

P. Kantor Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Barang Milik Negara

Standar pelayanan pada Kantor Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Barang Milik Negara (KPTIK BMN) meliputi 15 (lima belas) jenis pelayanan, yaitu:

No.	Nama Layanan
1.	Layanan Infrastruktur Jaringan
2.	Layanan Akun Kementerian Keuangan
3.	Layanan Perangkat Lunak
4.	Layanan Peningkatan Kompetensi TIK
5.	Layanan Dukungan Kegiatan Khusus
6.	Layanan Dukungan Pimpinan
7.	Layanan Peminjaman BMN
8.	Layanan Sewa BMN
9.	Layanan Perbaikan Aset
10.	Layanan Penyedia Sarana Prasarana
11.	Layanan Permintaan Barang
12.	Layanan Protokoler
13.	Layanan Kesekretariatan
14.	Layanan Konsultasi terkait Registrasi dan Verifikasi Aplikasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik
15.	Layanan Registrasi dan Verifikasi Aplikasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik

1. Layanan Infrastruktur Jaringan

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <p>a. Layanan Pengembangan Infrastruktur <i>Local Area Network</i> (LAN)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Asistensi Pengembangan LAN: Tidak Ada 2) Penyediaan Kabel Jaringan/UTP: Tidak Ada <p>b. Layanan Akses Internet</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pembuatan/Pengaktifan Hak Akses Internet untuk Tamu: Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div data-bbox="667 949 1386 1290" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <pre> graph TD subgraph Pengguna A[Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan] --> B[Balasan Automatis Bersi Nomor Ticket] end subgraph ServiceDesk_Layer1 C[Menganalisis Permintaan Tersebut] --> D[Mengeskali Sesuai Bidang/RFT] end subgraph RFT_Layer2_Layer3 E[Menyelesaikan Tiket Service/Incident/Change] --> F[Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket] end B --> C D --> E F --> G[Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket] G --> H[Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback] </pre> </div> <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 5 x 8 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN 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>) <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

No.	Komponen	Uraian
		<p>diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi</p> <p>d. Dukungan Layanan: Penanganan gangguan terkait layanan KPTIK BMN dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan gangguan</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>a. Layanan Pengembangan Infrastruktur LAN</p> <p>1) Asistensi Pengembangan LAN: Dipenuhi sesuai waktu pelaksanaan kegiatan yang diajukan oleh Pengguna. Penutupan tiket dilakukan 1 (satu) hari kerja setelah pelaksanaan kegiatan</p> <p>2) Penyediaan Kabel Jaringan/UTP: 3 (tiga) hari kerja</p> <p>b. Layanan Koneksi Internet</p> <p>1) Pembuatan/Pengaktifan Hak Akses Internet untuk Tamu: 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> KPTIK BMN sebagai berikut:</p> <p>a. KPTIK BMN Medan</p> <p>1) Email: helpdeskmedan@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA: +62.821.6576.3658</p> <p>3) Telepon: +62.61.4153035 +62.61.4153044</p> <p>b. KPTIK BMN Semarang</p> <p>1) Email: kptik.bmn.smg@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA: 081572192192</p> <p>3) Telepon: 081572192192</p> <p>c. KPTIK BMN Surabaya</p> <p>1) Email: kptikbmn.sby@kemenkeu.go.id</p> <p>2) Telepon: (031) 3523096, (031) 3523093-95</p> <p>d. KPTIK BMN Denpasar</p> <p>1) Email: helpdeskdps@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA: +62 812 3840 456</p> <p>3) Telepon: (0361) 235065</p> <p>e. KPTIK BMN Makassar</p> <p>1) Email: tikbmn.makassar@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA: +62 811 461 4531</p>

No.	Komponen	Uraian
		3) Telepon: eksternal 0411 425231 Internal 88/808 419

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 133/PMK.01/2022 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan (PMK 133/PMK.01/2022)</p> <p>b. Keputusan Menteri Keuangan (KMK) Nomor 751/KMK.01/2019 tentang Manajemen Mutu dan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan (KMK 751/KMK.01/2019)</p> <p>c. KMK Nomor 798/KMK.01/2019 tentang Pengembangan Sistem Informasi di Lingkungan Kementerian Keuangan (KMK 798/KMK.01/2019)</p> <p>d. KMK Nomor 942/KMK.01/2019 tentang Pengelolaan Keamanan Informasi di Lingkungan Kementerian Keuangan (KMK 942/KMK.01/2019)</p> <p>e. KMK Nomor 971/KMK.01/2019 tentang Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Manajemen Organisasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Kementerian Keuangan (KMK 971/KMK.01/2019)</p> <p>f. KMK Nomor 269/KMK.01/2021 tentang Tata Kelola Data di Lingkungan Kementerian Keuangan (KMK 269/KMK.01/2021)</p> <p>g. KMK Nomor 15/KMK.01/2023 tentang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan (KMK 15/KMK.01/2023)</p>
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang Tunggu Layanan</p> <p>b. Loker Penerimaan Layanan</p> <p>c. Aplikasi <i>Self-Service</i></p> <p>d. Komputer</p> <p>e. Toilet</p> <p>f. Halaman Parkir</p> <p>g. Akses Wifi</p> <p>h. Infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai</p>

No.	Komponen	Uraian
		Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Menguasai keterampilan berkomunikasi (<i>communication skill</i>) yang baik b. Memiliki keahlian dan keterampilan yang baik untuk mengoperasikan komputer baik perangkat keras ataupun perangkat lunak komputer terkait dalam penyelesaian tugas a. Menguasai produk layanan infrastruktur jaringan
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Layanan TIK, Kepala Seksi Pengelolaan BMN dan Kepala Subbagian Tata Usaha KPTIK dan BMN
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) s.d 5 (lima) orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPTIK dan BMN memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN b. KPTIK dan BMN memiliki Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai standar layanan yang telah ditetapkan c. Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi d. Dalam hal layanan diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, KPTIK dan BMN bersedia memberikan kompensasi berupa permintaan maaf baik formal dan/atau informal
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK b. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem TIK yang aman dan sesuai dengan standar <i>Information Security Management System (ISO/IEC 27001:2013)</i> c. Data <i>user</i> terjamin kerahasiaannya d. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan e. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemberian rating secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan KPTIK dan BMN b. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) c. Penilaian Perilaku Pegawai

No.	Komponen	Uraian
		d. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance

2. Layanan Akun Kementerian Keuangan

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <p>a. Pembuatan Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pembuatan Akun secara Individu: Tidak Ada 2) Pembuatan Akun secara Kolektif (lebih dari 30 Akun): Format Lampiran Akun Individu Secara Kolektif yang dapat diunduh pada Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN <p>b. Reset Password Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet: Tidak Ada</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div data-bbox="662 1059 1388 1407" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <pre> graph TD subgraph Pengguna A[Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan] --> B[Balasan Automatis Berisi Nomor Ticket] B --> C[Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback] end subgraph Service_Desk_Layer_1 D[Menganalisis Permintaan Tersebut] E[Mengescalasi Sesuai Bidang/RFT] end subgraph RFT_Layer_2_Layer_3 F[Menyelesaikan Tiket Service/Incident/Change] G[Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket] end A --> D D --> E E --> F F --> G G --> C </pre> </div> <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 5 x 8 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN 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>) <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

No.	Komponen	Uraian
		<p>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi</p> <p>d. Dukungan Layanan: Penanganan gangguan terkait layanan KPTIK BMN dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>a. Pembuatan Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet:</p> <p>1) Pembuatan Akun secara Individu: 1 (satu) hari kerja</p> <p>2) Pembuatan Akun secara Kolektif (lebih dari 30 Akun): 5 (lima) hari kerja</p> <p>b. 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</i> KPTIK BMN sebagai berikut:</p> <p>a. KPTIK BMN Medan</p> <p>1) Email: helpdeskmedan@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA: +62.821.6576.3658</p> <p>3) Telepon: +62.61.4153035 +62.61.4153044</p> <p>b. KPTIK BMN Semarang</p> <p>1) Email: kptik.bmn.smg@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA: 081572192192</p> <p>3) Telepon: 081572192192</p> <p>c. KPTIK BMN Surabaya</p> <p>1) Email: kptikbmn.sby@kemenkeu.go.id</p> <p>2) Telepon: (031) 3523096, (031) 3523093-95</p> <p>d. KPTIK BMN Denpasar</p> <p>1) Email: helpdeskdps@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA: +62 812 3840 456</p> <p>3) Telepon: (0361) 235065</p> <p>e. KPTIK BMN Makassar</p> <p>1) Email: tikbmn.makassar@kemenkeu.go.id</p>

No.	Komponen	Uraian
		2) WA : +62 811 461 4531 3) Telepon: eksternal 0411 425231 Internal 88/808 419

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

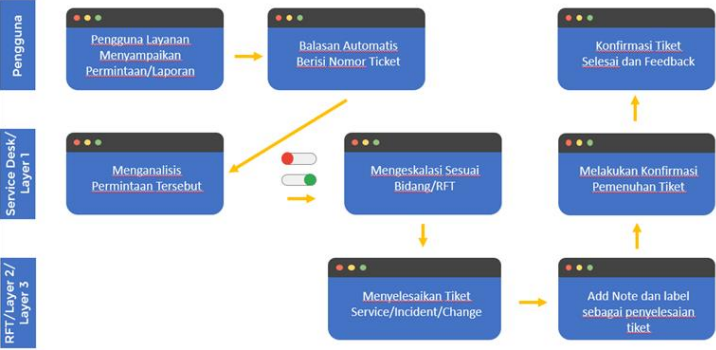
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. PMK 133/PMK.01/2022 b. KMK 751/KMK.01/2019 c. KMK 798/KMK.01/2019 d. KMK 942/KMK.01/2019 e. KMK 971/KMK.01/2019 f. KMK 269/KMK.01/2021 g. KMK 15/KMK.01/2023
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang Tunggu Layanan b. Loker Penerimaan Layanan c. Aplikasi <i>Self-Service</i> d. Komputer e. Toilet f. Halaman Parkir g. Akses Wifi h. Infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN
3.	Kompetensi pelaksana	a. Menguasai keterampilan berkomunikasi (<i>communication skill</i>) yang baik b. Memiliki keahlian dan keterampilan yang baik untuk mengoperasikan komputer baik perangkat keras ataupun perangkat lunak komputer terkait dalam penyelesaian tugas c. Menguasai produk layanan akun Kementerian Keuangan
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Layanan TIK, Kepala Seksi Pengelolaan BMN dan Kepala Subbagian Tata Usaha KPTIK dan BMN.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) s.d 5 (lima) orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	a. KPTIK dan BMN memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN b. KPTIK dan BMN memiliki Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai standar layanan yang telah ditetapkan c. Pengguna dapat mengajukan keluhan/ <i>reopen</i> tiket atas layanan yang

