

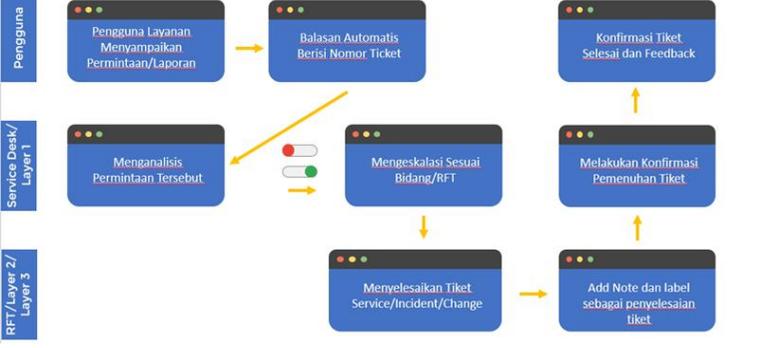
## I. Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan

Standar pelayanan pada Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan meliputi 20 (dua puluh) jenis pelayanan, yaitu:

1. Layanan *Hosting* Sistem Informasi

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat email atasan minimal setingkat eselon III pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <p>a. <i>Hosting</i> Sistem Informasi <i>Production</i> – <i>Hosting</i> IaaS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Persetujuan dari atasan minimal setingkat eselon III.</li> <li>2) Formulir BIA.</li> <li>3) <i>Source code</i> aplikasi dan/atau basis data yang akan di <i>Hosting</i> yang disimpan pada media seperti <i>e-dropbox</i> Kementerian Keuangan/<i>online storage</i> Kementerian Keuangan/media <i>online</i> lainnya yang dapat dijamin keamanannya.</li> <li>4) Profil Sistem Informasi, yang memuat informasi seperti deskripsi aplikasi, topologi aplikasi, dan lain-lain.</li> <li>5) Dokumen manual instalasi.</li> <li>6) Dokumen manual penggunaan aplikasi.</li> <li>7) Dokumen <i>User Acceptance Test</i> (UAT).</li> <li>8) Dokumen Skenario pengujian berdasarkan bisnis proses aplikasi.</li> <li>9) Berita Acara Serah Terima (BAST) yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi</li> </ol> <p>b. <i>Hosting</i> Sistem Informasi <i>Production-Hosting</i> PaaS</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Persetujuan dari atasan minimal setingkat eselon III.</li> <li>2) Formulir BIA</li> <li>3) Docker image.</li> <li>4) Dokumen <i>deployment</i> (modul konfigurasi aplikasi, topologi konfigurasi) yang disimpan pada media seperti <i>e-dropbox</i> Kementerian Keuangan/<i>online storage</i> Kementerian Keuangan/media <i>online</i></li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>lainnya yang dapat dijamin keamanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5) Profil Sistem Informasi, yang memuat informasi seperti deskripsi aplikasi, topologi aplikasi, dan lain-lain.</li> <li>6) Dokumen manual instalasi.</li> <li>7) Dokumen manual penggunaan aplikasi.</li> <li>8) Dokumen <i>User Acceptance Test</i> (UAT).</li> <li>9) Dokumen Skenario pengujian berdasarkan bisnis proses aplikasi. Dokumen <i>User Acceptance Test</i> (UAT).</li> <li>10) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi</li> </ol> <p>c. Pengaktifan/Penonaktifan <i>Hosting</i> Sistem Informasi (IaaS dan PaaS)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Persetujuan dari atasan minimal setingkat eselon III.</li> <li>2) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.</li> </ol> <p>d. Penghapusan <i>Hosting</i> Sistem Informasi (IaaS dan PaaS)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat permintaan yang ditujukan kepada Kepala Pusintek.</li> <li>2) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.</li> </ol> <p>e. Penghapusan <i>Hosting</i> Sistem Informasi (IaaS dan PaaS)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Persetujuan dari atasan minimal setingkat eselon III.</li> <li>2) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD     subgraph Pengguna         A[Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan] --&gt; B[Balasan Otomatis Berisi Nomor Ticket]     end     subgraph Service_Desk_Layer_1         C[Menganalisis Permintaan Tersebut]         D[Mengeskali Sesuai Bidang/RFT]     end     subgraph RFT_Layer_2_Layer_3         E[Menyelesaikan Tiket Service/Incident/Change]         F[Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket]     end     B --&gt; C     C --&gt; D     D --&gt; E     E --&gt; F     F --&gt; G[Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback]     G --&gt; H[Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket]     H --&gt; G     </pre> <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</p> <p>2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</p> <p>3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</p> <p>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</p> <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <p>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</p> <p>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p> <p>d. Dukungan Layanan:</p> <p>1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam.</p> <p>2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>a. <i>Hosting</i> IaaS Production: 22 (dua puluh dua) hari kerja</p> <p>b. Pengaktifan/Penonaktifan <i>Hosting</i> IaaS: 10 (sepuluh) jam kerja</p> <p>c. Penghapusan <i>Hosting</i> IaaS: 7 (tujuh) hari kerja</p> <p>d. Permintaan Backup <i>Hosting</i> IaaS: 7 (tujuh) hari kerja</p> <p>e. <i>Hosting</i> PaaS Production: 16 (enam belas) hari kerja</p> <p>f. Pengaktifan/Penonaktifan <i>Hosting</i> PaaS: 10 (sepuluh) jam kerja</p> <p>g. Penghapusan <i>Hosting</i> Paas: 7 (tujuh) hari kerja</p>
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.1 Layanan <i>Hosting</i> Sistem Informasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu

No.	Komponen	Uraian
		tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut: a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a> b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165 c. Faksimile: +62.21.34519655 d. Chat WhatsApp: +62.815.1624.741 e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1 f. Portal <i>Service Desk</i> Pusintek (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a>

