

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KEPALA BADAN TEKNOLOGI, INFORMASI,
DAN INTELIJEN KEUANGAN

NOMOR KEP-40/TI/2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN TEKNOLOGI, INFORMASI,
DAN INTELIJEN KEUANGAN

KEPALA BADAN TEKNOLOGI, INFORMASI, DAN INTELIJEN KEUANGAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik harus menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka memberikan acuan bagi pelaksanaan penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, serta untuk pelaksanaan ketentuan Pasal 4 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan, perlu menyusun standar pelayanan di lingkungan Badan Teknologi, Informasi, dan Intelijen Keuangan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Teknologi, Informasi, dan Intelijen Keuangan tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Badan Teknologi, Informasi, dan Intelijen Keuangan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 83/TPA Tahun 2025;
4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509);

5. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1063);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BADAN TEKNOLOGI, INFORMASI, DAN INTELIJEN KEUANGAN TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN TEKNOLOGI, INFORMASI, DAN INTELIJEN KEUANGAN.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Badan Teknologi, Informasi, dan Intelijen Keuangan, yang terdiri dari:

- a. Standar Pelayanan di lingkungan Sekretariat Badan sebagaimana tercantum dalam Lampiran angka 1;
- b. Standar Pelayanan di lingkungan Pusat Arsitektur dan Tata Kelola Teknologi Informasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran angka 2;
- c. Standar Pelayanan di lingkungan Pusat Data dan Informasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran angka 3; dan
- d. Standar Pelayanan di lingkungan Pusat Pengembangan Sistem Informasi dan Pusat Infrastruktur, Layanan, dan Keamanan Informasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran angka 4,

yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Badan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU harus dilaksanakan oleh seluruh unit organisasi di lingkungan Badan Teknologi, Informasi, dan Intelijen Keuangan dan sebagai salah satu acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat untuk penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Keputusan Kepala Badan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Keputusan Kepala Badan ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan;
2. Kepala Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan, Sekretariat Jenderal;
3. Sekretaris Badan Teknologi, Informasi, dan Intelijen Keuangan;
4. Para Kepala Pusat di lingkungan Badan Teknologi, Informasi, dan Intelijen Keuangan;

5. Para Kepala Bagian/Kepala Bidang Program dan Manajemen Pengetahuan di lingkungan Badan Teknologi, Informasi, dan Intelijen Keuangan.

Ditetapkan di
pada tanggal 29 Desember 2025

KEPALA BADAN TEKNOLOGI, INFORMASI, DAN
INTELIJEN KEUANGAN,



Ditandatangani secara elektronik
SURYO UTOMO

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN TEKNOLOGI,
INFORMASI, DAN INTELIJEN KEUANGAN
NOMOR KEP-40/TI/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
BADAN TEKNOLOGI, INFORMASI, DAN
INTELIJEN KEUANGAN

**STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN BADAN TEKNOLOGI, INFORMASI,
DAN INTELIJEN KEUANGAN**

Standar Pelayanan di lingkungan Badan Teknologi, Informasi, dan Intelijen Keuangan terdiri atas Standar Pelayanan pada:

1. Sekretariat Badan:

Standar Pelayanan pada Sekretariat Badan meliputi layanan Pengelolaan Pelaksanaan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional Pranata Komputer di lingkungan Kementerian Keuangan:

Layanan Pengelolaan Pelaksanaan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional Pranata Komputer di lingkungan Kementerian Keuangan:

1) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Layanan Pengelolaan Pelaksanaan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional Pranata Komputer di lingkungan Kementerian Keuangan dapat diakses oleh Unit Eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan dengan persyaratan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none">a. surat usulan calon peserta dari unit eselon I (UE I) pengusul yang ditujukan kepada Sekretaris Badan Teknologi, Informasi, dan Intelijen Keuangan.b. daftar nominatif peserta sesuai format yang ditentukan (memuat NIP, nama, jabatan saat ini, dan jabatan yang dituju).c. pernyataan/konfirmasi ketersediaan formasi dari UE I pengusul untuk jabatan yang dituju.d. kelengkapan dokumen administrasi individu (ijazah, SK Pangkat, SK Jabatan, Penilaian Kinerja, Dokumen Penetapan Angka Kredit dll) disiapkan dalam bentuk digital (<i>softcopy</i>) oleh masing-masing peserta untuk kebutuhan unggah mandiri pada

