajemen layanan TI adalah untuk memastikan bahwa layanan TI selaras dengan kebutuhan bisnis dan secara aktif mendukung mereka. Hal ini penting bahwa layanan TI mendukung proses bisnis, tetapi juga semakin penting bahwa TI bertindak sebagai agen perubahan untuk memfasilitasi transformasi bisnis. Semua organisasi yang menggunakan TI bergantung pada TI untuk menjadi sukses. Jika proses dan Layanan TI diimplementasikan, dikelola dan didukung dalam cara yang tepat, bisnis akan lebih sukses, lebih sedikit terjadi gangguan dan hilangnya jam produktif, mengurangi biaya, meningkatkan kinerja, meningkatkan hubungan dengan masyarakat dan mencapai tujuan organisasi.

Pusat Data dan Informasi Kementerian Pertahanan atau yang disingkat dengan Pusdatin Kemhan merupakan unit penyelenggara TIK di lingkungan Kemhan sesuai dengan Peraturan Menteri Pertahanan Nomor 14 Tahun 2019 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan. Pusdatin mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan yang bersifat substantif kepada seluruh Unit Organisasi di lingkungan Kemhan di bidang pengembangan dan pengelolaan sistem informasi pertahanan, infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, pengamanan sistem informasi dan persandian, dan pembinaan jabatan fungsional pranata komputer dan fungsional persandian di lingkungan Kemhan.

Untuk dapat menggambarkan layanan TI apa yang disediakan oleh Pusdatin pada fungsi dan tugas di atas, dibutuhkan sebuah katalog yang disebut Katalog Layanan TI. Katalog layanan TI adalah basis data (database) atau dokumen terstruktur yang berisi informasi tentang seluruh layanan TI yang aktif saat ini, termasuk layanan TI baru yang sudah siap untuk disediakan oleh penyedia. Tujuan dari dokumen katalog layanan TI ini adalah untuk meningkatkan kualitas dan detail layanan TI dapat terdefinisi dengan jelas sehingga dapat terukur kinerjanya. Pemilihan Layanan TI prioritas yang masuk dalam katalog layanan TIK yaitu merupakan layanan yang dekat dengan publik dan pelayanan di satuan kerja di lingkungan Kemhan. Katalog layanan TI ini perlu di reviu berkelanjutan secara berkala setahun sekali, sesuai dengan perubahan-perubahan layanan TI yang dibutuhkan sehingga memberi informasi yang akurat kepada pegawai tentang layanan TI yang disediakan oleh Pusdatin Kemhan.

## BAB II. DAFTAR LAYANAN

Daftar Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang disediakan oleh Pusat Data dan Informasi Kementerian Pertahanan (Pusdatin) terdiri dari 15 (lima belas) jenis layanan TIK (Tabel 1). Daftar Layanan TIK ini memiliki kode dan penamaan yang telah ditentukan serta digunakan sebagai acuan dalam permintaan layanan TIK. Layanan TIK tidak dapat diberikan apabila:

- a. tidak mendapat persetujuan dari Kapusdatin;
- b. keadaan Kahar yang meliputi bencana alam, perubahan peraturan perundang-undangan nasional, keadaan keamanan yang tidak mengizinkan, serta isu keamanan informasi;
- c. permintaan layanan TIK tidak disampaikan sesuai prosedur atau di luar ruang lingkup layanan yang disediakan oleh Pusdatin melalui dokumen *Service Level Agreement (SLA)*; dan
- d. sumber daya yang dimiliki Pusdatin, seperti manusia, lisensi perangkat, perangkat dan lain-lain tidak dapat mendukung kegiatan pemenuhan layanan.

**Tabel 1 Daftar Layanan TIK Pusdatin**

ID Katalog	Nama Layanan	Pemilik Layanan	Jenis Layanan
ITSM.1	Layanan Email Dinas	Bidang Banglola Sisfohan, Pusdatin	Organisasi dan Individual
ITSM.2	Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)	Bidang Banglola Sisfohan, Pusdatin	Organisasi dan Individual
ITSM.3	Layanan Akun Sistem Tanda Tangan Elektronik (TTE)	Bidang Banglola Sisfohan, Pusdatin	Individual
ITSM.4	Layanan Sistem Layanan Data Terbuka	Bidang Banglola Sisfohan, Pusdatin	Organisasi
ITSM.5	Layanan Sistem Pengaduan Layanan SISINFO	Bidang Banglola Sisfohan, Pusdatin	Organisasi dan Individual
ITSM.6	Layanan Pengembangan	Bidang Banglola	Organisasi

	Aplikasi	Sisfohan, Pusdatin	
ITSM.7	Layanan Pengelolaan Website Kemhan	Bidang Banglola Sisfohan, Pusdatin	Organisasi
ITSM.8	Layanan Manajemen Infrastruktur dan Dukungan <i>Data Center</i>	Bidang Infrastruktur TIK, Pusdatin	Organisasi
ITSM.9	Layanan dan Pemeliharaan Infrastruktur Jaringan Internet	Bidang Infrastruktur TIK, Pusdatin	Organisasi dan Individual
ITSM.10	Layanan Surat Digital Berklasifikasi	Bidang Pamsisinfosan, Pusdatin	Organisasi
ITSM.11	Layanan Sterilisasi (Counter Surveillance)	Bidang Pamsisinfosan, Pusdatin	Organisasi
ITSM.12	Layanan Pemasangan Jammer	Bidang Pamsisinfosan, Pusdatin	Organisasi
ITSM.13	Layanan Pengujian Kerentanan Keamanan Aplikasi	Bidang Pamsisinfosan, Pusdatin	Organisasi
ITSM.14	Layanan ADI (ASEAN Defence Infrastructure)	Bidang Pamsisinfosan, Pusdatin	Organisasi
ITSM.15	Layanan Narasumber dan Konsultasi di Bidang TIK	Bagian Tata Usaha, Pusdatin	Organisasi
ITSM.16	Layanan Informasi Kebijakan di Bidang TIK	Bagian Tata Usaha, Pusdatin	Organisasi

Jenis layanan pada Tabel 1 dikategorikan sebagai berikut:

- a. Jenis Layanan Organisasi, merupakan jenis layanan TIK yang diperuntukkan untuk mendukung layanan dari Unit Pengguna. Untuk layanan ini, pengajuan permohonan layanan harus dilakukan oleh *Person in Charge* (PIC) Teknis dan/atau penanggung jawab lainnya yang ditunjuk/mewakili masing-masing Unit Pengguna.