2. Layanan *Server Development*

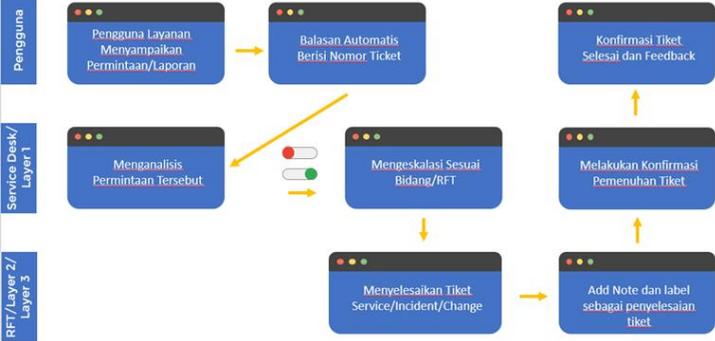
Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat email atasan minimal setingkat eselon III pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Server Development</i> IaaS BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.</li> <li>b. <i>Server Development</i> IaaS <ol style="list-style-type: none"> <li>1). Persetujuan dari atasan minimal setingkat eselon III.</li> <li>2). BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.</li> </ol> </li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div data-bbox="641 1074 1409 1415" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <pre> graph TD     subgraph Pengguna         A[Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan] --&gt; B[Balasan Otomatis Berisi Nomor Ticket]         B --&gt; C[Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback]     end     subgraph ServiceDesk_Layer1         D[Menganalisis Permintaan Tersebut]         E[Mengeskali Sesuai Bidang/RFT]         F[Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket]     end     subgraph RFT_Layer2_Layer3         G[Meyelesaikan Tiket Service/Incident/Change]         H[Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket]     end     A --&gt; D     D --&gt; E     E --&gt; G     G --&gt; H     H --&gt; F     F --&gt; C </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</li> <li>b. Waktu tanggap: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</li> <li>2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</li> <li>3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui email akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</li> <li>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (first come first served).</li> </ol> </li> <li>c. Waktu pemenuhan layanan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/reopen tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p> <p>d. Dukungan Layanan:</p> <p>1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk 7x24 jam</i>.</p> <p>2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>a. <i>Server Development IaaS</i>: 3 (tiga) hari kerja</p> <p>b. <i>Server Development PaaS</i>: 2 (dua) hari kerja</p>
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	<i>ITSM.2 Layanan Server Development</i>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk Pusintek</i>, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <p>a. Email: <a href="mailto:serviceDesk@kemenkeu.go.id">serviceDesk@kemenkeu.go.id</a></p> <p>b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165</p> <p>c. Faksimile: +62.21.34519655</p> <p>d. Chat WhatsApp: +62.815.1624.741</p> <p>e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1</p> <p>f. Portal <i>Service Desk Pusintek</i> (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://serviceDesk.kemenkeu.go.id">serviceDesk.kemenkeu.go.id</a></p>

## 3. Layanan Akses Fisik DC/DRC

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

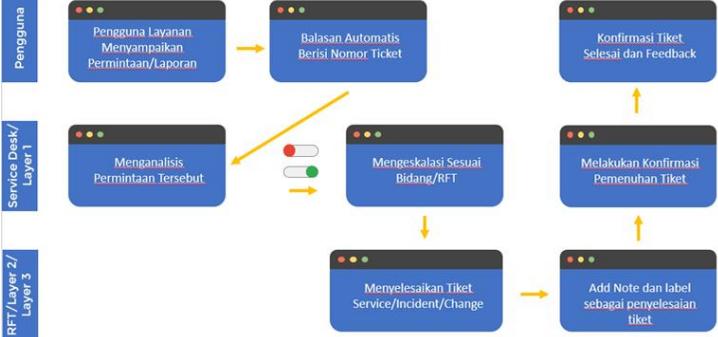
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat email atasan minimal setingkat eselon IV pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <p>Kelengkapan informasi yang berisi *):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nama <i>Person in Charge</i> (PIC) Unit Pengguna.</li> <li>Daftar nama pegawai dan/atau Pihak Ketiga**).</li> <li>Rencana kegiatan.</li> <li>Waktu pelaksanaan kegiatan.</li> </ol> <p>*) Kelengkapan informasi di atas juga akan mengikuti ketentuan/peraturan daerah.</p> <p>**) Dalam hal akses fisik ke DC atau DRC Kementerian Keuangan dibutuhkan oleh Pihak Ketiga, maka Pihak Ketiga wajib didampingi oleh PIC Unit Pengguna terkait.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> <li>Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</li> <li>Waktu tanggap: <ol style="list-style-type: none"> <li>Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</li> <li>Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</li> <li>Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</p> <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <p>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</p> <p>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p> <p>d. Dukungan Layanan:</p> <p>1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam.</p> <p>2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>a. Permintaan Akses Fisik DC: Dipenuhi sesuai waktu pelaksanaan kegiatan yang diajukan oleh Pengguna. Penutupan tiket dilakukan 1 (satu) hari kerja setelah pelaksanaan kegiatan.</p> <p>b. Permintaan Akses Fisik DRC: Dipenuhi sesuai waktu pelaksanaan kegiatan yang diajukan oleh Pengguna. Penutupan tiket dilakukan 1 (satu) hari kerja setelah pelaksanaan kegiatan.</p>
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.3 Layanan Akses Fisik DC/DRC
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <p>a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a></p> <p>b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165</p> <p>c. Faksimile: +62.21.34519655</p> <p>d. Chat WhatsApp: +62.815.1624.741</p> <p>e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1</p> <p>f. Portal <i>Service Desk</i> Pusintek (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a></p>

## 4. Layanan Data Kementerian Keuangan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <p>a. Pertukaran Data Elektronik:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pembuatan dan/atau Perubahan Akun Pertukaran Data Elektronik: Tidak ada.</li> <li>2) Permintaan Pertukaran Data Elektronik: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Data telah tersedia pada sumber data unit Eselon I/non Eselon.</li> <li>b) Telah memiliki izin untuk mengakses data dari Produsen Data dan/atau Wali Data Unit berupa persetujuan akses yang dimuat dalam Nota Dinas dan/atau email dari Produsen Data dan/atau Wali Data Unit.</li> </ol> </li> <li>3) Perubahan Kamus Data: Tidak ada.</li> <li>4) Permintaan Akses Data K/L (Badan Publik): <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Unit yang memiliki perjanjian kerja sama: Tidak ada.</li> <li>b) Unit yang belum memiliki perjanjian kerja sama dan/atau data yang diminta diluar data pada perjanjian kerjasama: Surat Permintaan Akses Data K/L (Badan Publik) oleh Pengguna Data yang ditujukan kepada Produsen Data dan Wali Data Unit tembusan Kepala Pusintek yang ditandatangani Pejabat setingkat minimal Eselon II.</li> </ol> </li> </ol> <p>b. <i>Dashboard</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Permintaan Akses Layanan <i>Dashboard</i>: Sumber data <i>Dashboard</i> tersedia dan Unit Pengguna memiliki izin untuk mengakses data dari Produsen Data dan Wali Data.</li> <li>2) Permintaan Pengembangan <i>Dashboard</i>: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Surat permintaan yang ditujukan kepada Kepala Pusintek.</li> <li>b) Dokumen user requirement (kebutuhan user) pengembangan <i>Dashboard</i>.</li> </ol> </li> </ol>