No.	Komponen	Uraian
		<p>diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi</p> <p>d. Dalam hal layanan diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, KPTIK dan BMN bersedia memberikan kompensasi berupa permintaan maaf baik formal dan/atau informal</p>
7.	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</p>	<p>a. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK</p> <p>b. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem TIK yang aman dan sesuai dengan standar <i>Information Security Management System</i> (ISO/IEC 27001:2013)</p> <p>c. Data <i>user</i> terjamin kerahasiaannya</p> <p>d. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan</p> <p>e. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan</p>
8.	<p>Evaluasi kinerja pelaksana</p>	<p>a. Pemberian rating secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan KPTIK BMN</p> <p>b. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL)</p> <p>c. Penilaian Perilaku Pegawai</p> <p>d. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance</p>

3. Layanan Perangkat Lunak

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN 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> <ul style="list-style-type: none">a. Penyediaan Perangkat Lunak<ul style="list-style-type: none">1) Individu<ul style="list-style-type: none">BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi2) Kolektif<ul style="list-style-type: none">a) Lampiran Informasi Serial Number dan kode BMN perangkat <i>desktop/notebook</i>b) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhib. Instalasi Perangkat Lunak<ul style="list-style-type: none">1) Individu<ul style="list-style-type: none">a) Perangkat lunak <i>end user</i> yang akan di installb) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi2) Kolektif (lebih dari 4 perangkat)<ul style="list-style-type: none">a) Perangkat lunak <i>end user</i> yang akan di installb) Lampiran Informasi Serial Number dan kode BMN perangkat <i>desktop/notebook</i>c) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhic. Penyediaan dan Instalasi Perangkat Lunak<ul style="list-style-type: none">1) Individu<ul style="list-style-type: none">BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.2) Kolektif (lebih dari 4 perangkat)<ul style="list-style-type: none">a) Lampiran Informasi <i>Serial Number</i> dan kode BMN perangkat <i>desktop/notebook</i>b) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>The flowchart illustrates the ticketing process across three layers:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pengguna (User): <ul style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan (User Service Representative submits request/report) Balasan Automatis Berisi Nomor Tiket (Automatic response with ticket number) Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback (Ticket confirmation complete and feedback) Service Desk/Layer 1: <ul style="list-style-type: none"> Menganalisis Permintaan Tersebut (Analyze the request) Mengescalasi Sesuai Bidang/RFT (Escalate according to field/RFT) Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket (Perform ticket fulfillment confirmation) RFT/Layer 2/Layer 3: <ul style="list-style-type: none"> Mempeleasikan Tiket Service/Incident/Change (Resolve ticket service/incident/change) Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket (Add note and label as ticket resolution) <p>The process flow is: Pengguna (Request) → Service Desk (Analyze) → RFT (Resolve) → Service Desk (Confirm) → Pengguna (Feedback).</p> <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 5 x 8 jam b. Waktu tanggap: 1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN 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 sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi d. Dukungan Layanan: Penanganan gangguan terkait layanan KPTIK BMN dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan gangguan</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<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 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</p>

No.	Komponen	Uraian
		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.9 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> KPTIK BMN sebagai berikut: a. KPTIK BMN Medan 1) Email: helpdeskmedan@kemenkeu.go.id 2) WA : +62.821.6576.3658 3) Telepon: +62.61.4153035 +62.61.4153044 b. KPTIK BMN Semarang 1) Email: kptik.bmn.smg@kemenkeu.go.id 2) WA : 081572192192 3) Telepon: 081572192192 c. KPTIK BMN Surabaya 1) Email: kptikbmn.sby@kemenkeu.go.id 2) Telepon: (031) 3523096, (031) 3523093-95 d. KPTIK BMN Denpasar 1) Email: helpdeskdps@kemenkeu.go.id 2) WA : +62 812 3840 456 3) Telepon: (0361) 235065 e. KPTIK BMN Makassar 1) Email: tikbmn.makassar@kemenkeu.go.id 2) WA : +62 811 461 4531 3) Telepon: eksternal 0411 425231 Internal 88/808 419

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

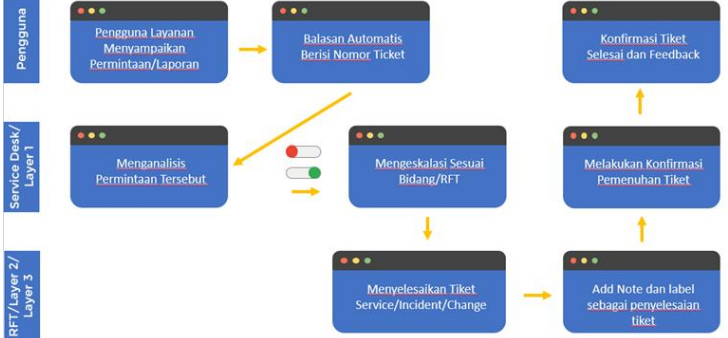
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. PMK 133/PMK.01/2022 b. KMK 751/KMK.01/2019

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> c. KMK 798/KMK.01/2019 d. KMK 942/KMK.01/2019 e. KMK 971/KMK.01/2019 f. KMK 269/KMK.01/2021 g. KMK 15/KMK.01/2023
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu Layanan b. Loker Penerimaan Layanan c. Aplikasi <i>Self-Service</i> d. Komputer e. Toilet f. Halaman Parkir g. Akses Wifi h. Infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Menguasai keterampilan berkomunikasi (<i>communication skill</i>) yang baik b. Memiliki keahlian dan keterampilan yang baik untuk mengoperasikan komputer baik perangkat keras ataupun perangkat lunak komputer terkait dalam penyelesaian tugas c. Menguasai produk layanan perangkat lunak
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Layanan TIK, Kepala Seksi Pengelolaan BMN dan Kepala Subbagian Tata Usaha KPTIK dan BMN.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) s.d 5 (lima) orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPTIK dan BMN memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN b. KPTIK dan BMN memiliki Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai standar layanan yang telah ditetapkan c. Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi d. Dalam hal layanan diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, KPTIK dan BMN bersedia memberikan kompensasi berupa permintaan maaf baik formal dan/atau informal

No.	Komponen	Uraian
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIKb. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem TIK yang aman dan sesuai dengan standar <i>Information Security Management System</i> (ISO/IEC 27001:2013)c. Data <i>user</i> terjamin kerahasiaannyad. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanane. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Pemberian rating secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan KPTIK BMNb. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL)c. Penilaian Perilaku Pegawaid. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance

4. Layanan Peningkatan Kompetensi TIK

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan: Surat Permintaan Narasumber Bidang TIK yang ditujukan kepada Kepala Pusintek/Kepala KPTIKBMN dan diajukan minimal 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 5 x 8 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN akan ditanggapi langsung 2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung 3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui email 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>) <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi <p>d. Dukungan Layanan:</p>

No.	Komponen	Uraian
		Penanganan gangguan terkait layanan KPTIK BMN dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan gangguan
3.	Jangka waktu pelayanan	3 (tiga) hari kerja
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	ITSM.10 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> KPTIK BMN sebagai berikut:</p> <p>a. KPTIK BMN Medan</p> <p>1) Email: helpdeskmedan@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA : +62.821.6576.3658</p> <p>3) Telepon: +62.61.4153035 +62.61.4153044</p> <p>b. KPTIK BMN Semarang</p> <p>1) Email: kptik.bmn.smg@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA : 081572192192</p> <p>3) Telepon: 081572192192</p> <p>c. KPTIK BMN Surabaya</p> <p>1) Email: kptikbmn.sby@kemenkeu.go.id</p> <p>2) Telepon: (031) 3523096, (031) 3523093-95</p> <p>d. KPTIK BMN Denpasar</p> <p>1) Email: helpdeskdps@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA : +62 812 3840 456</p> <p>3) Telepon: (0361) 235065</p> <p>e. KPTIK BMN Makassar</p> <p>1) Email: tikbmn.makassar@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA : +62 811 461 4531</p> <p>3) Telepon: eksternal 0411 425231 Internal 88/808 419</p>

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. PMK 133/PMK.01/2022</p> <p>b. KMK 751/KMK.01/2019</p> <p>c. KMK 798/KMK.01/2019</p> <p>d. KMK 942/KMK.01/2019</p> <p>e. KMK 971/KMK.01/2019</p> <p>f. KMK 269/KMK.01/2021</p>

No.	Komponen	Uraian
		g. KMK 15/KMK.01/2023
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu Layanan b. Loker Penerimaan Layanan c. Aplikasi <i>Self-Service</i> d. Komputer e. Toilet f. Halaman Parkir g. Akses Wifi h. Infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Menguasai keterampilan berkomunikasi (<i>communication skill</i>) yang baik b. Memiliki keahlian dan keterampilan yang baik untuk mengoperasikan komputer baik perangkat keras ataupun perangkat lunak komputer terkait dalam penyelesaian tugas c. Menguasai produk layanan peningkatan kompetensi TIK
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Layanan TIK, Kepala Seksi Pengelolaan BMN dan Kepala Subbagian Tata Usaha KPTIK dan BMN.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) s.d 5 (lima) orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPTIK dan BMN memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN b. KPTIK dan BMN memiliki Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai standar layanan yang telah ditetapkan c. Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi d. Dalam hal layanan diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, KPTIK dan BMN bersedia memberikan kompensasi berupa permintaan maaf baik formal dan/atau informal
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK b. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem TIK yang aman dan sesuai dengan standar <i>Information Security Management System</i> (ISO/IEC 27001:2013)