- b. Jenis Layanan Individual, merupakan jenis layanan TIK yang diperuntukkan untuk kebutuhan individu pegawai dalam mengakses layanan Kementerian Pertahanan. Untuk layanan ini, pengajuan permohonan layanan dapat diajukan oleh pegawai sebagai individu atau dapat diajukan oleh PIC Teknis atau penanggung jawab lainnya yang ditunjuk/mewakili masing-masing Unit Pengguna jika permintaan dilakukan secara kolektif.

Mekanisme permintaan layanan TIK khususnya yang terkait dengan persyaratan yang harus dilengkapi oleh Unit Pengguna dibedakan berdasarkan kelompok Unit Pengguna yaitu:

- a. Unit Pengguna di lingkungan Kementerian Pertahanan  
Melengkapi persyaratan sesuai dengan komponen persyaratan yang tertera pada setiap layanan.
- b. Unit Pengguna di luar lingkungan Kementerian Pertahanan
  - 1) Memiliki perjanjian kerja sama terkait pemanfaatan layanan TIK yang diberikan oleh Pusdatin;
  - 2) Mengajukan permintaan melalui surat resmi yang ditujukan kepada Kapusdatin;
  - 3) Mengisi formulir layanan;
  - 4) Melengkapi persyaratan sesuai dengan komponen persyaratan yang tertera pada setiap layanan.

Waktu tanggap:

1. Mekanisme permintaan layanan yang diajukan melalui Portal Service Desk Pusdatin sebagai Portal Permintaan Layanan Pusdatin akan ditanggapi langsung.
2. Mekanisme permintaan yang diterima melalui kunjungan dan akan ditanggapi langsung.
3. Mekanisme permintaan yang diterima melalui *chat* WhatsApp akan ditanggapi sesuai dengan hasil validasi prioritas Piket Desk.
4. Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (*first come first served*).

Waktu pemenuhan layanan:

1. Setiap hari kerja Senin-Jumat pukul 07.30-15.00 WIB. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.
2. Layanan VIP khusus untuk Menteri Pertahanan, Wakil Menteri Pertahanan, Pejabat Eselon 1 dan Eselon 2) di luar jam kerja termasuk Sabtu dan Minggu melalui PIC Admin Layanan.
3. Pengguna dapat mengajukan keluhan/*reopen* tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.

Dukungan Layanan:

1. Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui *channel Halotek* pada hari kerja Senin sampai Jumat.
2. Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan.
3. Dukungan kelangsungan Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan Layanan TIK.

## 1. LAYANAN EMAIL DINAS

<b>ID Katalog</b>	ITSM.1
<b>Deskripsi</b>	Layanan penyediaan email dinas pegawai Kementerian Pertahanan
<b>Jenis Layanan</b>	Organisasi dan Individu
<b>Syarat dan Ketentuan Layanan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merupakan pegawai di lingkungan Kemhan ditunjukkan dengan NIP/NRP</li> <li>2. Pegawai yang bukan tetap berdinas di Kemhan diberikan akun temporary/segmentara</li> <li>3. Telah mengisi form online permohonan layanan email</li> </ol>	
<b>Cakupan Pengguna</b>	Pegawai Internal Kemhan ASN dan TNI
<b>Pengelola Layanan</b>	Subbid Jemensisfo, Bidang Banglola Sisfohan, Pusdatin Kemhan Admin Email Kemhan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jeihan Putri Maharani</li> <li>2. Hidayatullah S</li> </ol>
<b>Waktu Layanan</b>	Hari Kerja Senin-Jumat Jam 07.30 - 15.00 WIB  Layanan VIP (Menhan, Wamenhan, Eselon 1 dan Eselon 2) di luar jam kerja termasuk Sabtu dan Minggu melalui PIC Admin Layanan :  <b>Hidayatullah</b>
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<a href="https://s.id/DokumenSLA">https://s.id/DokumenSLA</a>
<b>Biaya Layanan</b>	Tidak Ada
<b>Proses Layanan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon Layanan Individu/Organisasi membuat nomor tiket pemohonan di Sistem Layanan Pengaduan.</li> <li>2. Piket Desk Layanan Meneruskan ke Tim Teknisi yaitu Admin Email</li> <li>3. Admin Email merespon dan menindaklanjuti permintaan layanan sesuai kebutuhan</li> <li>4. Admin Email mengupdate status layanan pada Aplikasi Sistem Layanan Pengaduan</li> <li>5. Pemohon Layanan Individu/Organisasi memberikan <i>feedback</i> terhadap</li> </ol>	

layanan.

## 2. LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)

<b>ID Katalog</b>	ITSM.2
<b>Deskripsi</b>	Layanan verifikasi akun Penyedia dan manajemen akun PPK, POKJA, Pejabat Pengadaan dan KPA satker Kemhan
<b>Jenis Layanan</b>	Organisasi dan Individu
<b>Syarat dan Ketentuan Layanan</b>	
<b>1. Penyedia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Calon rekanan harus sudah mengisi email pada menu pendaftaran di LPSE dan menerima email konfirmasi verifikasi data</li> <li>b. Membawa dokumen pendukung verifikasi seperti yang tercantum pada link <a href="https://lpse.kemhan.go.id/eproc4/kontak">https://lpse.kemhan.go.id/eproc4/kontak</a></li> </ul>	
<b>2. Non-Penyedia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. PPK, Pejabat Pengadaan dan Pokja Pemilihan ditunjuk atau PIC dari Satker mengisi data pada file excel yang diberikan oleh Admin Agency LPSE</li> <li>b. Surat Tugas/ Surat Perintah bahwa ditunjuk sebagai PPK, Pejabat Pengadaan atau Pokja Pemilihan</li> </ul>	
<b>Cakupan Pengguna</b>	Perusahaan Calon Penyedia
<b>Pengelola Layanan</b>	Subbid Jemensifo, Bidang Banglola Sisfohan, Pusdatin Kemhan  Admin LPSE Kemhan : 1. Maulana Malik Ibrahim 2. Kukuh Harsa 3. Soli Agrina Tarigan 4. Jeihan Putri Maharani
<b>Waktu Layanan</b>	Hari Kerja Senin-Jumat Jam 07.30 - 15.00 WIB
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<a href="https://s.id/DokumenSLA">https://s.id/DokumenSLA</a>
<b>Biaya Layanan</b>	Tidak Ada
<b>Proses Layanan</b>	
1. Pemohon Layanan Individu/Organisasi membuat nomor tiket pemohonan di	