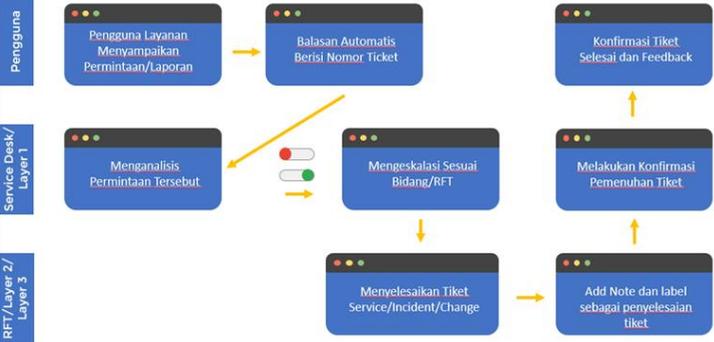
No.	Komponen	Uraian
		<p>c) Sumber data <i>Dashboard</i> tersedia dan Unit Pengguna memiliki izin untuk mengakses data dari Produsen Data dan Wali Data.</p> <p>d) Formulir UAT yang telah ditandatangani setelah <i>Dashboard</i> dikembangkan</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</li> <li>2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</li> <li>3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</li> <li>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</li> </ol> <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</li> <li>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</li> </ol> <p>d. Dukungan Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam.</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>a. Pertukaran Data Elektronik</p> <p>1) Pembuatan dan/atau Perubahan Akun Pertukaran Data Elektronik: 4 (empat) hari kerja</p> <p>2) Permintaan Pertukaran Data Elektronik: 5(lima) hari kerja.</p> <p>3) Perubahan Kamus Data:18 (delapan belas) jam kerja setelah perubahan Kamus Data ditetapkan oleh CIO Kemenkeu</p> <p>b. <i>Dashboard</i></p> <p>1) Permintaan Akses Layanan <i>Dashboard</i>: 15 (lima belas) hari kerja.</p> <p>2) Permintaan Pengembangan <i>Dashboard</i>: 80 (delapan puluh) hari kerja</p>
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.4 Layanan Data Kementerian Keuangan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <p>a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a></p> <p>b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165</p> <p>c. Faksimile: +62.21.34519655</p> <p>d. Chat WhatsApp: +62.815.1624.741</p> <p>e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1</p> <p>f. Portal <i>Service Desk</i> Pusintek (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a></p>

## 5. Layanan Infrastruktur Jaringan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <p>a. Layanan Wide Area Network (WAN):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Perancangan Interkoneksi Jaringan           <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Kebutuhan spesifikasi teknis interkoneksi.</li> <li>b) Dokumen topologi jaringan pengguna (untuk layanan interkoneksi bagi Pengguna yang sudah memiliki LAN).</li> <li>c) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.</li> </ol> </li> <li>2) Pembukaan Routing Interkoneksi Jaringan           <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Surat permintaan yang ditujukan kepada Kepala Pusintek.</li> <li>b) Surat pernyataan penutupan port Server Message Block (SMB) dan update antivirus versi terbaru dari pihak ketiga.</li> </ol> </li> </ol> <p>b. Layanan Pengembangan Infrastruktur Local Area Network (LAN)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Asistensi Pengembangan LAN: Tidak ada.</li> <li>2) Pembangunan/Pengembangan LAN:           <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Denah/layout ruangan.</li> <li>b) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.</li> </ol> </li> <li>3) Penyediaan Kabel Jaringan/UTP: Tidak ada</li> <li>4) Penyediaan Alokasi Segmen IP: Tidak ada</li> <li>5) Penyediaan Alokasi IP Static: Tidak ada</li> </ol> <p>c. Layanan Akses Internet</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pembuatan/Pengaktifan Hak Akses Internet untuk Tamu: Tidak ada</li> <li>2) Peningkatan Hak Akses Koneksi Internet: Tidak ada</li> </ol> <p>d. Peningkatan Akses Join Domain: Tidak ada</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</li> <li>2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</li> <li>3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</li> <li>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</li> </ol> <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</li> <li>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</li> </ol> <p>d. Dukungan Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam.</li> <li>2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>a. Layanan Wide Area Network (WAN)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Perancangan Interkoneksi Jaringan: 9 (sembilan) hari kerja</li> <li>2) Pembukaan Routing Interkoneksi Jaringan: 7 (tujuh) hari kerja</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>b. Layanan Pengembangan Infrastruktur Local Area Network (LAN)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Asistensi Pengembangan LAN: Dipenuhi sesuai waktu pelaksanaan kegiatan yang diajukan oleh Pengguna. Penutupan tiket dilakukan 1 (satu) hari kerja setelah pelaksanaan kegiatan</li> <li>2) Pembangunan/Pengembangan LAN: 10(sepuluh) hari kerja</li> <li>3) Penyediaan Kabel Jaringan/UTP: 3(tiga)hari kerja</li> <li>4) Penyediaan Alokasi Segmen IP: 3 (tiga) hari kerja</li> <li>5) Penyediaan Alokasi IP Static: 6 (enam) jam kerja</li> </ol> <p>c. Layanan Koneksi Internet</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pembuatan/Pengaktifan Hak Akses Internet untuk Tamu: 1(satu) hari kerja</li> <li>2) Peningkatan Hak Akses Koneksi Internet: 1(satu) hari kerja</li> </ol> <p>d. Peningkatan Akses Join Domain: 1(satu) hari kerja</p>
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.5 Layanan Infrastruktur Jaringan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a></li> <li>b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165</li> <li>c. Faksimile: +62.21.34519655</li> <li>d. Chat WhatsApp: +62.815.1624.741</li> <li>e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1</li> <li>f. Portal <i>Service Desk</i> Pusintek (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a></li> </ol>

## 6. Layanan Pengembangan Sistem Informasi

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

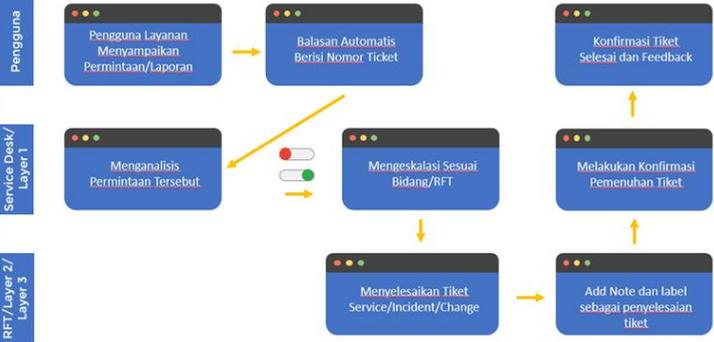
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pembangunan Aplikasi dan Basis Data               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat permintaan yang ditujukan kepada Pusintek.</li> <li>2) Dokumen User Requirement (kebutuhan user) sesuai dengan template yang bisa di unduh pada portal Permintaan Layanan TIK</li> </ol> </li> <li>b. Pengembangan Aplikasi dan Basis Data               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat permintaan yang ditujukan kepada Pusintek.</li> <li>2) Dokumen User Requirement (kebutuhan user) sesuai dengan template yang bisa di unduh pada portal Permintaan Layanan TIK</li> </ol> </li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div data-bbox="621 1333 1339 1682" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <pre> graph TD     subgraph Pengguna         A[Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan] --&gt; B[Balasan Automatis Berisi Nomor Ticket]     end     subgraph ServiceDesk_Layer1         C[Menganalisis Permintaan Tersebut]         D[Mengescalasi Sesuai Bidang/RFT]     end     subgraph RFT_Layer2_Layer3         E[Menyelesaikan Tiket Service/Incident/Change]         F[Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket]     end     subgraph Konfirmasi         G[Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback]     end     B --&gt; C     C --&gt; D     D --&gt; E     E --&gt; F     F --&gt; G   </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</li> <li>b. Waktu tanggap:       <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</li> <li>2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</li> <li>3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</p> <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <p>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</p> <p>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p> <p>d. Dukungan Layanan:</p> <p>1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam.</p> <p>2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>a. Pembangunan Aplikasi dan Basis Data : 269 hari kerja</p> <p>b. Pengembangan Aplikasi dan Basis Data: 269 hari kerja</p>
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.6 Layanan Pengembangan Sistem Informasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <p>a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a></p> <p>b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165</p> <p>c. Faksimile: +62.21.34519655</p> <p>d. <i>Chat</i> WhatsApp: +62.815.1624.741</p> <p>e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1</p> <p>f. Portal <i>Service Desk</i> Pusintek (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a></p>