No.	Komponen	Uraian
		c. Data <i>user</i> terjamin kerahasiaannya d. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan e. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Pemberian rating secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan KPTIK BMN b. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) c. Penilaian Perilaku Pegawai d. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance

5. Layanan Dukungan Kegiatan Khusus

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN 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"> a. Surat permintaan yang ditujukan kepada Kepala Pusintek/Kepala KPTIK-BMN yang ditandatangani Pejabat minimal setingkat Eselon II/Kepala Satker b. Permintaan layanan yang diajukan oleh Unit Pengguna memperhatikan lokasi pelaksanaan kegiatan, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1) Untuk lokasi kegiatan di sekitar kantor Pusintek/KPTIK-BMN minimal 5 hari kerja sebelum waktu kegiatan 2) Untuk lokasi kegiatan di luar kantor Pusintek/KPTIK-BMN minimal 10 hari kerja sebelum waktu kegiatan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div data-bbox="662 1231 1382 1572" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <pre> graph TD subgraph Pengguna A[Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan] --> B[Balasan Automatis 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[Menyelesaikan Tiket Service/Incident/Change] F[Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket] end B --> C C --> D D --> E E --> F F --> G[Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket] G --> H[Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback] </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> a. Waktu mekanisme permintaan: 5 x 8 jam b. Waktu tanggap: <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN akan ditanggapi langsung 2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung 3) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui email 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:

No.	Komponen	Uraian
		<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 sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi</p> <p>d. Dukungan Layanan: Penanganan gangguan terkait layanan KPTIK BMN dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan gangguan</p>
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.11 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> KPTIK BMN sebagai berikut:</p> <p>a. KPTIK BMN Medan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Email: helpdeskmedan@kemenkeu.go.id 2) WA : +62.821.6576.3658 3) Telepon: +62.61.4153035 +62.61.4153044 <p>b. KPTIK BMN Semarang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Email: kptik.bmn.smg@kemenkeu.go.id 2) WA : 081572192192 3) Telepon: 081572192192 <p>c. KPTIK BMN Surabaya</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Email: kptikbmn.sby@kemenkeu.go.id 2) Telepon: (031) 3523096, (031) 3523093-95 <p>d. KPTIK BMN Denpasar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Email: helpdeskdps@kemenkeu.go.id 2) WA : +62 812 3840 456 3) Telepon: (0361) 235065 <p>e. KPTIK BMN Makassar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Email: tikbmn.makassar@kemenkeu.go.id 2) WA : +62 811 461 4531

No.	Komponen	Uraian
		3) Telepon: eksternal 0411 425231 Internal 88/808 419

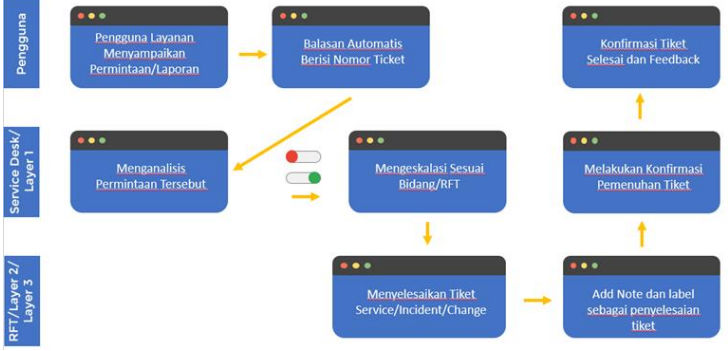
- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. PMK 133/PMK.01/2022 b. KMK 751/KMK.01/2019 c. KMK 798/KMK.01/2019 d. KMK 942/KMK.01/2019 e. KMK 971/KMK.01/2019 f. KMK 269/KMK.01/2021
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang Tunggu Layanan b. Loker Penerimaan Layanan c. Aplikasi <i>Self-Service</i> d. Komputer e. Toilet f. Halaman Parkir g. Akses Wifi h. Infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN
3.	Kompetensi pelaksana	a. Menguasai keterampilan berkomunikasi (<i>communication skill</i>) yang baik b. Memiliki keahlian dan keterampilan yang baik untuk mengoperasikan komputer baik perangkat keras ataupun perangkat lunak komputer terkait dalam penyelesaian tugas c. Menguasai produk layanan dukungan kegiatan khusus
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Layanan TIK, Kepala Seksi Pengelolaan BMN dan Kepala Subbagian Tata Usaha KPTIK dan BMN.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) s.d 5 (lima) orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	a. KPTIK dan BMN memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN b. KPTIK dan BMN memiliki Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai standar layanan yang telah ditetapkan c. Pengguna dapat mengajukan keluhan/ <i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi

No.	Komponen	Uraian
		d. Dalam hal layanan diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, KPTIK dan BMN bersedia memberikan kompensasi berupa permintaan maaf baik formal dan/atau informal
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK b. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem TIK yang aman dan sesuai dengan standar <i>Information Security Management System (ISO/IEC 27001:2013)</i> c. Data user terjamin kerahasiaannya d. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan e. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Pemberian rating secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan KPTIK BMN b. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) c. Penilaian Perilaku Pegawai d. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance

6. Layanan Dukungan Pimpinan

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN 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"> a. Permintaan Layanan Dukungan Pimpinan Perangkat TIK: Tidak Ada b. Dukungan <i>On Site</i> Secara Berkala Termasuk Melakukan <i>Preventive Maintenance</i>: Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-size: 8px; margin-right: 5px;"> Pengguna Service Desk/ Layer 1 RFT/Layer 2/ Layer 3 </div> <div style="flex-grow: 1;">  </div> </div> <ol style="list-style-type: none"> a. Waktu mekanisme permintaan: 5 x 8 jam b. Waktu tanggap: <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN 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: <ol style="list-style-type: none"> 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 sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi

No.	Komponen	Uraian
		d. Dukungan Layanan: Penanganan gangguan terkait layanan KPTIK BMN 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.12 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> KPTIK BMN sebagai berikut: a. KPTIK BMN Medan 1) Email: helpdeskmedan@kemenkeu.go.id 2) WA : +62.821.6576.3658 3) Telepon: +62.61.4153035 +62.61.4153044 b. KPTIK BMN Semarang 1) Email: kptik.bmn.smg@kemenkeu.go.id 2) WA : 081572192192 3) Telepon: 081572192192 c. KPTIK BMN Surabaya 1) Email: kptikbmn.sby@kemenkeu.go.id 2) Telepon: (031) 3523096, (031) 3523093-95 d. KPTIK BMN Denpasar 1) Email: helpdeskdps@kemenkeu.go.id 2) WA : +62 812 3840 456 3) Telepon: (0361) 235065 e. KPTIK BMN Makassar 1) Email: tikbmn.makassar@kemenkeu.go.id 2) WA : +62 811 461 4531 3) Telepon: eksternal 0411 425231 Internal 88/808 419

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

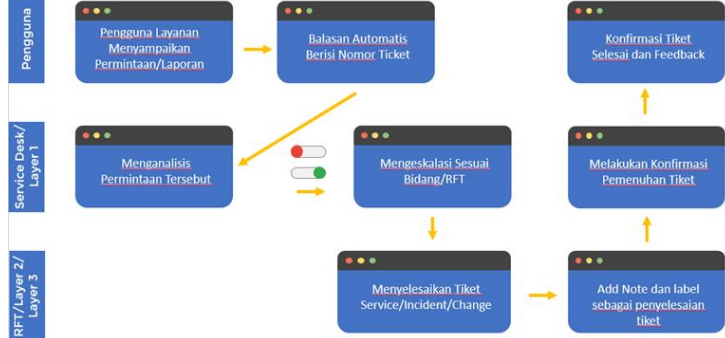
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. PMK 133/PMK.01/2022 b. KMK 751/KMK.01/2019

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> c. KMK 798/KMK.01/2019 d. KMK 942/KMK.01/2019 e. KMK 971/KMK.01/2019 f. KMK 269/KMK.01/2021 g. KMK 15/KMK.01/2023
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu Layanan b. Loker Penerimaan Layanan c. Aplikasi <i>Self-Service</i> d. Komputer e. Toilet f. Halaman Parkir g. Akses Wifi h. Infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Menguasai keterampilan berkomunikasi (<i>communication skill</i>) yang baik b. Memiliki keahlian dan keterampilan yang baik untuk mengoperasikan komputer baik perangkat keras ataupun perangkat lunak komputer terkait dalam penyelesaian tugas c. Menguasai produk layanan dukungan pimpinan
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Layanan TIK, Kepala Seksi Pengelolaan BMN dan Kepala Subbagian Tata Usaha KPTIK dan BMN
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) s.d 5 (lima) orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPTIK dan BMN memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN b. KPTIK dan BMN memiliki Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai standar layanan yang telah ditetapkan c. Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi d. Dalam hal layanan diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, KPTIK dan BMN bersedia memberikan kompensasi berupa permintaan maaf baik formal dan/atau informal

No.	Komponen	Uraian
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK b. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem TIK yang aman dan sesuai dengan standar <i>Information Security Management System (ISO/IEC 27001:2013)</i> c. Data user terjamin kerahasiaannya d. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan e. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Pemberian rating secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan KPTIK BMN b. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) c. Penilaian Perilaku Pegawai d. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance

7. Layanan Peminjaman BMN

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Permintaan diajukan melalui Portal 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: Menandatangani formulir pemenuhan layanan peminjaman BMN setelah layanan dipenuhi
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 5 x 8 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN 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 60 Menit 4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>) <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi
3.	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)