No.	Komponen	Uraian
		<p>aplikasi instansi pembina yaitu Badan Pusat Statistik (BPS).</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Distribusi Informasi: Sekretariat Badan Teknologi, Informasi, dan Intelijen Keuangan (Setban) meneruskan pengumuman pelaksanaan Uji Kompetensi dari Biro Sumber Daya Manusia (Biro SDM) yang bersumber dari BPS kepada UE I, mencakup jadwal, persyaratan, dan kuota formasi.</p> <p>b. Verifikasi dan Pengendalian Formasi: i) Setban menerima usulan dari UE I dan memverifikasi kesesuaian jumlah peserta dengan ketersediaan kebutuhan jabatan (formasi). ii) Apabila usulan melebihi formasi, Setban meminta konfirmasi prioritas kepada UE I. Jika tidak ada konfirmasi dalam batas waktu yang ditentukan, Setban menetapkan peserta berdasarkan urutan prioritas daftar urut kepegawaian sesuai kuota.</p> <p>c. Pengusulan Peserta: Setban menyampaikan Daftar Nominatif Peserta yang telah lolos verifikasi internal kepada Biro SDM untuk didaftarkan ke Instansi Pembina (BPS).</p> <p>d. Pengelolaan Peserta dan Asistensi: i) Setban membuat grup komunikasi (Teams/WhatsApp) bagi seluruh calon peserta. ii) Setban memberikan asistensi dan pengingat berkala (<i>reminder</i>) kepada peserta untuk melakukan pendaftaran akun dan unggah berkas pada aplikasi Uji Kompetensi BPS.</p> <p>e. Pembekalan Teknis: Setban menyelenggarakan kegiatan pembekalan (<i>coaching/sharing session</i>) sebelum pelaksanaan ujian guna memastikan kesiapan teknis dan substansi peserta.</p> <p>f. Penyampaian Hasil: Biro SDM menyampaikan hasil kelulusan dari BPS ke Setban. Setban meneruskan pengumuman hasil tersebut kepada masing-masing UE I.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>3 (tiga) hari kerja untuk setiap tahapan proses yang menjadi kewenangan Setban, dengan rincian:</p> <p>a. penyampaian informasi awal: 3 (tiga) hari kerja setelah surat diterima dari Biro SDM.</p> <p>b. verifikasi usulan dan formasi: 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak batas akhir penerimaan usulan dari seluruh UE I (untuk kebutuhan kompilasi data).</p>

No.	Komponen	Uraian
		c. pengumuman hasil: 3 (tiga) hari kerja setelah hasil diterima dari Biro SDM.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk pelayanan	a. Surat Pemberitahuan Pelaksanaan Uji Kompetensi. b. Daftar Nominatif Peserta Uji Kompetensi Terverifikasi. c. Layanan Pembekalan/Asistensi (<i>Coaching Clinic</i>) Peserta. d. Surat Pemberitahuan Hasil Uji Kompetensi.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Penanganan pengaduan, konsultasi, saran, dan masukan disampaikan melalui: Layanan Konsultasi Setban:</p> <p>a. <i>email</i>: jafung.batii@kemenkeu.go.id. b. kunjungan: Subbagian Pengelolaan Jabatan Fungsional, Gd. JB Sumarlin Lt. 2 (atau lokasi aktual Setban). c. saluran komunikasi resmi grup koordinasi Uji Kompetensi.</p> <p>Layanan Konsultasi Kementerian Keuangan:</p> <p>a. telepon: i) 134 (untuk panggilan telepon dalam negeri); dan ii) +622123507011 (untuk panggilan telepon luar negeri). b. WhatsApp: 081310004134. c. <i>email</i>: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id. d. <i>website</i>: www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami. e. fitur <i>live chat</i> pada situs kementerian keuangan (www.kemenkeu.go.id).</p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan:</p> <p>a. <i>email</i>: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id. b. <i>website</i>: www.wise.kemenkeu.go.id.</p> <p>Layanan Pengaduan Nasional: <i>website</i>: www.lapor.go.id.</p>