## 7. Layanan Uji Sistem Informasi

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

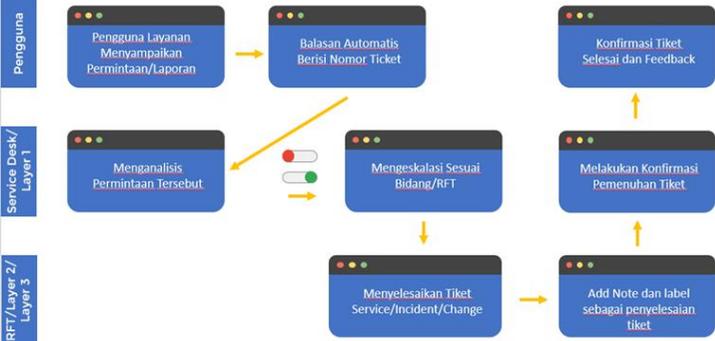
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <p>a. Kerentanan (<i>Vulnerability Testing</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Aplikasi dan /atau data yang akan diuji yang disimpan pada media seperti <i>e-dropbox</i> Kementerian Keuangan/<i>online storage</i> Kementerian Keuangan/<i>media online</i> lainnya yang dapat dijamin keamanannya</li> <li>2) Dokumen manual instalasi.</li> <li>3) Dokumen manual penggunaan aplikasi.</li> <li>4) Dokumen UAT.</li> </ol> <p>b. Uji Beban (<i>Stress Test</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Aplikasi dan/atau data yang akan diuji yang disimpan pada media seperti <i>e-dropbox</i> Kementerian Keuangan/<i>online storage</i> Kementerian Keuangan/<i>media online</i> lainnya yang dapat dijamin keamanannya</li> <li>2) Dokumen manual instalasi.</li> <li>3) Dokumen manual penggunaan aplikasi.</li> <li>4) Dokumen UAT.</li> <li>5) Informasi tambahan yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Estimasi maksimum jumlah pengguna per hari.</li> <li>b) Jumlah jam efektif pengaksesan aplikasi per hari.</li> <li>c) Estimasi lama user melakukan transaksi pada aplikasi.</li> <li>d) Skenario pengujian berdasarkan bisnis proses aplikasi</li> </ol> </li> </ol> <p>c. <i>Vulnerability Assessment</i>: Tidak ada</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</li> <li>2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</li> <li>3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</li> <li>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</li> </ol> <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</li> <li>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</li> </ol> <p>d. Dukungan Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam.</li> <li>2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>a. Uji Kerentanan (<i>Vulnerability Testing</i>): 12(dua belas) hari kerja</p> <p>b. Uji Beban (<i>Stress Test</i>): 10 (sepuluh) hari kerja</p> <p>c. <i>Vulnerability Assessment</i> :10 (sepuluh) hari kerja</p>

No.	Komponen	Uraian
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.7 Layanan Uji Sistem Informasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a></li><li>b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165</li><li>c. Faksimile: +62.21.34519655</li><li>d. <i>Chat</i> WhatsApp: +62.815.1624.741</li><li>e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1</li><li>f. Portal <i>Service Desk</i> Pusintek (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a></li></ul>

8. Layanan Akun Kementerian Keuangan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisi alamat email atasan minimal setingkat eselon IV pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pembuatan Akun secara Kolektif (lebih dari 30 Akun)</li> <li>Format Lampiran Akun Individu Secara Kolektif yang dapat diunduh pada Portal Permintaan Layanan Pusintek</li> <li>Penonaktifan Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet</li> <li>Data Dukung penonaktifan seperti SK pensiun, Surat Kematian, Surat Pengunduran diri, dan lain-lain.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> <li>Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</li> <li>Waktu tanggap: <ol style="list-style-type: none"> <li>Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</li> <li>Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</li> <li>Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</li> <li>Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</li> </ol> </li> <li>Waktu pemenuhan layanan: <ol style="list-style-type: none"> <li>Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam</li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</p> <p>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p> <p>d. Dukungan Layanan:</p> <p>1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk 7x24 jam</i>.</p> <p>2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>a. Pembuatan Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet:  Pembuatan Akun secara Individu: 1 (satu) hari kerja  Pembuatan Akun secara Kolektif (lebih dari 30 Akun): 5 (lima) hari kerja</p> <p>b. Perubahan Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet: 4 (empat) jam kerja</p> <p>c. Penonaktifan Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet: 1 (satu) hari kerja</p> <p>d. Reset Password Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet: 4 (empat) jam kerja</p>
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.8 Layanan Akun Kementerian Keuangan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk Pusintek</i>, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <p>a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a></p> <p>b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165</p> <p>c. Faksimile: +62.21.34519655</p> <p>d. Chat WhatsApp: +62.815.1624.741</p> <p>e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1</p> <p>f. Portal <i>Service Desk Pusintek</i> (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a></p>