No.	Komponen	Uraian
5.	Produk pelayanan	BMN.1 Layanan Peminjaman BMN
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> KPTIK BMN sebagai berikut:</p> <p>a. KPTIK BMN Medan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Email: helpdeskmedan@kemenkeu.go.id 2) WA : +62.821.6576.3658 3) Telepon: +62.61.4153035 +62.61.4153044 <p>b. KPTIK BMN Semarang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Email: kptik.bmn.smg@kemenkeu.go.id 2) WA : 081572192192 3) Telepon: 081572192192 <p>c. KPTIK BMN Surabaya</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Email: kptikbmn.sby@kemenkeu.go.id 2) Telepon: (031) 3523096, (031) 3523093-95 <p>d. KPTIK BMN Denpasar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Email: helpdeskdps@kemenkeu.go.id 2) WA : +62 812 3840 456 3) Telepon: (0361) 235065 <p>e. KPTIK BMN Makassar</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Email: tikbmn.makassar@kemenkeu.go.id 2) WA : +62 811 461 4531 3) Telepon: eksternal 0411 425231 Internal 88/808 419

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 418/KMK.01/2012 tentang Perwakilan Kementerian Keuangan, Sekretariat Perwakilan Kementerian Keuangan, dan Pengelolaan Gedung Keuangan Negara di Daerah
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu Layanan b. Loker Penerimaan Layanan c. Aplikasi <i>Self-Service</i> d. Komputer e. Toilet f. Halaman Parkir

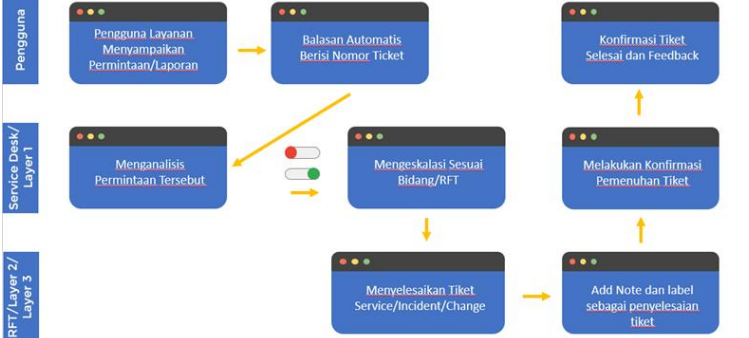
No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> g. Akses Wifi h. Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas lainnya untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Menguasai keterampilan berkomunikasi (<i>communication skill</i>) yang baik b. Menguasai aplikasi perkantoran c. Menguasai operasional komputer dengan baik d. Menguasai produk Layanan Barang Milik Negara e. Melaksanakan tugas-tugas pemeliharaan dan administrasi layanan Barang Milik Negara yang disepakati
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Layanan TIK, Kepala Seksi Pengelolaan BMN dan Kepala Subbagian Tata Usaha KPTIK dan BMN
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) s.d 5 (lima) orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPTIK dan BMN memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN b. KPTIK dan BMN memiliki Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai standar layanan yang telah ditetapkan c. Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi d. Dalam hal layanan diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, KPTIK dan BMN bersedia memberikan kompensasi berupa permintaan maaf baik formal dan/atau informal
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK b. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem yang aman c. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemberian rating secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan KPTIK-BMN b. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL)

No.	Komponen	Uraian
		c. Penilaian Perilaku Pegawai d. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e- Performance

8. Layanan Sewa BMN

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui Portal Layanan Pusintek dan melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Surat Penilaian BMN b) Surat Persetujuan Pemanfaatan BMN <p>Pihak yang dapat menyewa BMN meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) BUMN b) Badan Usaha Milik Daerah c) Swasta, yang antara lain meliputi: <ul style="list-style-type: none"> 1) Perorangan 2) Persekutuan Perdata 3) Persekutuan Firma 4) Persekutuam Komanditer 5) Perseroan Terbatas 6) Yayasan atau 7) Koperasi d) Unit Penunjang Kegiatan Penyelenggaraan Pemerintahan/Negara, yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> 1) Persatuan/perhimpunan Pegawai Negeri Sipil/tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Negara Republik Indonesia 2) Persatuan/perhimpunan istri Pegawai Negeri Sipil/Tentara Nasional Indonesia/Kepolisian Negara Republik Indonesia atau 3) Unit penunjang kegiatan lainnya e) Badan hukum lainnya, yang meliputi: <ul style="list-style-type: none"> 1) Bank Indonesia 2) Lembaga Penjamin Simpanan 3) Badan hukum yang dimiliki Negara 4) Badan hukum internasional/asing, termasuk badan hukum asing dalam bentuk perseroan terbatas berdasarkan hukum indonesia 5) Lembaga/organisasi internasional/asing atau 6) Lembaga pendidikan asing <p>Objek Sewa meliputi BMN berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tanah dan/ atau bangunan dan b. Selain tanah dan/ atau bangunan

No.	Komponen	Uraian
		<p>Yang berada pada Pengelola Barang/Pengguna Barang</p> <p>Periodesitas Sewa dikelompokkan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> Per tahun Per bulan Per hari Per jam
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> Waktu mekanisme permintaan: 5 x 8 jam Waktu tanggap: <ol style="list-style-type: none"> Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN akan ditanggapi langsung Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>) Waktu pemenuhan layanan: <ol style="list-style-type: none"> Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi Prosedur: Tata Cara Pelaksanaan Sewa Berdasarkan Permohonan Dari Calon Penyewa Untuk Periodesitas Per Bulan dan Per Tahun:

No.	Komponen	Uraian
		<ol style="list-style-type: none">1) Usulan sewa BMN kepada Pengelolaan Barang dilakukan sebagai tindak lanjut atas permohonan dari calon penyewa2) Calon penyewa menyampaikan permohonan sewa tersebut secara tertulis kepada Kepala Kantor3) Kepala Kantor melakukan pengecekan kelengkapan data dan dokumen permohonan4) Dalam hal berdasarkan hasil pengecekan:<ol style="list-style-type: none">(a) Data dan dokumen permohonan belum lengkap, Kepala Kantor meminta calon penyewa untuk melengkapi kekurangan data dan dokumen tersebut atau(b) Data dan dokumen permohonan telah lengkap, proses dilanjutkan ke tahapan penelitian5) Kepala Kantor meneliti permohonan sewa yang disampaikan oleh calon penyewa, yang sekurang-kurangnya meliputi:<ol style="list-style-type: none">(a) Kelayakan calon penyewa(b) Kelayakan BMN yang menjadi objek usulan sewa(c) Kelayakan peruntukan sewa(d) Kelayakan jangka waktu sewa(e) Kewajaran harga penawaran6) Berdasarkan hasil penelitian, dalam hal permohonan sewa layak untuk ditindaklanjuti, Kepala kantor mengajukan usulan secara tertulis kepada Pengelola Barang mengenai Sewa BMN, dengan melampirkan data dan dokumen7) Surat usulan persetujuan Sewa BMN dari Kepala kantor ditembuskan kepada Pengguna Barang c.q. Kepala Biro Manajemen BMN dan Pengadaan8) Berdasarkan persetujuan penyewaan BMN dari Pengelola Barang, Pengguna Barang dapat menetapkan besaran Sewa lebih tinggi dari yang tercantum dalam surat persetujuan Pengelola Barang9) Kepala Kantor menyampaikan permohonan penetapan keputusan pelaksanaan BMN kepada Kepala Biro Manajemen BMN dan Pengadaan

No.	Komponen	Uraian
		<p>10) Berdasarkan keputusan pelaksanaan Sewa BMN, Kepala Kantor menyampaikan kepada calon penyewa agar melakukan penyetoran uang Sewa ke Rekening Kas Negara paling lambat 2 (dua) hari kerja sebelum ditandatangani perjanjian Sewa</p> <p>11) Kepala Kantor dan pihak penyewa menandatangani perjanjian Sewa BMN di atas kertas bermaterai cukup sesuai ketentuan perundang-undangan paling lama 2 (dua) bulan sejak keputusan pelaksanaan Sewa BMN ditetapkan.</p> <p>Tata Cara Pelaksanaan Sewa Berdasarkan Inisiatif Kuasa Pengguna:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Kuasa Pengguna Barang melakukan identifikasi BMN yang memenuhi prinsip umum pelaksanaan Sewa BMN2) Berdasarkan hasil identifikasi, Kuasa Pengguna Barang menyusun daftar BMN yang akan disewakan3) Selain data yang tersebut pada angka 2, Kuasa Pengguna Barang menyiapkan dokumen, antara lain:<ol style="list-style-type: none">(a) Fotokopi Keputusan Penetapan Status Penggunaan BMN(b) Gambar lokasi dan/atau <i>site plan</i> tanah dan/atau bangunan yang akan disewakan(c) Foto bangunan dan bagian bangunan yang akan disewakan(d) Gambar rancangan bangunan/jaringan yang akan dibangun, dalam hal BMN yang akan disewakan berupa ruang diatas/dibawah permukaan tanah(e) Daftar Barang Kuasa Pengguna(f) Laporan Kondisi Barang dan(g) Kartu Identitas Barang4) Kuasa Pengguna Barang menentukan periodesitas Sewa BMN, yakni:<ol style="list-style-type: none">(a) Periodesitas Sewa per jam atau per hari dan/atau(b) Periodesitas Sewa per bulan atau per tahun5) Berdasarkan daftar BMN, dokumen pendukung, dan periodesitas Sewa diatas,

No.	Komponen	Uraian
		<p>Kepala Kantor melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <p>Terhadap BMN yang akan disewakan dengan periodesitas per jam atau per hari:</p> <ul style="list-style-type: none">(a) Kepala kantor mengajukan usulan secara tertulis kepada Pengelola Barang mengenai Sewa BMN, dengan melampirkan data dan dokumen(b) Surat usulan persetujuan Sewa BMN dari Kuasa Pengguna Barang dalam hal ini Kepala Kantor ditembuskan kepada Pengguna Barang c.q. Kepala Biro Manajemen BMN dan Pengadaan(c) Berdasarkan persetujuan penyewaan BMN dari Pengelola Barang, Pengguna Barang dapat menetapkan besaran Sewa lebih tinggi dari yang tercantum dalam surat persetujuan Pengelola Barang(d) Kuasa Pengguna Barang menyampaikan permohonan penetapan keputusan pelaksanaan Sewa BMN kepada Kepala Biro Manajemen BMN dan Pengadaan(e) Dalam hal penyewaan BMN dapat dilaksanakan Kepala Biro Manajemen BMN dan Pengadaan menetapkan keputusan pelaksanaan Sewa BMN paling lama 1 (satu) bulan sejak diterbitkan surat persetujuan Sewa oleh Pengelola BMN(f) Berdasarkan keputusan pelaksanaan Sewa BMN, Kuasa Pengguna Barang mempublikasikan objek Sewa(g) Kuasa Pengguna Barang melaksanakan Sewa BMN sesuai jangka waktu dan besaran sewa <p>Terhadap BMN yang akan disewakan dengan periodesitas per bulan atau per tahun:</p> <ul style="list-style-type: none">(a) Kuasa Pengguna Barang mempublikasikan BMN yang dapat disewakan(b) Dalam hal terdapat calon penyewa yang berminat untuk menyewa BMN, calon penyewa tersebut