2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 32 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pranata Komputer.</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2023 tentang Jabatan Fungsional.</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>c. Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Uji Kompetensi Jabatan Fungsional Pranata Komputer.</p> <p>d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.</p>
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> perangkat komputer/laptop. jaringan internet. aplikasi rapat daring (Microsoft Teams/Zoom). grup komunikasi digital (<i>instant messaging</i>). ruang kerja/rapat. <p>Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> pintu masuk yang mudah diakses. kursi roda/tongkat/krek. jalan landai. parkir khusus kelompok rentan. area bermain anak. ruang laktasi/menyusui. fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Memahami peraturan perundang-undangan terkait Jabatan Fungsional dan Uji Kompetensi. Mampu melakukan analisis kebutuhan jabatan (formasi). Memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk koordinasi lintas unit. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran dan aplikasi pertemuan daring.
4.	Pengawasan internal	<p>Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Subbagian Pengelolaan Jabatan Fungsional dan Kepala Bagian Sumber Daya Manusia (atau atasan langsung terkait di Setban).</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Paling sedikit 2 (dua) orang pelaksana/analisis SDM Aparatur.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Proses verifikasi usulan dilakukan secara objektif berdasarkan ketersediaan formasi. Peserta mendapatkan pendampingan informasi yang jelas dan responsif melalui grup koordinasi. Pembekalan dilakukan minimal 1 (satu) kali sebelum pelaksanaan ujian.


No.	Komponen	Uraian
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Kerahasiaan data pribadi peserta dan dokumen kepegawaian terjaga sesuai ketentuan perlindungan data pribadi. b. Arsip digital usulan dan hasil ujian disimpan dalam media penyimpanan yang aman.
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik (per periode pelaksanaan Uji Kompetensi) melalui <i>monitoring</i> tingkat kelulusan peserta dan kelancaran proses administrasi.

2. Pusat Arsitektur dan Tata Kelola Teknologi Informasi:

Standar Pelayanan pada Pusat Arsitektur dan Tata Kelola Teknologi Informasi meliputi layanan Penilaian *Business Impact Analysis* (BIA) Rilis Aplikasi.

Layanan Penilaian *Business Impact Analysis* (BIA) Rilis Aplikasi:

- 1) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Layanan Penilaian BIA dapat diakses oleh Unit Eselon I pemilik proses bisnis aplikasi dengan melampirkan formulir BIA yang telah ditandatangani oleh minimal pejabat setingkat eselon III melalui Nota Dinas, <i>email</i> , dan melalui tiket pada Layanan Kemenkeu Cloud Platform <i>sub Release</i> Sistem Informasi, Perhitungan BIA. Formulir BIA dapat diunduh pada menu <i>Knowledgebase</i> di portal Permintaan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) melalui laman https://servicedesk.kemenkeu.go.id .
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7x24 jam b. Waktu tanggap: 1) Mekanisme permintaan layanan yang diajukan melalui Nota Dinas yang disampaikan kepada</p>