- Sistem Layanan Pengaduan.
2. Tim Piket Layanan Meneruskan ke Tim Teknisi yaitu Admin LPSE
  3. Admin LPSE merespon dan menindaklanjuti permintaan layanan sesuai kebutuhan
  4. Admin LPSE mengupdate status layanan pada Aplikasi Sistem Layanan Pengaduan
  5. Pemohon Layanan Individu/Organisasi memberikan feedback terhadap layanan.

### **3. LAYANAN AKUN SISTEM TANDA TANGAN ELEKTRONIK (TTE)**

<b>ID Katalog</b>	ITSM.3
<b>Deskripsi</b>	Layanan Akun Sistem Tanda Tangan Elektronik (TTE)
<b>Jenis Layanan</b>	Organisasi dan Individual
<b>Syarat dan Ketentuan Layanan</b>	
1.	Membuat surat permohonan pembuatan akun TTE ke Kapusdatin;
2.	Melampirkan data berupa: nama sesuai KTP, NIK KTP dan email resmi dinas.
<b>Cakupan Pengguna</b>	Pejabat di lingkungan Kemhan (Minimal Eselon 4)
<b>Pengelola Layanan</b>	Subbid Siska, Bidang Banglola Sisfohan, Pusdatin Kemhan  Admin TTE Kemhan : 1. Rizqi Afdhani 2. Agus Wiji
<b>Waktu Layanan</b>	Hari Kerja Senin-Jumat Jam 07.30 - 15.00 WIB  Layanan VIP (Menhan, Wamenhan, Eselon 1 dan Eselon 2) di luar jam kerja termasuk Sabtu dan Minggu melalui PIC Admin Layanan :  <b>Rizki Afdhani</b>
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<a href="https://s.id/DokumenSLA">https://s.id/DokumenSLA</a>
<b>Biaya Layanan</b>	Tidak Ada

**Proses Layanan**

1. Pemohon Layanan membuat nomor tiket permohonan di Sistem Layanan Pengaduan (Surat Permohonan di lampirkan)
2. Tim Piket Layanan Meneruskan ke Tim Teknisi yaitu Admin TTE
3. Admin TTE merespon dan menindaklanjuti permintaan layanan sesuai kebutuhan
4. Admin TTE mengupdate status layanan pada Aplikasi Sistem Layanan Pengaduan
5. Pemohon Layanan Individu/Organisasi memberikan *feedback* terhadap layanan.

**4. LAYANAN SISTEM LAYANAN DATA TERBUKA**

<b>ID Katalog</b>	ITSM.4
<b>Deskripsi</b>	Layanan Penyebarluasan Data yang diserahkan oleh Produsen Data Internal Kemhan kepada Pusdatin sebagai Walidata
<b>Jenis Layanan</b>	Organisasi
<b>Syarat dan Ketentuan Layanan</b> Menyerahkan data yang sifatnya publik sesuai dengan format yang ditetapkan oleh Pusdatin sebagai Walidata untuk disebarluaskan pada portal Open Data Kemhan.	
<b>Cakupan Pengguna</b>	Produsen Data di Seluruh Satker Kemhan
<b>Pengelola Layanan</b>	Subbid Pullahta, Bidang Banglola Sisfohan, Pusdatin Kemhan  Admin Layanan : 1. Yuliana Sulistianingsih 2. Puja Putralaksana
<b>Waktu Layanan</b>	Hari Kerja Senin-Jumat Jam 07.30 - 15.00 WIB  Layanan VIP (Menhan, Wamenhan, Eselon 1 dan Eselon 2) di luar jam kerja termasuk Sabtu dan Minggu melalui PIC Admin Layanan :

	<b>Yuliana Sulistianingsih</b>
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<a href="https://s.id/DokumenSLA">https://s.id/DokumenSLA</a>
<b>Biaya Layanan</b>	Tidak Ada
<b>Proses Layanan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produsen Data membuat nomor tiket permohonan di Sistem Layanan Pengaduan</li> <li>2. Satker Produsen data menyerahkan data untuk dipublikasikan melalui lampiran</li> <li>3. Piket Desk akan meneruskan permohonan layanan kepada Admin Data</li> <li>4. Admin data mengecek kesesuaian data dengan format/standar data</li> <li>5. Admin data mempublish data ke Portal Open Data dan memberitahukan status penanganan layanan</li> <li>6. Pemohon Layanan Individu/Organisasi memberikan <i>feedback</i> terhadap layanan.</li> </ol>	

## 5. LAYANAN SISTEM PENGADUAN LAYANAN SISINFO

<b>ID Katalog</b>	ITSM.5
<b>Deskripsi</b>	Layanan bantuan TIK (Helpdesk) yang mencangkup pengaduan gangguan layanan dan permohonan layanan aplikasi, infrastruktur dan keamanan informasi.
<b>Jenis Layanan</b>	Organisasi dan Individu
<b>Syarat dan Ketentuan Layanan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai akun login</li> <li>2. Membuat nomor tiket pengaduan layanan yang ingin diajukan pada sistem Layanan Pengaduan SISINFO</li> </ol>	
<b>Cakupan Pengguna</b>	Pegawai Internal Kemhan ASN dan TNI
<b>Pengelola Layanan</b>	Subbid Banglola Siska, Bidang Banglola Sisfohan, Pusdatin Kemhan  Koordinator Layanan Pengaduan : Mayor Yudi, Piket DLP Gedung AH.Nasution Lt.14