No.	Komponen	Uraian
		<p>menyampaikan permohonan secara tertulis kepada Kuasa Pengguna Barang</p> <p>(c) Dalam hal terdapat beberapa calon penyewa yang berminat untuk menyewa BMN dan telah menyampaikan permohonan secara tertulis kepada Kuasa Pengguna Barang, Kuasa Pengguna Barang melakukan evaluasi terhadap dokumen permohonan yang disampaikan oleh calon penyewa</p> <p>(d) Kuasa Pengguna Barang menetapkan calon penyewa yang akan diusulkan kepada Pengelola Barang sebagai pihak yang akan menyewa BMN berdasarkan evaluasi</p> <p>(e) Berdasarkan keputusan pelaksanaan Sewa BMN, Kuasa Pengguna Barang menyampaikan kepada calon penyewa agar melakukan penyetoran uang Sewa ke Rekening Kas Negara paling lambat 2 (dua) hari kerja sebelum ditandatangani perjanjian Sewa</p> <p>(f) Kuasa Pengguna Barang dan pihak penyewa menandatangani perjanjian Sewa BMN di atas kertas bermaterai cukup sesuai ketentuan perundang-undangan paling lama 2 (dua) bulan sejak keputusan pelaksanaan Sewa BMN ditetapkan</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	Norma waktu penyelesaian sewa BMN selama 20 (dua puluh) hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	BMN.2 Layanan Sewa Barang Milik Negara
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> KPTIK BMN sebagai berikut:</p> <p>a. KPTIK BMN Medan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Email: helpdeskmedan@kemenkeu.go.id 2) WA : +62.821.6576.3658 3) Telepon: +62.61.4153035 +62.61.4153044 <p>b. KPTIK BMN Semarang</p>

No.	Komponen	Uraian
		1) Email: kptik.bmn.smg@kemenkeu.go.id 2) WA : 081572192192 3) Telepon: 081572192192 c. KPTIK BMN Surabaya 1) Email: kptikbmn.sby@kemenkeu.go.id 2) Telepon: (031) 3523096, (031) 3523093-95 d. KPTIK BMN Denpasar 1) Email: helpdeskdps@kemenkeu.go.id 2) WA: +62 812 3840 456 3) Telepon: (0361) 235065 e. KPTIK BMN Makassar 1) Email: tikbmn.makassar@kemenkeu.go.id 2) WA : +62 811 461 4531 3) Telepon: eksternal 0411 425231 Internal 88/808 419

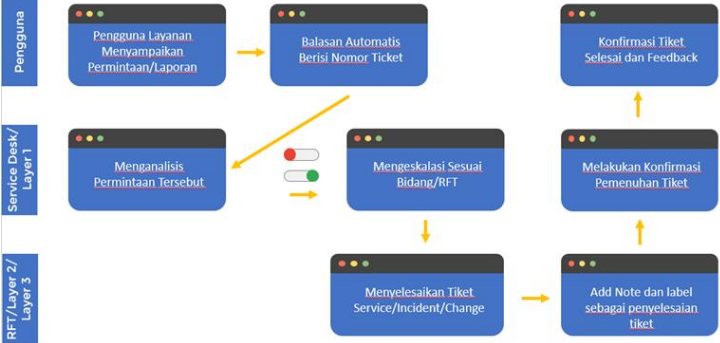
b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah b. PMK Nomor 57/PMK.06/2016 tentang Tata Cara Pelaksanaan Sewa Barang Milik Negara c. PMK Nomor 791/PMK.01/2017 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Sewa Barang Milik Negara Di Lingkungan Kementerian Keuangan d. PMK Nomor 78/PMK.06/2014 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemanfaatan Barang Milik Negara
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang Tunggu Layanan b. Loker Penerimaan Layanan c. Aplikasi <i>Self-Service</i> d. Komputer e. Toilet f. Halaman Parkir g. Akses Wifi h. Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas lainnya untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN

No.	Komponen	Uraian
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Menguasai keterampilan berkomunikasi (<i>communication skill</i>) yang baik b. Menguasai aplikasi perkantoran c. Menguasai operasional komputer dengan baik d. Membantu dalam kegiatan dukungan sewa Barang Milik Negara
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Layanan TIK, Kepala Seksi Pengelolaan BMN dan Kepala Subbagian Tata Usaha KPTIK dan BMN
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) s.d 3 (tiga) orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPTIK dan BMN memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN b. KPTIK dan BMN memiliki Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai standar layanan yang telah ditetapkan c. Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi d. Dalam hal layanan diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, KPTIK dan BMN bersedia memberikan kompensasi berupa permintaan maaf baik formal dan/atau informal
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK b. Surat perjanjian sewa c. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem yang aman d. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan e. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemberian rating secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan KPTIK-BMN b. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) c. Penilaian Perilaku Pegawai d. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance

9. Layanan Perbaikan Aset

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Permintaan diajukan melalui Portal 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: Menandatangani formulir pemenuhan layanan Perbaikan Aset BMN setelah layanan dipenuhi
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 5 x 8 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN 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 60 Menit 4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>) <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi
3.	Jangka waktu pelayanan	a. 2 (dua) hari kerja untuk layanan yang dikerjakan secara swakelola

No.	Komponen	Uraian
		b. Untuk layanan yang memerlukan pihak ketiga menggunakan waktu proses pengadaan barang dan jasa
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	BMN.3 Layanan Perbaikan Aset BMN
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk KPTIK BMN</i> sebagai berikut:</p> <p>a. KPTIK BMN Medan</p> <p>1) Email: helpdeskmedan@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA : +62.821.6576.3658</p> <p>3) Telepon: +62.61.4153035 +62.61.4153044</p> <p>b. KPTIK BMN Semarang</p> <p>1) Email: kptik.bmn.smg@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA : 081572192192</p> <p>3) Telepon: 081572192192</p> <p>c. KPTIK BMN Surabaya</p> <p>1) Email: kptikbmn.sby@kemenkeu.go.id</p> <p>2) Telepon: (031) 3523096, (031) 3523093-95</p> <p>d. KPTIK BMN Denpasar</p> <p>1) Email: helpdeskdps@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA : +62 812 3840 456</p> <p>3) Telepon: (0361) 235065</p> <p>e. KPTIK BMN Makassar</p> <p>1) Email: tikbmn.makassar@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA: +62 811 461 4531</p> <p>3) Telepon: eksternal 0411 425231 Internal 88/808 419</p>

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

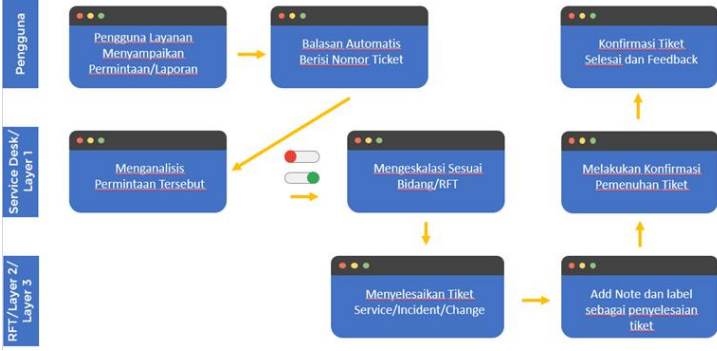
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Keputusan Menteri Keuangan Nomor 418/KMK.01/2012 tentang Perwakilan Kementerian Keuangan, Sekretariat Perwakilan Kementerian Keuangan, dan Pengelolaan Gedung Keuangan Negara di Daerah
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang Tunggu Layanan</p> <p>b. Loket Penerimaan Layanan</p> <p>c. Aplikasi <i>Self-Service</i></p>

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> d. Komputer e. Toilet f. Halaman Parkir g. Akses Wifi h. Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas lainnya untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Menguasai keterampilan berkomunikasi (<i>communication skill</i>) yang baik b. Menguasai aplikasi perkantoran c. Menguasai operasional komputer dengan baik d. Menguasai produk Layanan Barang Milik Negara e. Melaksanakan tugas-tugas pemeliharaan dan administrasi layanan Barang Milik Negara yang disepakati
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Layanan TIK, Kepala Seksi Pengelolaan BMN dan Kepala Subbagian Tata Usaha KPTIK dan BMN
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) s.d 5 (lima) orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPTIK dan BMN memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN b. KPTIK dan BMN memiliki Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai standar layanan yang telah ditetapkan c. Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi d. Dalam hal layanan diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, KPTIK dan BMN bersedia memberikan kompensasi berupa permintaan maaf baik formal dan/atau informal
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK b. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem yang aman c. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan

No.	Komponen	Uraian
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Pemberian rating secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan KPTIK-BMN b. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) c. Penilaian Perilaku Pegawai d. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance

10. Layanan Penyedia Sarana Prasarana

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui portal Permintaan Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN, terhadap layanan penyediaan sarana dan prasarana berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> Layanan Keamanan Layanan Kebersihan Kebutuhan Listrik Kebutuhan Pendingin Ruangan Kebutuhan Sambungan Telepon Keluhan terhadap sarana dan prasarana pada Gedung Keuangan Negara
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> Waktu mekanisme permintaan: 5 x 8 jam Waktu tanggap: <ol style="list-style-type: none"> Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan, telepon atau pesan singkat akan ditanggapi langsung Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit Untuk permintaan yang sifatnya tidak mendesak, permintaan diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>) Untuk permintaan yang sifatnya mendesak terkait layanan Keamanan, Listrik dan Air, pemenuhan layanannya akan diprioritaskan Waktu pemenuhan layanan: <ol style="list-style-type: none"> Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya Permintaan terkait sarana prasarana untuk kegiatan di luar jam kerja untuk dapat disampaikan 2 (dua) hari sebelum kegiatan dilaksanakan