9. Layanan *Online Storage*

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

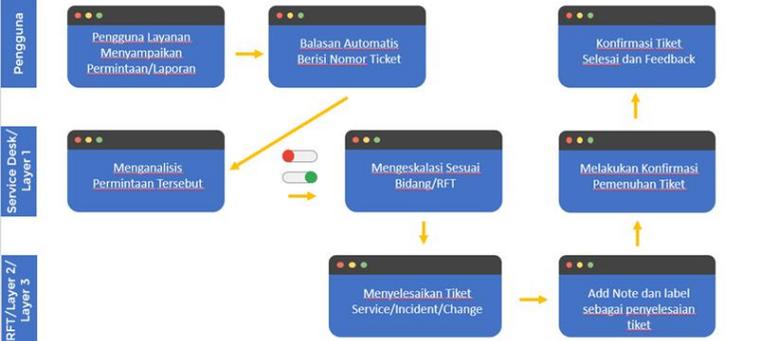
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat email atasan minimal setingkat eselon IV pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pembuatan dan Pemberian/ Perubahan Hak Akses <i>Sharing Folder</i> Sudah memiliki akun Domain Kementerian Keuangan.</li> <li>b. Penghapusan <i>Sharing Folder</i> BAST yang telah ditandatangani setelah permintaan dipenuhi.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div data-bbox="641 984 1404 1333" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <pre> graph TD     subgraph Pengguna         A[Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan] --&gt; B[Balasan Otomatis Berisi Nomor Ticket]     end     subgraph Service_Desk_Layer_1         C[Menganalisis Permintaan Tersebut]         D[Mengeskalasi Sesuai Bidang/RFT]     end     subgraph RFT_Layer_2_Layer_3         E[Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket]         F[Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket]         G[Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket]         H[Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket]         I[Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket]         J[Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket]     end     B --&gt; C     C --&gt; D     D --&gt; E     E --&gt; F     F --&gt; G     G --&gt; H     H --&gt; I     I --&gt; J     J --&gt; K[Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback]     </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</li> <li>b. Waktu tanggap: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</li> <li>2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</li> <li>3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</li> <li>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</li> </ol> </li> <li>c. Waktu pemenuhan layanan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</li> <li>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang</li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p> <p>d. Dukungan Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam.</li> <li>2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pembuatan dan Pemberian/Perubahan Hak Akses <i>Sharing Folder</i>: 2 (dua) hari kerja.</li> <li>b. Penghapusan <i>Sharing Folder</i>: 10 (sepuluh) jam kerja.</li> </ol>
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.9 Layanan Online Storage
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a></li> <li>b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165</li> <li>c. Faksimile: +62.21.34519655</li> <li>d. Chat WhatsApp: +62.815.1624.741</li> <li>e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1</li> <li>f. Portal <i>Service Desk</i> Pusintek (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a></li> </ol>

## 10. Layanan Perangkat Lunak

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat email atasan minimal setingkat eselon IV pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <p>a. Penyediaan Perangkat Lunak</p> <p>1) Individu BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.</p> <p>2) Kolektif</p> <p>a) Lampiran Informasi Serial Number dan kode BMN perangkat <i>desktop/notebook</i>.</p> <p>b) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.</p> <p>b. Instalasi Perangkat Lunak</p> <p>1) Individu</p> <p>a) Perangkat lunak end user yang akan di install.</p> <p>b) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.</p> <p>2) Kolektif (lebih dari 4 perangkat)</p> <p>a) Perangkat lunak <i>end user</i> yang akan di install.</p> <p>b) Lampiran Informasi <i>Serial Number</i> dan kode BMN perangkat <i>desktop/notebook</i>.</p> <p>c) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.</p> <p>c. Penyediaan dan Instalasi Perangkat Lunak</p> <p>a) Individu BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.</p> <p>b) Kolektif (lebih dari 4 perangkat)</p> <p>1) Lampiran Informasi Serial Number dan kode BMN perangkat <i>desktop/notebook</i>.</p> <p>2) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.</p>

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>The flowchart illustrates the service request process across three layers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Pengguna (User):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan (User Service provides request/report)</li> <li>Balasan Automatis Berisi Nomor Ticket (Automatic response with ticket number)</li> <li>Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback (Ticket confirmation complete and feedback)</li> </ul> </li> <li><b>Service Desk/ Layer 1:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menganalisis Permintaan Tersebut (Analyze the request)</li> <li>Mengeskali Sesuai Bidang/RFT (Escalate according to field/RFT)</li> <li>Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket (Perform ticket fulfillment confirmation)</li> </ul> </li> <li><b>RFT/Layer 2/ Layer 3:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyelesaikan Tiket Service/Incident/Change (Resolve ticket service/incident/change)</li> <li>Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket (Add note and label as ticket resolution)</li> </ul> </li> </ul> <p>The process flow is: Pengguna (User) sends a request to Service Desk (Layer 1), which analyzes it. If needed, it escalates to RFT (Layers 2/3) for resolution. Once resolved, the ticket is confirmed and feedback is provided to the user.</p> <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam  b. Waktu tanggap:  1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.  2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.  3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.  4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).  c. Waktu pemenuhan layanan:  1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.  2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.  d. Dukungan Layanan:  1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam.  2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>Kantor Pusat/Kantor daerah di wilayah cakupan area tanggung jawab KPTIKBMN dan KPPD:</p> <p>a. Penyediaan Perangkat Lunak: 4 (empat) jam kerja.  b. Instalasi Perangkat Lunak:  1) 1 s.d 4 perangkat: 1 (satu) hari kerja.  2) 5 s.d 8 perangkat: 2 (dua) hari kerja.</p>

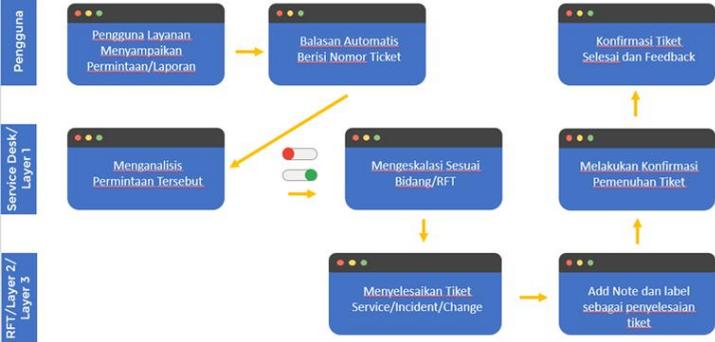
No.	Komponen	Uraian
		3) 9 s.d 12 perangkat: 3 (tiga) hari kerja. 4) 13 s.d 16 perangkat: 4 (empat) hari kerja. 5) 17 s.d 20 perangkat: 5 (lima) hari kerja. c. Penyediaan dan Instalasi Perangkat Lunak: 1) 1 s.d 4 perangkat: 1 (satu) hari kerja. 2) 5 s.d 8 perangkat: 2 (dua) hari kerja. 3) 9 s.d 12 perangkat: 3 (tiga) hari kerja. 4) 13 s.d 16 perangkat: 4 (empat) hari kerja. 5) 17 s.d 20 perangkat: 5 (lima) hari kerja.
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.10 Layanan Perangkat Lunak
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut: a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a> b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165 c. Faksimile: +62.21.34519655 d. Chat WhatsApp: +62.815.1624.741 e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1 f. Portal <i>Service Desk</i> Pusintek (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a>