	<p>Admin Layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Heribertus</li> <li>2. Agus Wiji</li> <li>3. Alif Bintoro</li> </ol>
<b>Waktu Layanan</b>	<p>Hari Kerja Senin-Jumat Jam 07.30 - 15.00 WIB</p> <p>Layanan VIP (Menhan, Wamenhan, Eselon 1 dan Eselon 2) di luar jam kerja termasuk Sabtu dan Minggu melalui PIC Admin Layanan :</p> <p><b>Agus Wiji</b></p>
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<a href="https://s.id/DokumenSLA">https://s.id/DokumenSLA</a>
<b>Biaya Layanan</b>	Tidak Ada
<b>Proses Layanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon Layanan Individu/Organisasi membuat nomor tiket pemohonan di Sistem Layanan Pengaduan.</li> <li>2. Piket Desk Layanan Meneruskan ke Tim Teknisi terkait</li> <li>3. Tim Teknis merespon dan menindaklanjuti permintaan layanan sesuai kebutuhan</li> <li>4. Admin Layanan mengupdate status layanan pada Aplikasi Sistem Layanan Pengaduan</li> <li>5. Pemohon Layanan Individu/Organisasi memberikan <i>feedback</i> terhadap layanan.</li> </ol>

## 6. LAYANAN PENGEMBANGAN APLIKASI

<b>ID Katalog</b>	ITSM.6
<b>Deskripsi</b>	Layanan yang membantu satker di lingkungan Kemhan dalam mengembangkan aplikasi-aplikasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.
<b>Jenis Layanan</b>	Organisasi
<b>Syarat dan Ketentuan Layanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon pengembangan aplikasi adalah individu atau satuan kerja yang masih aktif bekerja atau berorganisasi di Kementerian Pertahanan</li> </ol>

2. Pemohon juga harus melengkapi dokumentasi data yakni dengan membuatkan Alur Proses Bisnis Pengembangan, DFD, ERD, Kamus Data dan Topology Aplikasi yang sudah ada
3. Pemohon harus menyerahkan Source Code lengkap, dapat berupa link jika Size File cukup besar. Apabila pembuatan aplikasi bukan dari Pusdatin Kementerian Pertahanan
4. Pemohon wajib mengikuti rapat koordinasi dan rapat teknis dalam pengembangan aplikasi.

<b>Cakupan Pengguna</b>	Satker Internal Kemhan
<b>Pengelola Layanan</b>	Subbid Siska, Bidang Banglola Sisfohan, Pusdatin Kemhan <b>PIC Layanan :</b> <b>Kasubbid Banglola Siska, Bidang Banglola Sisfohan, Pusdatin Kemhan</b>
<b>Waktu Layanan</b>	Hari Kerja Senin-Jumat Jam 07.30 - 15.00 WIB
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<a href="https://s.id/DokumenSLA">https://s.id/DokumenSLA</a>
<b>Biaya Layanan</b>	Biaya/Tarif sesuai peraturan yang berlaku
<b>Proses Layanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon Layanan Individu/Organisasi membuat nomor tiket permohonan di Sistem Layanan Pengaduan.</li> <li>2. Satker membuat surat permohonan pengembangan aplikasi ke Kapusdatin dan melampirkannya dalam nomor tiket layanan</li> <li>3. Piket Desk akan meneruskan permohonan layanan kepada Admin Layanan</li> <li>4. Kapusdatin mendisposisi surat ke Bidang Banglola Sisfohan untuk di tindak lanjuti.</li> <li>5. Kabid Banglola Sisfohan melakukan koordinasi pengembangan aplikasi dengan Satker Pemohon sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku</li> <li>6. Admin Layanan mengupdate status layanan pada Aplikasi Sistem Layanan Pengaduan</li> <li>7. Pemohon Layanan Individu/Organisasi memberikan <i>feedback</i> terhadap layanan.</li> </ol>

## 7. LAYANAN PENGELOLAAN WEBSITE KEMHAN

<b>ID Katalog</b>	ITSM.7
-------------------	--------

<b>Deskripsi</b>	Layanan yang membantu satker di lingkungan Kemhan dalam mengembangkan dan dukungan teknis pengelolaan website Kemhan
<b>Jenis Layanan</b>	Organisasi
<b>Syarat dan Ketentuan Layanan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perubahan tidak merubah struktur website</li> <li>2. Menyampaikan surat permohonan kepada Kapusdatin dengan melampirkan design perubahan tampilan yang dibutuhkan</li> <li>3. Jika permintaan perubahan signifikan, diperlukan pentest oleh Pushansiber setelah perubahan</li> </ol>	
<b>Cakupan Pengguna</b>	Satker Internal Kemhan
<b>Pengelola Layanan</b>	Subbid Siska, Bidang Banglola Sisfohan, Pusdatin Kemhan
<b>Waktu Layanan</b>	<p>Hari Kerja Senin-Jumat Jam 07.30 - 15.00 WIB</p> <p>Layanan VIP (Menhan, Wamenhan, Eselon 1 dan Eselon 2) di luar jam kerja termasuk Sabtu dan Minggu melalui PIC Admin Layanan :</p> <p><b>Rizki Afdhani</b></p>
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<a href="https://s.id/DokumenSLA">https://s.id/DokumenSLA</a>
<b>Biaya Layanan</b>	Tidak Ada
<b>Proses Layanan</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon Layanan Individu/Organisasi membuat nomor tiket permohonan di Sistem Layanan Pengaduan.</li> <li>2. Satker membuat surat permohonan perubahan pengaturan Website ke Kapusdatin dan melampirkannya dalam nomor tiket layanan</li> <li>3. Kapusdatin mendisposisi surat ke Bidang Banglola Sisfohan untuk ditindaklanjuti</li> <li>4. Kabid Banglola Sisfohan melakukan koordinasi pengembangan website dengan Satker Pemohon</li> <li>5. Admin Layanan mengupdate status layanan pada Aplikasi Sistem Layanan Pengaduan</li> <li>6. Pemohon Layanan Individu/Organisasi memberikan <i>feedback</i> terhadap layanan.</li> </ol>	