No.	Komponen	Uraian
		3) Pengguna dapat mengajukan keluhan/ <i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi
3.	Jangka waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penanganan awal terhadap permintaan layanan sarana dan prasarana diselesaikan selambat-lambatnya 10 (sepuluh) menit b. Pemenuhan permintaan layanan yang sifatnya ringan, dapat dikerjakan oleh Teknisi, bahan dan alat tersedia diselesaikan selambat-lambatnya 1 (satu) hari c. Pemenuhan permintaan layanan yang sifatnya ringan, dapat dikerjakan oleh Teknisi, bahan dan alat tidak tersedia diselesaikan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari d. Pemenuhan permintaan layanan yang sifatnya sedang/berat, dapat dikerjakan oleh Teknisi, bahan dan alat tersedia diselesaikan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari e. Pemenuhan permintaan layanan yang sifatnya sedang/berat, dapat dikerjakan oleh Teknisi, bahan dan alat tidak tersedia diselesaikan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari f. Pemenuhan permintaan layanan yang tidak dapat dikerjakan oleh Teknisi, diselesaikan sesuai rencana kerja
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	BMN.4 Layanan Penyedia Sarana Prasarana
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> KPTIK BMN sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. KPTIK BMN Medan <ul style="list-style-type: none"> 1) Email: helpdeskmedan@kemenkeu.go.id 2) WA: +62.821.6576.3658 3) Telepon: +62.61.4153035 +62.61.4153044 b. KPTIK BMN Semarang <ul style="list-style-type: none"> 1) Email: kptik.bmn.smg@kemenkeu.go.id 2) WA: 081572192192 3) Telepon: 081572192192 c. KPTIK BMN Surabaya <ul style="list-style-type: none"> 1) Email: kptikbmn.sby@kemenkeu.go.id 2) Telepon: (031) 3523096, (031) 3523093-95

No.	Komponen	Uraian
		<p>d. KPTIK BMN Denpasar</p> <p>1) Email: helpdeskdps@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA: +62 812 3840 456</p> <p>3) Telepon: (0361) 235065</p> <p>e. KPTIK BMN Makassar</p> <p>1) Email: tikbmn.makassar@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA: +62 811 461 4531</p> <p>3) Telepon: eksternal 0411 425231 Internal 88/808 419</p>

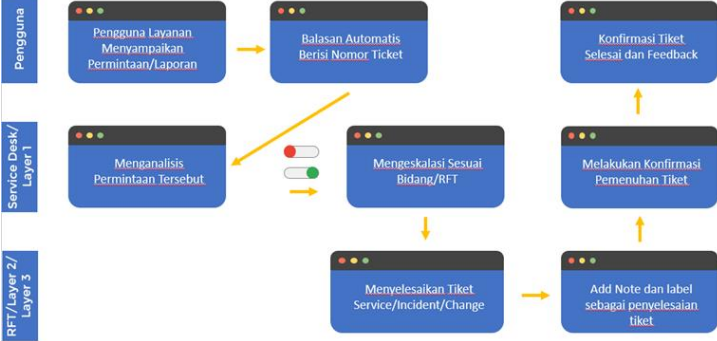
b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 230/PMK.01/2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Barang Milik Negara</p> <p>b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 418/KMK.01/2012 tentang Perwakilan Kementerian Keuangan, Sekretariat Perwakilan Kementerian Keuangan dan Pengelolaan Gedung Keuangan Negara di Daerah</p>
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang Tunggu Layanan</p> <p>b. Loker Penerimaan Layanan</p> <p>c. Aplikasi <i>Self-Service</i></p> <p>d. Komputer</p> <p>e. Toilet</p> <p>f. Halaman Parkir</p> <p>g. Akses Wifi</p> <p>h. Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas lainnya untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Menguasai keterampilan berkomunikasi (<i>communication skill</i>) yang baik</p> <p>b. Menguasai aplikasi perkantoran dan operasional komputer</p> <p>c. Memiliki pengetahuan terkait organisasi Kementerian Keuangan</p> <p>d. Menguasai produk layanan dan atau kegiatan Perwakilan Kementerian Keuangan</p> <p>e. Mampu melaksanakan tugas-tugas koordinatif dan administratif yang disepakati</p>

No.	Komponen	Uraian
		f. Membantu dalam kegiatan dukungan pengelolaan informasi
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Layanan TIK, Kepala Seksi Pengelolaan BMN dan Kepala Subbagian Tata Usaha KPTIK dan BMN.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) s.d 5 (lima) orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. KPTIK dan BMN memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMNb. KPTIK dan BMN memiliki Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai standar layanan yang telah ditetapkanc. Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhid. Dalam hal layanan diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, KPTIK dan BMN bersedia memberikan kompensasi berupa permintaan maaf baik formal dan/atau informal
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIKb. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem yang amanc. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanand. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Pemberian rating secara <i>real-time</i> atas kualitas layananb. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL)c. Penilaian Perilaku Pegawaid. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada <i>e-Performance</i>

11. Layanan Permintaan Barang

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Permintaan diajukan melalui portal Permintaan Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN, terhadap layanan: <ol style="list-style-type: none"> a. Barang Persediaan Pemeliharaan Gedung dan Bangunan b. Instalasi Barang Persediaan Pemeliharaan Gedung dan Bangunan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> a. Waktu mekanisme permintaan: 5 x 8 jam b. Waktu tanggap: <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN 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: <ol style="list-style-type: none"> 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 sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi
3.	Jangka waktu pelayanan	1 Hari Kerja
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	BMN.5 Layanan Permintaan Barang

No.	Komponen	Uraian
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> KPTIK BMN sebagai berikut:</p> <p>a. KPTIK BMN Medan</p> <p>1) Email: helpdeskmedan@kemenkeu.go.id 2) WA: +62.821.6576.3658 3) Telepon: +62.61.4153035 +62.61.4153044</p> <p>b. KPTIK BMN Semarang</p> <p>1) Email: kptik.bmn.smg@kemenkeu.go.id 2) WA: 081572192192 3) Telepon: 081572192192</p> <p>c. KPTIK BMN Surabaya</p> <p>1) Email: kptikbmn.sby@kemenkeu.go.id 2) Telepon: (031) 3523096, (031) 3523093-95</p> <p>d. KPTIK BMN Denpasar</p> <p>1) Email: helpdeskdps@kemenkeu.go.id 2) WA: +62 812 3840 456 3) Telepon: (0361) 235065</p> <p>e. KPTIK BMN Makassar</p> <p>1) Email: tikbmn.makassar@kemenkeu.go.id 2) WA: +62 811 461 4531 3) Telepon: eksternal 0411 425231 Internal 88/808 419</p>

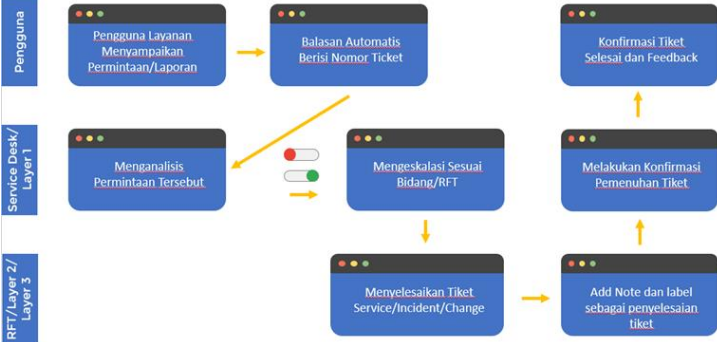
b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 230/PMK.01/2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Barang Milik Negara
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Barang Persediaan</p> <p>b. Teknisi</p> <p>c. Alat/Bahan Penunjang</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Menguasai keterampilan berkomunikasi (<i>communication skill</i>) yang baik</p> <p>b. Mampu bekerja dengan efektif dan efisien</p> <p>c. Memahami Pencatatan Persediaan</p> <p>d. Mampu bekerja dengan efektif dan efisien</p> <p>e. Memiliki kemampuan bekerja dalam tim</p>

No.	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Layanan TIK, Kepala Seksi Pengelolaan BMN dan Kepala Subbagian Tata Usaha KPTIK dan BMN.
5.	Jumlah pelaksana	1 (satu) s.d 5 (lima) orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPTIK dan BMN memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN b. KPTIK dan BMN memiliki Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai standar layanan yang telah ditetapkan c. Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi d. Dalam hal layanan diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, KPTIK dan BMN bersedia memberikan kompensasi berupa permintaan maaf baik formal dan/atau informal
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Barang Persediaan yang diminta merupakan barang baru dengan spesifikasi sesuai dengan SNI b. Instalasi dilakukan oleh teknisi yang telah berpengalaman
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemberian rating secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan b. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) c. Penilaian Perilaku Pegawai d. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada <i>e-Performance</i>