11. Layanan Peningkatan Kompetensi TIK  
Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Narasumber Bidang TIK                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Permintaan Narasumber Bidang TIK yang ditujukan kepada Kepala Pusintek/Kepala KPTIKBMN.</li> <li>2) Surat permintaan diajukan minimal 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan</li> </ol> </li> <li>b. Fasilitas Pelatihan Kompetensi TIK Surat Permintaan Fasilitas Pelatihan Kompetensi TIK yang ditujukan kepada Kepala Pusintek/Kepala KPTIKBMN.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div data-bbox="641 1076 1356 1415" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</li> <li>b. Waktu tanggap:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</li> <li>2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</li> <li>3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui email akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</li> <li>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</li> </ol> </li> <li>c. Waktu pemenuhan layanan:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam</li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</p> <p>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p> <p>d. Dukungan Layanan:</p> <p>1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam.</p> <p>2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>a. Narasumber Bidang TIK: 3 (tiga) hari kerja.</p> <p>b. Fasilitas Pelatihan Kompetensi TIK: 2 (dua) hari kerja.</p>
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.11 Layanan Peningkatan Kompetensi TIK
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <p>a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a></p> <p>b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165</p> <p>c. Faksimile: +62.21.34519655</p> <p>d. <i>Chat</i> WhatsApp: +62.815.1624.741</p> <p>e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1</p> <p>f. Portal <i>Service Desk</i> Pusintek (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a></p>

12. Layanan Dukungan Kegiatan Khusus  
Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat email atasan minimal setingkat eselon IV pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permintaan yang ditujukan kepada Kepala Pusintek/Kepala KPTIK-BMN yang ditandatangani Pejabat minimal setingkat Eselon II/Kepala Satker.</li> <li>b. Permintaan layanan yang diajukan oleh Unit Pengguna memperhatikan lokasi pelaksanaan kegiatan, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Untuk lokasi kegiatan di sekitar kantor Pusintek/KPTIK-BMN minimal 5 hari kerja sebelum waktu kegiatan.</li> <li>2) Untuk lokasi kegiatan di luar kantor Pusintek/KPTIK-BMN minimal 10 hari kerja sebelum waktu kegiatan.</li> </ol> </li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</li> <li>b. Waktu tanggap: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</li> <li>2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</li> <li>3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui email akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</li> <li>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</li> <li>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/reopen tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</li> </ol> <p>d. Dukungan Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam.</li> <li>2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	Layanan dukungan khusus: Dipenuhi pada saat pelaksanaan kegiatan. Penutupan tiket dilakukan 1 (satu) hari kerja setelah pelaksanaan kegiatan.
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.12 Layanan Dukungan Kegiatan Khusus
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a></li> <li>b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165</li> <li>c. Faksimile: +62.21.34519655</li> <li>d. Chat WhatsApp: +62.815.1624.741</li> <li>e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1</li> <li>f. Portal <i>Service Desk</i> Pusintek (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a></li> </ol>

## 13. Layanan Dukungan Pimpinan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat email atasan minimal setingkat eselon IV pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</li> <li>2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</li> <li>3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</li> <li>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</li> </ol> <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</li> <li>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/reopen tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</li> </ol> <p>d. Dukungan Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam.</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan
3.	Jangka waktu pelayanan	a. Permintaan Layanan Dukungan Pimpinan Perangkat TIK: 1 (satu) hari kerja b. Dukungan <i>On Site</i> Secara Berkala Termasuk Melakukan <i>Preventive Maintenance</i> : 1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.13 Layanan Dukungan Pimpinan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut: a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a> b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165 c. Faksimile: +62.21.34519655 d. <i>Chat WhatsApp</i> : +62.815.1624.741 e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1 f. Portal <i>Service Desk</i> Pusintek (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a>

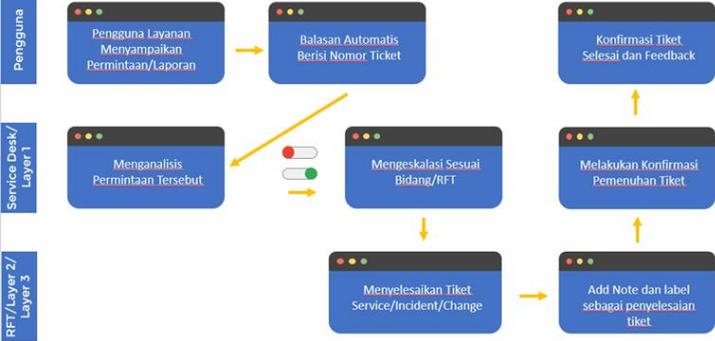
## 14. Layanan Conference

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>a. Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat email atasan minimal setingkat eselon IV pada kolom CC serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <p>b. Waktu pengajuan untuk lokasi kegiatan di Jakarta minimal 7 (tujuh) hari kerja sebelum waktu kegiatan. Sedangkan waktu pengajuan untuk lokasi kegiatan di luar Jakarta minimal 14 (empat belas) hari kerja sebelum waktu kegiatan.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div data-bbox="641 1076 1360 1415" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> </div> <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</li> <li>2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</li> <li>3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</li> <li>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</li> </ol> <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p> <p>d. Dukungan Layanan:</p> <p>1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam.</p> <p>2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>Pendampingan pelaksanaan <i>audio conference</i> secara <i>remote site</i> atau <i>on site</i>: Dipenuhi pada saat pelaksanaan kegiatan. Penutupan tiket dilakukan 1 (satu) hari kerja setelah pelaksanaan kegiatan.</p> <p>a. Pendampingan pelaksanaan <i>video conference</i> secara <i>remote site</i> atau <i>on site</i>: Dipenuhi pada saat pelaksanaan kegiatan. Penutupan tiket dilakukan 1 (satu) hari kerja setelah pelaksanaan kegiatan.</p> <p>b. Permintaan <i>Room Video Conference</i> : 2 (dua) hari kerja</p>
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.11 Layanan Conference
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <p>a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a></p> <p>b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165</p> <p>c. Faksimile: +62.21.34519655</p> <p>d. <i>Chat</i> WhatsApp: +62.815.1624.741</p> <p>e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1</p> <p>f. Portal <i>Service Desk</i> Pusintek (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a></p>