## 8. LAYANAN MANAJEMEN INFRASTRUKTUR DAN DUKUNGAN DATA CENTER

<b>ID Katalog</b>	ITSM.8
<b>Deskripsi</b>	Layanan Penyediaan Sub Domain Sistem dan Penempatan Sistem Informasi di Data Center (DC) Pusdatin Kemhan
<b>Jenis Layanan</b>	Organisasi
<b>Syarat dan Ketentuan Layanan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bersurat kepada Kapusdatin tentang permohonan Layanan Domain Sistem Informasi</li> <li>2. Aplikasi dan/atau data yang akan di hosting dalam bentuk CD/DVD R;</li> <li>3. Dokumen manual instalasi;</li> <li>4. Dokumen manual penggunaan aplikasi;</li> <li>5. Menandatangani Berita Acara Serah Terima (BAST) hosting setelah proses hosting selesai (maksimum 1 x 24 jam).</li> </ol>	
<b>Cakupan Pengguna</b>	Satker Internal Kemhan
<b>Pengelola Layanan</b>	Bidang InfraTIK, Pusdatin Kemhan
<b>Waktu Layanan</b>	<p>Hari Kerja Senin-Jumat Jam 07.30 - 15.00 WIB</p> <p>Layanan VIP (Menhan, Wamenhan, Eselon 1 dan Eselon 2) di luar jam kerja termasuk Sabtu dan Minggu melalui PIC Admin Layanan :</p> <p><b>Merdeka Barat : Syahrial</b></p> <p><b>Pondok Labu : Harist Supriyono</b></p>
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<a href="https://s.id/DokumenSLA">https://s.id/DokumenSLA</a>
<b>Biaya Layanan</b>	Tidak Ada
<b>Proses Layanan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon Layanan membuat nomor tiket permohonan di Sistem Layanan Pengaduan.</li> <li>2. Piket Desk menerima laporan terkait gangguan atau permohonan layanan serta meneruskan informasi kepada Tim Teknisi</li> <li>3. Tim teknis di Bidang Infrastruktur TIK melakukan koordinasi pelaksanaan</li> </ol>	

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>hosting dengan Satker Pemohon</li> <li>4. Tim Teknisi melakukan update penanganan gangguan pada Sistem</li> <li>5. Pemohon Layanan Individu/Organisasi memberikan <i>feedback</i> terhadap layanan.</li> </ul> |
|---|

## 9. LAYANAN DAN PEMELIHARAAN INFRASTRUKTUR JARINGAN INTERNET

<b>ID Katalog</b>	ITSM.9
<b>Deskripsi</b>	Layanan penyediaan jaringan internet termasuk instalasi, pemeliharaan dan penanganan gangguan internet di Lingkungan Kemhan
<b>Jenis Layanan</b>	Organisasi dan Individu
<b>Syarat dan Ketentuan Layanan</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon harus mengisi form permohonan Layanan Infrastruktur Jaringan di Sistem Layanan Pengaduan Sisinfo secara online</li> <li>2. Jika sistem sedang offline dapat menghubungi no telp Piket DLP Pusdatin</li> </ol>
<b>Cakupan Pengguna</b>	Satker Internal Kemhan
<b>Pengelola Layanan</b>	<b>Bidang Infratik, Pusdatin Kemhan</b>
<b>Waktu Layanan</b>	<p>Hari Kerja Senin-Jumat Jam 07.30 - 15.00 WIB</p> <p>Layanan VIP (Menhan, Wamenhan, Eselon 1 dan Eselon 2) di luar jam kerja termasuk Sabtu dan Minggu melalui PIC Admin Layanan :</p> <p><b>Merdeka Barat : Syahrial</b></p> <p><b>Pondok Labu : Eko Yuniardi</b></p>
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<a href="https://s.id/DokumenSLA">https://s.id/DokumenSLA</a>
<b>Biaya Layanan</b>	Tidak Ada
<b>Proses Layanan</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon Layanan Individu/Organisasi membuat nomor tiket pemohonan gangguan layanan di Sistem Layanan Pengaduan (foto/gambar kondisi gangguan Infratik dilampirkan)</li> <li>2. Tim Piket Layanan Meneruskan ke Tim Teknisi yaitu Bidang Infratik</li> </ol>

- |   |
|---|
| <p>3. Tim Teknis Bidang Infratik merespon dan menindaklanjuti permintaan layanan sesuai kebutuhan</p> <p>4. Tim Teknis Bidang Infratik mengupdate status layanan pada Aplikasi Sistem Layanan Pengaduan</p> <p>5. Pemohon Layanan Individu/Organisasi memberikan feedback terhadap layanan.</p> |
|---|

## 10. LAYANAN SURAT DIGITAL BERKLASIFIKASI

<b>ID Katalog</b>	ITSM.10
<b>Deskripsi</b>	Layanan kirim terima surat berklasifikasi antar Kementerian, Kedutaan Besar, Atase Pertahanan dan BAIS TNI
<b>Jenis Layanan</b>	Organisasi
<b>Syarat dan Ketentuan Layanan</b>	
Pemohon harus mengisi form permohonan Layanan di Sistem Layanan Pengaduan Sisinfo secara online (Jika sistem sedang offline dapat menghubungi no telp Piket Sandi Pusdatin)	
<b>Cakupan Pengguna</b>	Satker Internal Kemhan
<b>Pengelola Layanan</b>	Subbid Opspamsan Bidang Pamsisinfosan, Pusdatin  Admin Layanan: 1. Rina Hayati 2. Bambang Agus 3. M. Fatih
<b>Waktu Layanan</b>	Hari Kerja Senin-Jumat Jam 07.30 - 15.00 WIB  Layanan VIP (Menhan, Wamenhan, Eselon 1 dan Eselon 2) di luar jam kerja termasuk Sabtu dan Minggu melalui PIC Admin Layanan :  <b>Rina Hayati</b>
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<a href="https://s.id/DokumenSLA">https://s.id/DokumenSLA</a>

<b>Biaya Layanan</b>	Tidak Ada
<b>Proses Layanan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/pengirim surat mengisi form permohonan layanan di Sistem Layanan Pengaduan Sisinfo</li> <li>2. Admin Layanan memproses surat yang akan dikirim sesuai tujuan</li> <li>3. Admin Layanan mengarsipkan surat yang sudah dikirim</li> <li>4. Admin Layanan mengisi informasi hasil penanganan layanan di Sistem Pengaduan Sisinfo</li> <li>5. Pemohon layanan memberikan feedback layanan.</li> </ol>	