12. Layanan Protokoler

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan diajukan melalui portal Permintaan Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN, layanan mencakup:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pelayanan keprotokoleran berupa antar jemput tamu di bandara dan mengantarkan tamu ke tujuan dinas Pelayanan dukungan penyediaan kendaraan terkait kegiatan Kementerian Keuangan dengan sistem lepas kunci Penyediaan referensi akomodasi bagi tamu yang melaksanakan perjalanan dinas ke daerah (hotel/penginapan) Koordinasi penyiapan <i>VIP room</i> dan <i>vorijder</i> dengan pihak terkait bagi tamu Kementerian Keuangan Pelayanan penerimaan tamu, pemrosesan Surat Perjalanan Dinas, dan pendampingan kegiatan tamu yang berkunjung ke KPTIK BMN
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>The flowchart illustrates the service request process across three layers:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pengguna (User): <ul style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan Balasan Automatis Berisi Nomor Ticket Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback Service Desk/ Layer 1: <ul style="list-style-type: none"> Menganalisis Permintaan Tersebut Mengescalasi Sesuai Bidang/RFT Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket RFT/Layer 2/ Layer 3: <ul style="list-style-type: none"> Menyelesaikan Tiket Service/Incident/Change Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket <p>The process flow is as follows: Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan leads to Balasan Automatis Berisi Nomor Ticket. Balasan Automatis Berisi Nomor Ticket leads to Menganalisis Permintaan Tersebut. Menganalisis Permintaan Tersebut leads to Mengescalasi Sesuai Bidang/RFT. Mengescalasi Sesuai Bidang/RFT leads to Menyelesaikan Tiket Service/Incident/Change. Menyelesaikan Tiket Service/Incident/Change leads to Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket. Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket leads to Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket. Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket leads to Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback.</p> <ol style="list-style-type: none"> Waktu mekanisme permintaan: 5 x 8 jam Waktu tanggap: <ol style="list-style-type: none"> Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN akan ditanggapi langsung Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>) Waktu pemenuhan layanan:

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 sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi
3.	Jangka waktu pelayanan	Sesuai surat tugas atau nota dinas permintaan dukungan kegiatan
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	TU.1 Layanan Protokoler
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> KPTIK BMN sebagai berikut: a. KPTIK BMN Medan 1) Email: helpdeskmedan@kemenkeu.go.id 2) WA : +62.821.6576.3658 3) Telepon: +62.61.4153035 +62.61.4153044 b. KPTIK BMN Semarang 1) Email: kptik.bmn.smg@kemenkeu.go.id 2) WA : 081572192192 3) Telepon: 081572192192 c. KPTIK BMN Surabaya 1) Email: kptikbmn.sby@kemenkeu.go.id 2) Telepon: (031) 3523096, (031) 3523093-95 d. KPTIK BMN Denpasar 1) Email: helpdeskdps@kemenkeu.go.id 2) WA : +62 812 3840 456 3) Telepon: (0361) 235065 e. KPTIK BMN Makassar 1) Email: tikbmn.makassar@kemenkeu.go.id 2) WA : +62 811 461 4531 3) Telepon: eksternal 0411 425231 Internal 88/808 419

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 230/PMK.01/2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dan Barang Milik Negara b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 418/KMK.01/2012 tentang Perwakilan Kementerian Keuangan, Sekretariat Perwakilan Kementerian Keuangan, dan Pengelolaan Gedung Keuangan Negara di Daerah c. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 550/KMK.01/2018 tentang Standarisasi Dukungan Operasional Pimpinan
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	a. Kendaraan Roda Empat b. Pengemudi c. Kartu Pas Bandara d. Kartu Toll/e-money e. Peralatan dan Mesin berupa Komputer, Laptop, Proyektor, Printer, dll untuk mendukung kegiatan Kementerian Keuangan di daerah
3.	Kompetensi pelaksana	a. Menguasai keterampilan berkomunikasi (<i>communication skill</i>) yang baik b. Memahami dasar – dasar keprotokoleran c. Mampu bekerja dengan efektif dan efisien d. Memiliki kemampuan bekerja dalam tim e. Mampu mengemudikan kendaraan roda empat
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Layanan TIK, Kepala Seksi Pengelolaan BMN dan Kepala Subbagian Tata Usaha KPTIK dan BMN.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) s.d 3 (tiga) orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	a. KPTIK dan BMN memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN b. KPTIK dan BMN memiliki Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai standar layanan yang telah ditetapkan c. Pengguna dapat mengajukan keluhan/ <i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi d. Dalam hal layanan diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, KPTIK dan

No.	Komponen	Uraian
		BMN bersedia memberikan kompensasi berupa permintaan maaf baik formal dan/atau informal
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Sterilisasi kendaraan roda empat dengan menggunakan desinfektan setiap akan digunakan b. Perawatan/pemeliharaan rutin pada kendaraan roda empat c. Pengemudi profesional yang bekerja khusus untuk Kementerian Keuangan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) b. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance

12. Layanan Kesekretariatan

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>a. Permintaan diajukan melalui Portal Permintaan Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN, berisikan informasi sekurang-kurangnya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kegiatan yang akan dilaksanakan 2) Ruang lingkup pelaksanaan kegiatan 3) Waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan 4) Kebutuhan sarana/fasilitas pendukung yang perlu disediakan 5) Data dukung yang relevan (untuk permintaan laporan dan publikasi) <p>b. Kegiatan merupakan kegiatan lingkup Kementerian Keuangan yang dilaksanakan di area tanggung jawab KPTIK BMN</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div data-bbox="646 974 1369 1315" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> </div> <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 5 x 8 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme Permintaan layanan yang diajukan melalui Portal <i>Service Desk</i> Pusintek sebagai Portal Permintaan Layanan KPTIK BMN 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>) <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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

No.	Komponen	Uraian
		diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi
3.	Jangka waktu pelayanan	a. Permintaan layanan dukungan administrasi kegiatan Perwakilan Kementerian Keuangan diselesaikan dalam 1 (satu) hari kerja b. Permintaan layanan dukungan koordinasi kegiatan diselesaikan selambat-lambatnya 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan kegiatan c. Permintaan layanan laporan dan publikasi kegiatan diselesaikan dalam 1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	TU.2 Layanan Kesekretariatan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> KPTIK BMN sebagai berikut: a. KPTIK BMN Medan 1) Email : helpdeskmedan@kemenkeu.go.id 2) WA : +62.821.6576.3658 3) Telepon: +62.61.4153035 +62.61.4153044 b. KPTIK BMN Semarang 1) Email : kptik.bmn.smg@kemenkeu.go.id 2) WA : 081572192192 3) Telepon: 081572192192 c. KPTIK BMN Surabaya 1) Email: kptikbmn.sby@kemenkeu.go.id 2) Telepon: (031) 3523096, (031) 3523093-95 d. KPTIK BMN Denpasar 1) Email: helpdeskdps@kemenkeu.go.id 2) WA : +62 812 3840 456 3) Telepon: (0361) 235065 e. KPTIK BMN Makassar 1) Email: tikbmn.makassar@kemenkeu.go.id 2) WA : +62 811 461 4531 3) Telepon: eksternal 0411 425231 Internal 88/808 419

- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 230/PMK.01/2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pengelolaan Teknologi

No.	Komponen	Uraian
		<p>Informasi dan Komunikasi dan Barang Milik Negara</p> <p>b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 418/KMK.01/2012 tentang Perwakilan Kementerian Keuangan, Sekretariat Perwakilan Kementerian Keuangan dan Pengelolaan Gedung Keuangan Negara di Daerah</p>
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang Tunggu Layanan</p> <p>b. Loket Penerimaan Layanan</p> <p>c. Aplikasi <i>Self-Service</i></p> <p>d. Komputer</p> <p>e. Toilet</p> <p>f. Tempat ibadah (mushollah/masjid)</p> <p>g. Kantin dan <i>mini market</i></p> <p>h. Halaman Parkir</p> <p>i. ATM</p> <p>j. Akses Wifi</p> <p>k. Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas lainnya untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Menguasai keterampilan berkomunikasi (<i>communication skill</i>) yang baik</p> <p>b. Menguasai aplikasi perkantoran dan operasional komputer</p> <p>c. Memiliki pengetahuan terkait organisasi Kementerian Keuangan</p> <p>d. Menguasai produk layanan dan atau kegiatan Perwakilan Kementerian Keuangan</p> <p>e. Mampu melaksanakan tugas-tugas koordinatif dan administratif yang disepakati</p> <p>f. Membantu dalam kegiatan dukungan pengelolaan informasi dan kehumasan</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Layanan TIK, Kepala Seksi Pengelolaan BMN dan Kepala Subbagian Tata Usaha KPTIK dan BMN.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) s.d 5 (lima) orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	<p>a. KPTIK dan BMN memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN</p> <p>b. KPTIK dan BMN memiliki Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai standar layanan yang telah ditetapkan</p> <p>c. Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai</p>

No.	Komponen	Uraian
		dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi d. Dalam hal layanan diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, KPTIK dan BMN bersedia memberikan kompensasi berupa permintaan maaf baik formal dan/atau informal
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK b. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem yang aman c. Data <i>user</i> terjamin kerahasiaannya d. Tersedia sistem pendeteksi dan peringatan bahaya kebakaran serta sistem/alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan, dilengkapi petugas yang terlatih e. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) b. Penilaian Perilaku Pegawai c. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada <i>e-Performance</i> d. Pelaporan capaian kinerja secara bulanan dan triwulanan

13. Layanan Konsultasi terkait Registrasi dan Verifikasi Aplikasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik

a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Permintaan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE); Sistem Informasi Manajemen Pengadaan Langsung (SIMPeL) Aplikasi terkait LPSE lainnya <p>diajukan melalui kunjungan atau channel KPTIK BMN dan melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> Dokumen bukti/tanda pengenal dan/atau surat kuasa yang menunjukkan keterkaitan penerima layanan dengan perusahaan maupun satuan kerja yang ingin melaksanakan proses konsultasi registrasi dan verifikasi untuk aplikasi yang berhubungan dengan Layanan Pengadaan Secara elektronik. Bersedia dan memahami menggunakan aplikasi berbasis elektronik.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div data-bbox="662 1273 1382 1614" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> </div> <ol style="list-style-type: none"> Waktu mekanisme permintaan: 5 x 8 jam Waktu tanggap: <ol style="list-style-type: none"> Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan dan telepon akan ditanggapi langsung Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>) Waktu pemenuhan layanan: Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya

No.	Komponen	Uraian
		<p>d. Dukungan Layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1). Pengguna dapat melaporkan Gangguan terkait Layanan konsultasi terkait Registrasi dan Verifikasi Aplikasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik melalui Call Centre LPSE Kementerian Keuangan Kantor Pusat 5x8 jam 2). Penanganan terkait Layanan Konsultasi terkait Registrasi dan Verifikasi Aplikasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan
3.	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) jam kerja sejak permintaan layanan diterima.
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Konsultasi terkait Registrasi dan Verifikasi Aplikasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Layanan LPSE Kementerian Keuangan pada:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. KPTIK BMN Medan <ol style="list-style-type: none"> 1) Email : helpdeskmedan@kemenkeu.go.id 2) WA : +62.821.6576.3658 3) Telepon: +62.61.4153035 +62.61.4153044 b. KPTIK BMN Semarang <ol style="list-style-type: none"> 1) Email : kptik.bmn.smg@kemenkeu.go.id 2) WA : 081572192192 3) Telepon: 081572192192 c. KPTIK BMN Surabaya <ol style="list-style-type: none"> 1) Email: kptikbmn.sby@kemenkeu.go.id 2) Telepon: (031) 3523096, (031) 3523093-95 d. KPTIK BMN Denpasar <ol style="list-style-type: none"> 1) Email: helpdeskdps@kemenkeu.go.id 2) WA : +62 812 3840 456 3) Telepon: (0361) 235065 e. KPTIK BMN Makassar <ol style="list-style-type: none"> 1) Email: tikbmn.makassar@kemenkeu.go.id 2) WA : +62 811 461 4531 3) Telepon: eksternal 0411 425231 Internal 88/808 419

No.	Komponen	Uraian
		f. Layanan Helpdesk LPSE Kementerian Keuangan pada Biro Manajemen BMN dan Pengadaan (Kantor Pusat) Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id Call Centre: (021) 134 Chat WhatsApp: 0852-1740-4522

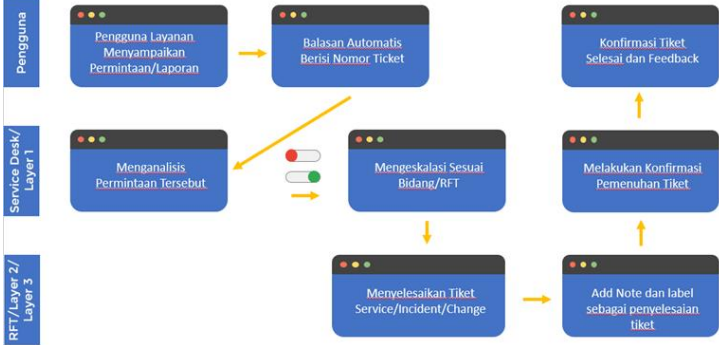
- b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 b. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Melalui Penyedia c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111/PMK.01/2018 tentang Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik di Kementerian Keuangan d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 146/PMK.01/2018 tentang Pengadaan Langsung Secara Elektronik Menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pengadaan Langsung Di Kementerian Keuangan e. PMK Nomor 32/PMK.01/2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 230/PMK.01/2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pengelolaan Teknologi Dan Komunikasi Dan Barang Milik Negara
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> . Ruang Tunggu Layanan a. Aplikasi <i>Self-Service</i> LPSE b. Komputer c. Toilet d. Halaman Parkir e. Akses Wifi
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Menguasai keterampilan berkomunikasi (<i>communication skill</i>) yang baik b. Menguasai aplikasi perkantoran c. Menguasai operasional komputer dengan baik

		d. Menguasai produk Layanan Pengadaan Secara Elektronik dan administrasi sistem informasi yang disepakati
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Layanan TIK, Kepala Seksi Pengelolaan BMN dan Kepala Subbagian Tata Usaha KPTIK dan BMN.
5.	Jumlah pelaksana	3 s.d 5 (lima) orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. KPTIK dan BMN memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMNb. KPTIK dan BMN memiliki Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai standar layanan yang telah ditetapkanc. Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhid. Dalam hal layanan diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, KPTIK dan BMN bersedia memberikan kompensasi berupa permintaan maaf baik formal dan/atau informal
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIKa. Data user terjamin kerahasiaannyab. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayananc. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Penilaian Perilaku Pegawaib. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance

14. Layanan Registrasi dan Verifikasi Aplikasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik
 a. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Penyedia Badan Usaha:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Melakukan pendaftaran <i>online</i> pada website LPSE Kementerian Keuangan /atau Aplikasi SIMPeL Kementerian Keuangan; b. Dokumen persyaratan registrasi: <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir keikutsertaan; 2) Surat Penunjukan Admin dan KTP Admin; 3) Surat Kuasa (bermaterai); 4) Formulir Penyedia (6 lembar); 5) KTP seluruh direksi dan komisaris/komanditer perusahaan; 6) NPWP perusahaan; 7) Surat izin usaha (SIUP/SIUJK/lainnya sesuai bidang usaha); 8) Tanda Daftar Perusahaan (TDP)/ Nomor Induk Berusaha (NIB); 9) Akta pendirian perusahaan dan akta perubahan terakhir; 10) Surat keterangan domisili/ izin lokasi; 11) Bukti laporan SPT PPh Badan tahun terakhir atau Surat Keterangan Fiskal (SKF). <p>Untuk perusahaan baru berdiri (belum ada kewajiban laporan SPT Tahunan), maka diganti dengan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) dan Surat Pengukuhan Kena Pajak (SPPKP).</p> <p>Penyedia Konsultan Perseorangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Melakukan pendaftaran <i>online</i> pada website LPSE Kementerian Keuangan /atau Aplikasi SIMPeL Kementerian Keuangan; b. Dokumen persyaratan registrasi: <ol style="list-style-type: none"> 1) Formulir keikutsertaan; 2) Formulir Penyedia (6 lembar); 3) KTP; 4) NPWP orang pribadi; 5) Bukti lapor SPT Tahunan PPh Orang Pribadi; 6) Sertifikat keahlian atau ijazah terakhir yang dimiliki; 7) Surat keterangan domisili (surat keterangan tinggal dari RT/RW setempat).

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 5 x 8 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui kunjungan akan ditanggapi langsung. 2) Mekanisme Permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 menit. 3) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>). <p>c. Waktu pemenuhan layanan: 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>d. Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Penyedia Badan Usaha /atau Penyedia Konsultan Perseorangan melakukan pendaftaran online pada website LPSE Kementerian Keuangan pada laman https://www.lpse.kemenkeu.go.id/eproc4/ atau website SIMPeL Kementerian Keuangan pada laman https://simple.lpse.kemenkeu.go.id; 2). Penyedia Badan Usaha /atau Penyedia Konsultan Perseorangan membawa dokumen persyaratan registrasi ke Tempat Pelayanan Terpadu KPTIK dan BMN; 3). Petugas verifikator melakukan verifikasi dokumen persyaratan registrasi; 4). Petugas verifikator mengaktifkan <i>user id</i> dan <i>password</i> penyedia Badan Usaha/ atau Penyedia Konsultan Perseorangan. <p>e. Dukungan Layanan: Penanganan Gangguan terkait Layanan Pengadaan Secara Elektronik dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan Gangguan.</p>

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka waktu pelayanan	Norma waktu penyelesaian verifikasi 1 (satu) jam kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap
4.	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5.	Produk pelayanan	Layanan Registrasi dan Verifikasi Aplikasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Layanan LPSE Kementerian Keuangan pada:</p> <p>a. KPTIK BMN Medan</p> <p>1) Email : helpdeskmedan@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA : +62.821.6576.3658</p> <p>3) Telepon: +62.61.4153035 +62.61.4153044</p> <p>b. KPTIK BMN Semarang</p> <p>1) Email : kptik.bmn.smg@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA : 081572192192</p> <p>3) Telepon: 081572192192</p> <p>c. KPTIK BMN Surabaya</p> <p>1) Email: kptikbmn.sby@kemenkeu.go.id</p> <p>2) Telepon: (031) 3523096, (031) 3523093-95</p> <p>d. KPTIK BMN Denpasar</p> <p>1) Email: helpdeskdps@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA : +62 812 3840 456</p> <p>3) Telepon: (0361) 235065</p> <p>e. KPTIK BMN Makassar</p> <p>1) Email: tikbmn.makassar@kemenkeu.go.id</p> <p>2) WA : +62 811 461 4531</p> <p>3) Telepon: eksternal 0411 425231 Internal 88/808 419</p> <p>Layanan Helpdesk LPSE Kementerian Keuangan pada Biro Manajemen BMN dan Pengadaan (Kantor Pusat)</p> <p>Email: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id</p> <p>Call Centre: (021) 134</p> <p>Chat WhatsApp: 0852-1740-4522</p>

b. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/jasa Pemerintah

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> b. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Melalui Penyedia c. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2015 tentang <i>E-Tendering</i> d. PMK Nomor 32/PMK.01/2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 230/PMK.01/2019 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kantor Pengelolaan Teknologi Dan Komunikasi Dan Barang Milik Negara e. PMK Nomor 146/PMK.01/2018 tentang Pengadaan Langsung Secara Elektronik Menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pengadaan Langsung Di Kementerian Keuangan
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Tunggu Layanan b. Loker Penerimaan Layanan c. Aplikasi <i>Self-Service</i> LPSE d. Aplikasi SIMPeL e. Komputer f. Printer g. Toilet h. Halaman Parkir i. Akses Wifi
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Menguasai keterampilan berkomunikasi (<i>communication skill</i>) yang baik b. Menguasai aplikasi perkantoran c. Menguasai operasional komputer dengan baik d. Menguasai aplikasi LPSE e. Menguasai aplikasi SIMPeL f. Membantu dalam kegiatan dukungan pendaftaran secara <i>online</i>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Kepala Seksi Pengelolaan Layanan TIK, Kepala Seksi Pengelolaan BMN dan Kepala Subbagian Tata Usaha KPTIK dan BMN.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) s.d 3 (tiga) orang pegawai
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPTIK dan BMN memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan Kantor Pengelolaan TIK dan BMN b. KPTIK dan BMN memiliki Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk

No.	Komponen	Uraian
		memberikan pelayanan sesuai standar layanan yang telah ditetapkan c. Pengguna dapat mengajukan keluhan/ <i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi d. Dalam hal layanan diberikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan, KPTIK dan BMN bersedia memberikan kompensasi berupa permintaan maaf baik formal dan/atau informal
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK b. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem yang aman c. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) b. Penilaian Perilaku Pegawai c. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance

SEKRETARIS JENDERAL,

Ditandatangani secara elektronik
HERU PAMBUDI