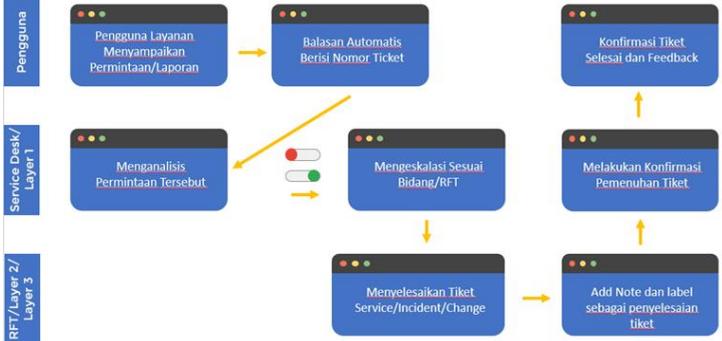
15. Layanan Sertifikat Elektronik  
Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.</p> <p>Syarat Pendaftaran Sertifikat Elektronik</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Scan KTP</li> <li>Surat Rekomendasi yang telah ditandatangani oleh pejabat setingkat minimal eselon II atau Kepala Satuan Kerja.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>The flowchart illustrates the service request process across three layers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Pengguna (User):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan (User Service Provides Request/Report)</li> <li>Balasan Otomatis Berisi Nomor Ticket (Automatic Response with Ticket Number)</li> <li>Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback (Ticket Confirmation Complete and Feedback)</li> </ul> </li> <li><b>Service Desk/ Layer 1:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menganalisis Permintaan Tersebut (Analyze the Request)</li> <li>Mengeskali Sesuai Bidang/RFT (Escalate according to Field/RFT)</li> <li>Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket (Perform Ticket Fulfillment Confirmation)</li> </ul> </li> <li><b>RFT/Layer 2/ Layer 3:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyelesaikan Tiket Service/Incident/Change (Resolve Ticket Service/Incident/Change)</li> <li>Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket (Add Note and label as ticket resolution)</li> </ul> </li> </ul> <p>Arrows indicate the flow: Pengguna to Service Desk/ Layer 1, Service Desk/ Layer 1 to RFT/Layer 2/ Layer 3, RFT/Layer 2/ Layer 3 to Service Desk/ Layer 1, and Service Desk/ Layer 1 to Pengguna. There is also a direct arrow from Pengguna to RFT/Layer 2/ Layer 3.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</li> <li>Waktu tanggap: <ol style="list-style-type: none"> <li>Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</li> <li>Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</li> <li>Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</li> <li>Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</li> </ol> </li> <li>Waktu pemenuhan layanan: <ol style="list-style-type: none"> <li>Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</li> <li>Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</li> </ol> </li> <li>Dukungan Layanan:</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam. 2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan
3.	Jangka waktu pelayanan	a. Pendaftaran Sertifikat Elektronik: 3 (tiga) hari kerja b. Permintaan Link Aktivasi/Reset Passphrase/PIN dan/atau Reset Password: 3 (tiga) hari kerja c. Perubahan Data Identitas: 3 (tiga) hari kerja d. Perpanjangan Masa Aktif Sertifikat Elektronik: 3 (tiga) hari kerja e. Penonaktifan Sertifikat Elektronik: 3 (tiga) hari kerja
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.15 Layanan Sertifikat Elektronik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut: a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a> b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165 c. Faksimile: +62.21.34519655 d. <i>Chat</i> WhatsApp: +62.815.1624.741 e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1 f. Portal <i>Service Desk</i> Pusintek (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a>

## 16. Layanan Interkoneksi Sistem Sertifikat Elektronik dengan Sistem Informasi

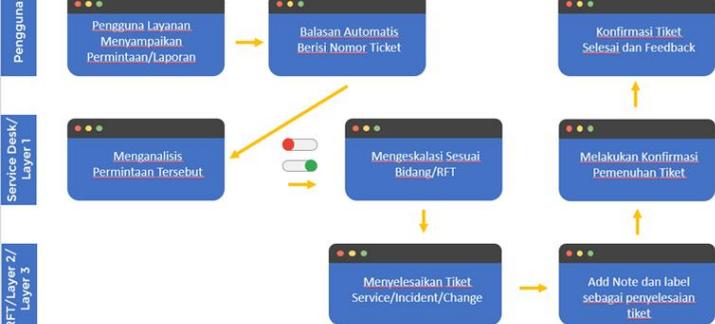
Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat email atasan minimal setingkat eselon IV pada kolom CC serta melengkapi persyaratan layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nama Aplikasi.</li> <li>IP Aplikasi yang menggunakan (bisa lebih dari satu).</li> <li><i>Hostname</i></li> <li>Jumlah dokumen bertandatangan digital yang dihasilkan dalam rentang waktu mingguan, bulanan, atau tahunan.</li> <li>Informasi mengenai karakteristik layanan yang menggunakan sertifikat elektronik, misal kinerja <i>Transaction per Second (TPS)</i>, dan cakupan Pengguna yang akan memanfaatkan sertifikat elektronik.</li> <li>Surat permintaan yang ditujukan kepada Kepala Pusintek dengan melampirkan Surat Persetujuan dari Unit TIK masing-masing Unit Pengguna.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>The flowchart illustrates the service request process across three layers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Pengguna (User):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan (User Service Submit Request/Report)</li> <li>Balasan Otomatis Berisi Nomor Ticket (Automatic Response with Ticket Number)</li> <li>Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback (Ticket Confirmation Complete and Feedback)</li> </ul> </li> <li><b>Service Desk/ Layer 1:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menganalisis Permintaan Tersebut (Analyze the Request)</li> <li>Mengescalasi Sesuai Bidang/RFT (Escalate according to Field/RFT)</li> <li>Melakukan Konfirmasi Penuhan Tiket (Perform Ticket Confirmation)</li> </ul> </li> <li><b>RFT/Layer 2/ Layer 3:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Menyelesaikan Tiket Service/Incident/Change (Resolve Ticket Service/Incident/Change)</li> <li>Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket (Add Note and label as ticket resolution)</li> </ul> </li> </ul> <p>The process flow is: Pengguna → Service Desk/ Layer 1 → RFT/Layer 2/ Layer 3 → Service Desk/ Layer 1 → Pengguna.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</li> <li>Waktu tanggap: <ol style="list-style-type: none"> <li>Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</li> <li>Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</li> </ol> </li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</p> <p>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</p> <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <p>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</p> <p>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p> <p>d. Dukungan Layanan:</p> <p>1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam.</p> <p>2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	3 (tiga) hari kerja
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.16 Layanan Interkoneksi Sistem Sertifikat Elektronik dengan Sistem Informasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <p>a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a></p> <p>b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165</p> <p>c. Faksimile: +62.21.34519655</p> <p>d. <i>Chat</i> WhatsApp: +62.815.1624.741</p> <p>e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1</p> <p>f. Portal <i>Service Desk</i> Pusintek (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a></p>

17. Layanan *Broadcast Email* Kementerian Keuangan

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat email atasan minimal setingkat eselon IV pada kolom CC serta melengkapi persyaratan layanan yaitu waktu pengajuan minimal 1 (satu) hari kerja sebelum waktu pengiriman email <i>broadcast</i>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</li> <li>2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</li> <li>3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</li> <li>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</li> </ol> <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</li> <li>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</li> </ol> <p>d. Dukungan Layanan:</p>

No.	Komponen	Uraian
		1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam. 2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan
3.	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.17 Layanan Broadcast Email Kementerian Keuangan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut: a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a> b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165 c. Faksimile: +62.21.34519655 d. <i>Chat WhatsApp</i> : +62.815.1624.741 e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1 f. Portal <i>Service Desk</i> Pusintek (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a>