## 11. LAYANAN STERILISASI (*COUNTER SURVEILLANCE*)

<b>ID Katalog</b>	ITSM.11
<b>Deskripsi</b>	Layanan kontra penginderaan / counter surveillance untuk mendeteksi perangkat / alat sadap.
<b>Jenis Layanan</b>	Organisasi
<b>Syarat dan Ketentuan Layanan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon harus mengisi form layanan ke Sistem Pengaduan Sisinfo</li> <li>2. Pemohon menandatangani BA Sterilisasi</li> <li>3. Pada saat proses sterilisasi, hanya orang yang berkepentingan di izinkan masuk ke dalam ruangan</li> </ol>	
<b>Cakupan Pengguna</b>	Pegawai Internal Kemhan ASN dan TNI
<b>Pengelola Layanan</b>	Subbid Opspamsan Bidang Pamsisinfosan, Pusdatin  Admin Layanan: 1. Bambang Agus Susanto 2. Rizky Ramadhan 3. M.Shaiful Khauf
<b>Waktu Layanan</b>	Hari Kerja Senin-Jumat Jam 07.30 - 15.00 WIB  Layanan VIP (Menhan, Wamenhan, Eselon 1 dan Eselon 2) di luar jam kerja termasuk Sabtu dan Minggu melalui PIC Admin Layanan :  <b>Bambang Agus Susanto</b>

<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<a href="https://s.id/DokumenSLA">https://s.id/DokumenSLA</a>
<b>Biaya Layanan</b>	Tidak Ada
<b>Proses Layanan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/pengirim surat mengisi form permohonan layanan di Sistem Layanan Pengaduan Sisinfo</li> <li>2. Tim Sterilisasi melaksanakan sterilisasi</li> <li>3. Pemohon menandatangani BA sterilisasi</li> <li>4. Admin Layanan mengisi informasi hasil penanganan layanan di Sistem Pengaduan Sisinfo</li> <li>5. Pemohon layanan memberikan feedback layanan.</li> </ol>	

## 12. LAYANAN PEMASANGAN JAMMER

<b>ID Katalog</b>	ITSM.12
<b>Deskripsi</b>	Layanan pengamanan sinyal dengan menggunakan perangkat jammer untuk mem-blok sinyal atau frekuensi tertentu.
<b>Jenis Layanan</b>	Organisasi dan Individu
<b>Syarat dan Ketentuan Layanan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon harus mengisi form layanan ke Sistem Pengaduan Sisinfo</li> <li>2. Pemohon menandatangani BA Pemasangan Jammer</li> </ol>	
<b>Cakupan Pengguna</b>	Pegawai Internal Kemhan ASN dan TNI
<b>Pengelola Layanan</b>	Subbid Opspamsan Bidang Pamsisinfosan, Pusdatin Admin Layanan: 1. Mulyono 2. Ari Setiawan Budiliyanto 3. Akhmad Kosim
<b>Waktu Layanan</b>	Hari Kerja Senin-Jumat Jam 07.30 - 15.00 WIB  Layanan VIP (Menhan, Wamenhan, Eselon 1 dan Eselon 2) di luar jam

	kerja termasuk Sabtu dan Minggu melalui PIC Admin Layanan : <b>Ari Setiawan Budiliyanto</b>
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<a href="https://s.id/DokumenSLA">https://s.id/DokumenSLA</a>
<b>Biaya Layanan</b>	Tidak Ada
<b>Proses Layanan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/pengirim surat mengisi form permohonan layanan di Sistem Layanan Pengaduan Sisinfo</li> <li>2. Tim Teknis melaksanakan pemasangan Jammer</li> <li>3. Pemohon menandatangani BA pemasangan Jammer</li> <li>4. Admin Layanan mengisi informasi hasil penanganan layanan di Sistem Pengaduan Sisinfo</li> <li>5. Pemohon layanan memberikan feedback layanan.</li> </ol>	

### 13. LAYANAN PENGUJIAN KERENTANAN KEAMANAN APLIKASI

<b>ID Katalog</b>	ITSM.13
<b>Deskripsi</b>	Layanan pengujian kerentanan keamanan aplikasi dan pemindaian bugs pada aplikasi berdasarkan source code aplikasi.
<b>Jenis Layanan</b>	Organisasi dan Individu
<b>Syarat dan Ketentuan Layanan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon harus mengisi form layanan ke Sistem Pengaduan Sisinfo</li> <li>2. Pemohon menyerahkan source code penuh melalui media USB tanpa bercampur dengan dokumen lainnya.</li> <li>3. Pengujian kerentanan aplikasi dilakukan menggunakan Aplikasi Secure Code Analyzer</li> </ol>	
<b>Cakupan Pengguna</b>	Pegawai Internal Kemhan ASN dan TNI
<b>Pengelola Layanan</b>	Subbid Pamsisinfo Bid Pamsisinfosan, Pusdatin  Admin Layanan: 1. Meilinda Puji Pamungkas 2. Khairul Fadli Gultom 3. Lusy Tri Afzami
<b>Waktu Layanan</b>	Hari Kerja Senin-Jumat

	<p>Jam 07.30 - 15.00 WIB</p> <p>Layanan VIP (Menhan, Wamenhan, Eselon 1 dan Eselon 2) di luar jam kerja termasuk Sabtu dan Minggu melalui PIC Admin Layanan :</p> <p><b>Meilinda Puji Pamungkas</b></p>
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<a href="https://s.id/DokumenSLA">https://s.id/DokumenSLA</a>
<b>Biaya Layanan</b>	Tidak Ada
<b>Proses Layanan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/pengirim surat mengisi form permohonan layanan di Sistem Layanan Pengaduan Sisinfo</li> <li>2. Admin Layanan menerima dokumen source code aplikasi yang mau diuji</li> <li>3. Admin layanan memproses uji kerentanan di aplikasi Secure Analyzer Code</li> <li>4. Admin layanan membuat laporan hasil pengujian kerentanan</li> <li>5. Admin Layanan melakukan update hasil penanganan pada Sistem Layanan Pengaduan</li> <li>6. Pemohon mengisi feedback hasil layanan</li> </ol>	

#### **14. LAYANAN ADI (ASEAN DIRECT COMMUNICATION INFRASTRUCTURE)**

<b>ID Katalog</b>	ITSM.14
<b>Deskripsi</b>	Layanan komunikasi dan kirim terima berita berklasifikasi dan terenkripsi antar Kementerian Pertahanan se ASEAN
<b>Jenis Layanan</b>	Organisasi
<b>Syarat dan Ketentuan Layanan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon harus mengisi form permohonan Layanan di Sistem Layanan Pengaduan Sisfohan</li> <li>2. Surat yang akan dikirim harus berupa hardcopy dan langsung di serah ke admin layanan</li> </ol>	
<b>Cakupan Pengguna</b>	Pegawai Internal Kemhan ASN dan TNI
<b>Pengelola Layanan</b>	Subbid Opspamsan Bidang Pamsisinfosan, Pusdatin

	<p>Admin Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Angga Ferdian Mayuni</li> <li>2. Gita Adhani</li> <li>3. Indah Budiarti</li> </ol>
<b>Waktu Layanan</b>	<p>Hari Kerja Senin-Jumat Jam 07.30 - 15.00 WIB</p> <p>Layanan VIP (Menhan, Wamenhan, Eselon 1 dan Eselon 2) di luar jam kerja termasuk Sabtu dan Minggu melalui PIC Admin Layanan :</p> <p><b>Angga Ferdian Mayuni</b></p>
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<a href="https://s.id/DokumenSLA">https://s.id/DokumenSLA</a>
<b>Biaya Layanan</b>	Tidak Ada
<b>Proses Layanan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/pengirim surat mengisi form permohonan layanan di Sistem Layanan Pengaduan Sisinfo</li> <li>2. Admin Layanan memproses surat yang akan dikirim sesuai tujuan</li> <li>3. Admin Layanan mengarsipkan surat yang sudah dikirim</li> <li>4. Admin Layanan mengisi informasi hasil penanganan layanan di Sistem Pengaduan Sisinfo</li> <li>5. Pemohon layanan memberikan feedback layanan.</li> </ol>	

## 15. LAYANAN NARASUMBER DAN PENGAJAR DI BIDANG TIK

<b>ID Katalog</b>	ITSM.15
<b>Deskripsi</b>	Layanan penyediaan pengajar atau narasumber di bidang TIK seperti aplikasi, jaringan, serta keamanan informasi dan persandian dan bidang keahlian TI lainnya. Pengajar dan narasumber merupakan pejabat Pranata Komputer Ahli di Pusdatin.
<b>Jenis Layanan</b>	Organisasi
<b>Syarat dan Ketentuan Layanan</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telah mengirimkan surat permohonan pengajar atau narasumber kepada Kapusdatin.</li> <li>2. Pemohon harus mengisi form layanan ke Sistem Pengaduan Sisfohan</li> </ol>	

<b>Cakupan Pengguna</b>	UO.Kemhan, UO.Angkatan, UO Mabes TNI dan Kementerian/Lembaga Lainnya.
<b>Pengelola Layanan</b>	Sub Bagian Umum, Bag TU Pusdatin  Admin Layanan : Ahmad Nugroho
<b>Waktu Layanan</b>	Hari Kerja Senin-Jumat Jam 07.30 - 15.00 WIB
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<a href="https://s.id/DokumenSLA">https://s.id/DokumenSLA</a>
<b>Biaya Layanan</b>	Disesuaikan
<b>Proses Layanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat nomor tiket permohonan Pengajar/Narasumber TIK di Sistem Layanan Pengaduan dengan melampirkan surat permohonan.</li> <li>2. Piket Desk Layanan Meneruskan ke Admin Layanan Pusdatin untuk ditindaklanjuti kepada Kasubbagum untuk dibuatkan Lembar Disposisi Kapusdatin</li> <li>3. Kapusdatin mendisposisi surat ke Bagian/Bidang Terkait untuk menentukan pengajar/narasumber yang akan dikirim</li> <li>4. Kasubbagum membuatkan Surat Perintah Pengajar/Narasumber kepada Pihak Penyelenggara dan mengupdate status layanan di Aplikasi.</li> <li>5. Satker Pemohon memberikan feedback terhadap layanan.</li> </ol>

## 16. LAYANAN INFORMASI KEBIJAKAN DI BIDANG TIK

<b>ID Katalog</b>	ITSM.16
<b>Deskripsi</b>	Layanan penyediaan pengajar atau narasumber di bidang TIK seperti aplikasi, jaringan, serta keamanan informasi dan persandian dan bidang keahlian TI lainnya. Pengajar dan narasumber merupakan pejabat Pranata Komputer Ahli di Pusdatin.
<b>Jenis Layanan</b>	Organisasi
<b>Syarat dan Ketentuan Layanan</b>	
1. Telah mengirimkan surat permohonan pengajar atau narasumber kepada	

<p>Kapusdatin.</p> <p>2. Pemohon harus mengisi form layanan ke Sistem Pengaduan Sisfohan</p>	
<b>Cakupan Pengguna</b>	Satker di Lingkungan kemhan
<b>Pengelola Layanan</b>	Sub Bagian Umum, Bag TU Pusdatin  Admin Layanan : Ahmad Nugroho
<b>Waktu Layanan</b>	Hari Kerja Senin-Jumat Jam 07.30 - 15.00 WIB
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<a href="https://s.id/DokumenSLA">https://s.id/DokumenSLA</a>
<b>Biaya Layanan</b>	Disesuaikan
<p><b>Proses Layanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat nomor tiket permohonan Pengajar/Narasumber TIK di Sistem Layanan Pengaduan dengan melampirkan surat permohonan.</li> <li>2. Piket Desk Layanan Meneruskan ke Admin Layanan Pusdatin untuk ditindaklanjuti kepada Kasubbagum untuk dibuatkan Lembar Disposisi Kabag TU.</li> <li>3. Admin Layanan Informasi menyampaikan cara akses dokumen kebijakan terkait.</li> <li>4. Satker Pemohon memberikan feedback terhadap layanan.</li> </ol>	

### BAB III. MANAJEMEN INSIDEN DAN PENINGKATAN BERKELANJUTAN

Manajemen Insiden adalah sebuah proses untuk menangani semua insiden yang terjadi dapat berupa kesalahan teknis, pertanyaan dan laporan dari pengguna, kesalahan staf dan deteksi atau laporan otomasi dari event monitor. Penetapan prioritas penanganan layanan merupakan bagian dari manajemen insiden. Tujuannya untuk segera mengembalikan layanan kembali normal secepat mungkin dan meminimalisir dampak terhadap proses bisnis. Ukuran normal tercantum dalam dokumen *Service Level Agreement (SLA)* Layanan. Opsi Penentuan Prioritas dibuat berdasarkan dampak dan urgensi sebuah layanan. Selain itu untuk kondisi tertentu ditentukan berdasarkan jumlah permintaan dan siapa yang meminta layanan.