18. Layanan Kemenkeu *Cloud Platform*

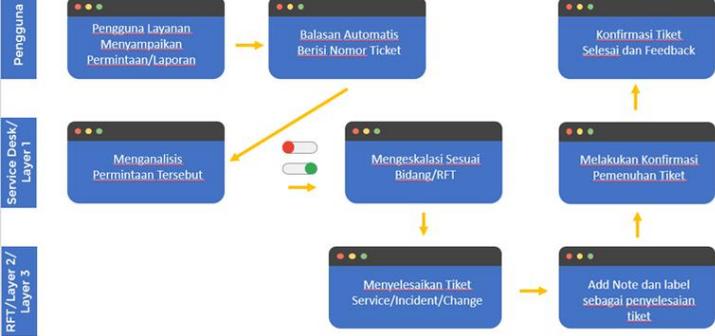
Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisikan alamat email atasan minimal setingkat eselon III pada kolom CC serta melengkapi persyaratan layanan yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penambahan Akses Devops Service               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Persetujuan dari atasan minimal setingkat eselon III.</li> <li>2) Memiliki akun email Kemenkeu.</li> <li>3) Pengguna layanan terbatas hanya untuk unit TIK di lingkungan Kemenkeu.</li> </ol> </li> <li>b. Penghapusan Akses Devops Service               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Persetujuan dari atasan minimal setingkat eselon III.</li> <li>2) Memiliki Akun email Kemenkeu.</li> <li>3) Pengguna layanan terbatas hanya untuk unit TIK di lingkungan Kemenkeu.</li> </ol> </li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div data-bbox="641 1183 1356 1520" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</li> <li>b. Waktu tanggap:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</li> <li>2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</li> <li>3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</li> <li>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</li> </ol> </li> <li>c. Waktu pemenuhan layanan:</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya. 2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/ <i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi. d. Dukungan Layanan: 1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk 7x24 jam</i> . 2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan
3.	Jangka waktu pelayanan	a. Penambahan Akses <i>Devops Service</i> : 2 (dua) hari kerja. b. Penghapusan Akses <i>Devops Service</i> : 2 (dua) hari kerja.
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.18 Layanan Kemenkeu Cloud Platform
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk Pusintek</i> , dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut: a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a> b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165 c. Faksimile: +62.21.34519655 d. <i>Chat WhatsApp</i> : +62.815.1624.741 e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1 f. Portal <i>Service Desk Pusintek (Aplikasi Pencatatan)</i> : <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a>

19. Layanan Kemenkeu *Service Bus*

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

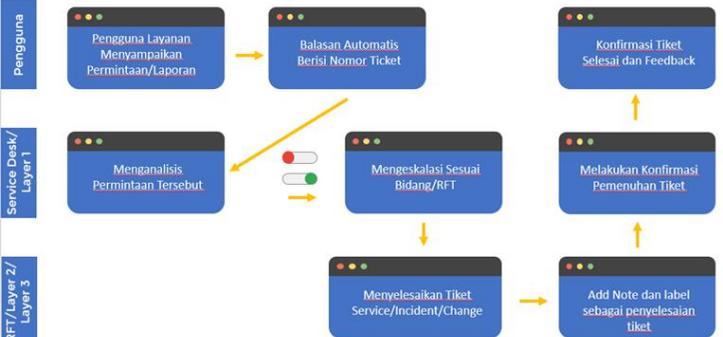
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>a. <i>Area Development</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Akses Integration Server Development</i> Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisi alamat email atasan minimal setingkat eselon III pada kolom CC</li> <li>2) <i>Akses API Gateway Development</i> Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisi alamat email atasan minimal setingkat eselon III pada kolom CC</li> </ol> <p>b. <i>Area Production</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Akses API Gateway Production</i> Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisi alamat email atasan minimal setingkat eselon III pada kolom CC</li> <li>2) <i>Release Package IS Production</i> Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisi alamat email atasan minimal setingkat eselon III pada kolom CC serta melengkapi persyaratan layanan yaitu:                     <ol style="list-style-type: none"> <li>a) <i>Package service</i> harus sudah tersedia di <i>IS Development</i>.</li> <li>b) Dokumen <i>System Integration Test (SIT)</i>.</li> <li>c) Dokumen Petunjuk Instalasi/konfigurasi <i>Package Service</i>.</li> </ol> </li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan</li> </ol>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</p> <p>2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</p> <p>3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</p> <p>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</p> <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <p>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</p> <p>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p> <p>d. Dukungan Layanan:</p> <p>1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam.</p> <p>2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>a. Area Development</p> <p>1) Akses Integration <i>Server Development</i>: 1 (satu) hari kerja</p> <p>2) Akses API Gateway Development: 1 (satu) hari kerja</p> <p>b. Area Production</p> <p>1) Akses API Gateway Production: 1 (satu) hari kerja</p> <p>2) Release Package IS Production: 9 (sembilan) hari kerja</p>
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.19 Layanan Kemenkeu Service Bus
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <p>a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a></p>

No.	Komponen	Uraian
		b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165 c. Faksimile: +62.21.34519655 d. <i>Chat</i> WhatsApp: +62.815.1624.741 e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1 f. Portal <i>Service Desk</i> Pusintek (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a>

## 20. Layanan Kemenkeu Survei

Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Pusintek dan mengisi alamat email atasan minimal setingkat eselon III pada kolom CC.</p> <p>Permintaan diajukan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum survei dilakukan</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan Pusintek akan ditanggapi langsung.</li> <li>2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung.</li> <li>3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit.</li> <li>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</li> </ol> <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</li> <li>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima maksimal 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</li> </ol> <p>d. Dukungan Layanan:</p>

No.	Komponen	Uraian
		1) Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam. 2) Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan
3.	Jangka waktu pelayanan	a. Pembuatan Akun <i>Creator</i> Aplikasi Survei Kemenkeu: 1 (satu) hari kerja b. Pendampingan Pembuatan Survei Kemenkeu: 3 (tiga) hari kerja
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.20 Layanan Kemenkeu Survei
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> Pusintek, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Email: <a href="mailto:servicedesk@kemenkeu.go.id">servicedesk@kemenkeu.go.id</a></li> <li>b. Telepon: +62.21.3449230 eks. 4100; +62.21.3451165</li> <li>c. Faksimile: +62.21.34519655</li> <li>d. <i>Chat</i> WhatsApp: +62.815.1624.741</li> <li>e. Kunjungan: Gd. Syafrudin Prawiranegara I Lt. 1</li> <li>f. Portal <i>Service Desk</i> Pusintek (Aplikasi Pencatatan): <a href="http://servicedesk.kemenkeu.go.id">servicedesk.kemenkeu.go.id</a></li> </ol>