Dampak yaitu pengaruh dan akibat yang ditimbulkan oleh insiden. Kondisi yang di definisikan sebagai kriteria dampak yaitu:

**Tabel 2 Kriteria Dampak Layanan TIK**

Tinggi	Sedang	Rendah
1. Server benar-benar mati dan tidak dapat digunakan 2. Seluruh proses bisnis utama terhenti dan tidak ada yang dapat melaksanakan pekerjaannya 3. Dapat menimbulkan kecelakaan dan mengancam nyawa 4. Mengancam citra perusahaan	Terdapat proses bisnis yang terganggu	Tidak mengganggu proses bisnis sama sekali

Urgensi yaitu tingkat kepentingan atau keadaan yang memerlukan perhatian atau tindakan segera. Kondisi yang di definisikan sebagai kriteria urgensi atau kepentingan yaitu:

**Tabel 3 Kriteria Urgensi Layanan TIK**

<b>Tinggi</b>	<b>Sedang</b>	<b>Rendah</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operasional berkaitan dengan yang dilaporkan benar-benar terhenti</li> <li>2. Masalah menjalar ke hal lain dengan cepat</li> <li>3. Pekerjaan yang terganggu sangat bergantung dengan waktu</li> <li>4. Permohonan dari Pimpinan Tinggi seperti Menhan, Wamenhan, Sekjen, Esl 1 dan 2</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operasional berkaitan dengan yang dilaporkan terhenti sebagian</li> <li>2. Masalah menjalar ke hal lain jika tidak ditangani</li> <li>3. Pekerjaan yang terganggu tidak ada batasan waktu</li> <li>4. Permohonan dari Pimpinan Level Middle (Esl 3 atau Esl 4)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada kegiatan operasional yang terpengaruh</li> <li>2. Masalah tidak menjalar ke hal lain jika tidak ditangani</li> <li>3. Tidak ada pekerjaan yang terganggu</li> </ol>

Penanganan Gangguan mengacu pada Tabel Skala Prioritas Penanganan Gangguan di ukur berdasarkan dampak dan urgensi (kepentingan) sebagai berikut:

**Tabel 4 Skala Prioritas Layanan TIK**

<b>URGENSI</b>	<b>DAMPAK</b>			
		<b>Tinggi</b>	<b>Sedang</b>	<b>Rendah</b>
Tinggi	Prioritas 1	Prioritas 2	Prioritas 3	
Sedang	Prioritas 2	Prioritas 3	Prioritas 4	
Rendah	Prioritas 3	Prioritas 4	Prioritas 5	

Untuk mendukung layanan yang diuraikan dalam Perjanjian ini, Penyedia Layanan akan menanggapi insiden terkait layanan dan/atau permintaan yang diajukan oleh Pengguna dalam jangka waktu berikut:

- a. Dalam rentang waktu respon 15–45 menit untuk permasalahan yang tergolong Prioritas Tinggi (*High*).
- b. Dalam rentang waktu respon 1-3 jam untuk permasalahan yang tergolong Prioritas Sedang (*Medium*).

- c. Dalam rentang waktu respon 3-6 jam untuk permasalahan yang tergolong Prioritas Rendah (*Low*).

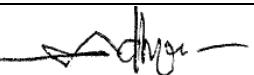
Peningkatan kinerja manajemen layanan TIK secara berkelanjutan dilaksanakan melalui :

- a. Pengembangan proses manajemen layanan TIK agar dapat menyesuaikan dengan *best practice* yang didefinisikan dalam ISO 20000 dan *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*
- b. Pemahaman dan pemeliharaan hubungan yang lebih baik antara pengelola layanan TIK dan pengguna layanan TIK
- c. Pengkajian tingkat layanan TIK secara berkala untuk melihat kesesuaiannya dengan kondisi terkini
- d. Saran peningkatan/perbaikan dari pengguna layanan TIK yang didokumentasikan dalam masukan *feedback* dan *rating* pada Sistem Layanan Pengaduan Sisinfo Kemhan.

## BAB V. PENUTUP

Katalog Layanan TIK merupakan dokumen yang berisi informasi mengenai layanan TIK dan fasilitas pendukung layanan TIK yang disediakan oleh Pusdatin Kemhan. Dokumen ini menjadi acuan bagi Pengguna dalam meminta layanan dan bagi Pusdatin dalam melaksanakan pemenuhan layanan. Dokumen ini dievaluasi secara berkala untuk menjamin efektivitas pelaksanaannya.

Kami terbuka untuk kritik maupun saran yang bersifat membangun dan bermanfaat bagi perbaikan dan pengembangan Daftar Layanan TIK selanjutnya, untuk meningkatkan pelayanan TIK yang lebih baik di masa yang akan datang.

Menyetujui			
No	Pejabat	Tanggal	Tanda Tangan
1	Kabid Banglola Sisfohan Damian Adhi Susastyo, M.H		
2	Kabid Infra TIK Kolonel Cke Vitri Setyatmoko, S.Sos., M.Tr(Han)		
3	Kabid Pamsisinfosan Kolonel Laut (KH) Erwan Zaenuddin, S.Kom., M.M		
4	Kabag TU Bayu Istanto Gunawan Utomo, S.E		



# KATALOG LAYANAN TIK

## PUSDATIN KEMHAN



**Teknologi Informasi bekerja melalui sebuah layanan.**  
*-IT Service Management-*



**Technology**



**IT teams**



**Practices**