No	Komponen	Uraian
		<p>Kepala Pusat Arsitektur dan Tata Kelola TI (Pusakti) akan ditanggapi setelah didisposisi oleh Kepala Pusakti dan dokumen dinyatakan lengkap.</p> <p>2) Mekanisme permintaan layanan yang diajukan melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii sebagai Portal Permintaan Layanan akan ditanggapi langsung.</p> <p>3) Mekanisme permintaan yang diterima melalui <i>email</i> akan ditanggapi maksimal dalam waktu kurang dari 30 (tiga puluh) menit.</p> <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <p>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 WIB – 17.00 WIB. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari kerja normal akan dipenuhi pada hari kerja berikutnya.</p> <p>2) Pengguna dapat mengajukan keluhan atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	Penilaian BIA: 3 (tiga) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk pelayanan	Hasil Penilaian BIA Sistem Layanan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Layanan Konsultasi BaTii: Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> BaTii, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <p>a. <i>email</i>: servicedesk@kemenkeu.go.id. b. WhatsApp: +62.815.1624.741. c. kunjungan: Gd. JB Sumarlin Lt. 1. d. Portal Permintaan Layanan TIK BaTii (Aplikasi Pencatatan, Permintaan Layanan dan Laporan Gangguan TIK): servicedesk.kemenkeu.go.id</p> <p>Layanan Konsultasi Kementerian Keuangan: a. telepon: i) 134 (untuk panggilan telepon dalam negeri). ii) +622123507011 (untuk panggilan telepon luar negeri). b. WhatsApp: 081310004134.</p>

No	Komponen	Uraian
		<p>c. <i>email</i>: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id. d. <i>website</i>: www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami. e. fitur <i>live chat</i> pada situs Kementerian Keuangan (www.kemenkeu.go.id).</p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan: a. <i>email</i>: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id. b. <i>website</i>: www.wise.kemenkeu.go.id</p> <p>Layanan Pengaduan Nasional: <i>website</i>: www.lapor.go.id.</p>

2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 520/KMK.01/2021 tentang Pedoman Manajemen Keberlangsungan Bisnis Kementerian Keuangan. b. Keputusan Menteri Keuangan nomor 105/KMK.01/2022 tentang Petunjuk Pelaksanaan Manajemen Risiko Pengelolaan Keuangan Negara.</p>
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain:</p> <p>a. ruang tunggu layanan. b. loket penerimaan layanan. c. aplikasi <i>self-service</i> (Portal Permintaan Layanan TIK BaTii). d. komputer. e. toilet. f. halaman parkir. g. akses Wi-Fi. h. infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00.</p> <p>Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain:</p> <p>a. pintu masuk yang mudah diakses. b. kursi roda/tongkat/krek. c. jalan landai. d. parkir khusus kelompok rentan. e. area bermain anak. f. ruang laktasi/menyusui. g. fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan.</p>

No.	Komponen	Uraian
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 penilaian BIA.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Ketua Tim Manajemen Terpadu dan Kelangsungan TIK.
5.	Jumlah pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) analis.
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. BaTii memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00 dan <i>Operational Level Agreement</i> Nomor OLASC-1/TI.3/2025 Revisi 00. b. BaTii telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan pada Portal BaTii 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. 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 27001:2022)</i>.
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	<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 e-Performance. e. Pelaporan capaian <i>Service Level Agreement (SLA)</i> triwulanan.

3. Pusat Data dan Informasi:

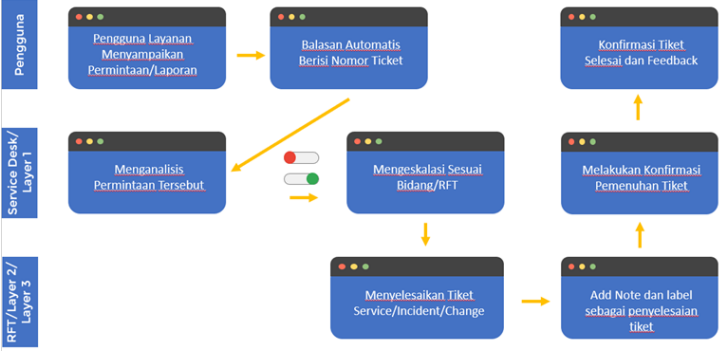
Standar Pelayanan pada Pusat Data dan Informasi meliputi 2 (dua) jenis pelayanan, yaitu:

No.	Nama Layanan
a.	Layanan Data Kementerian Keuangan
b.	Layanan Kemenkeu Service Bus

a. Layanan Data Kementerian Keuangan:

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Layanan Data Kementerian Keuangan dapat diajukan oleh <i>Person in Charge</i> (PIC) Teknis dan/atau penanggung jawab lainnya yang ditunjuk/mewakili masing-masing Unit Pengguna melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii dan wajib diketahui dan disetujui oleh atasan minimal setingkat eselon III dengan mengisikan data NIP, Nama, dan <i>email</i> pada formulir permintaan serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <p>a. Pertukaran Data Elektronik:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pembuatan dan/atau Perubahan Akun Pertukaran Data Elektronik: Tidak ada; 2) Permintaan Pertukaran Data Elektronik: <ol style="list-style-type: none"> a) Data telah tersedia pada sumber data unit Eselon I/non Eselon; b) Telah memiliki izin untuk mengakses data dari Produsen Data dan/atau Wali Data Unit berupa persetujuan akses yang dimuat dalam Nota Dinas dan/atau <i>email</i> dari Produsen Data dan/atau Wali Data Unit; 3) Penyediaan Akses Data untuk Pihak Eksternal: <ol style="list-style-type: none"> a) Unit yang memiliki perjanjian kerja sama: Tidak ada; b) Unit yang belum memiliki perjanjian kerja sama dan/atau data yang diminta di luar data pada perjanjian kerjasama: Surat Permintaan Akses Data K/L (Badan Publik) oleh Pengguna Data yang ditujukan kepada Produsen Data dan/atau Wali Data Unit dengan tembusan Kepala Pusat Data dan Informasi (Pusdatin), BaTii yang ditandatangani Pejabat setingkat minimal Eselon II; <p>b. <i>Dashboard</i>:</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>1) Permintaan Akses Layanan <i>Dashboard</i>: Sumber data <i>dashboard</i> tersedia dan Unit Pengguna memiliki izin untuk mengakses data dari Produsen Data dan/atau Wali Data Unit;</p> <p>2) Permintaan Penghapusan <i>Dashboard</i>: a) Permintaan harus diajukan oleh pemilik proses bisnis/pemilik <i>dashboard</i>; b) Surat permintaan dari pemilik proses bisnis/pemilik <i>dashboard</i> yang ditujukan kepada Kepala Pusdatin, BaTii; c) BAST yang telah ditandatangani setelah layanan dipenuhi.</p> <p>3) Permintaan <i>Embed Dashboard</i>: a) Permintaan harus diajukan oleh pemilik proses bisnis/pemilik <i>dashboard</i>; b) Identifikasi dan Registrasi IP aplikasi yang akan didaftarkan pada <i>Tableau Server Manager</i> (TSM).</p> <p>c. <i>Big Data</i>: Penambahan/Penghapusan Akun <i>Big Data</i>: Pengguna memiliki akun dengan domain Kemenkeu.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme permintaan layanan yang diajukan melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii akan ditanggapi langsung; 2) Mekanisme permintaan yang diterima melalui kunjungan dan akan ditanggapi langsung; 3) Mekanisme permintaan yang diterima melalui <i>email</i> dan chat WhatsApp akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 (tiga puluh) 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 WIB. Permintaan yang dilakukan di luar jam dan hari

No.	Komponen	Uraian
		<p>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:</p> <p>1) Pengguna dapat mengajukan dukungan informasi TIK dan melaporkan gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk 7x24 jam</i>;</p> <p>2) Penanganan gangguan terkait layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan gangguan;</p> <p>3) Dukungan informasi TIK dapat diberikan untuk seluruh informasi TIK, kecuali informasi yang bersifat RAHASIA;</p> <p>4) Dukungan permintaan Non Katalog Layanan TIK dapat diberikan untuk seluruh permintaan TIK di luar Daftar Layanan TIK yang diberikan termasuk permintaan perubahan dan permintaan pemanfaatan <i>Data Center (DC)</i> dan/atau <i>Data Recovery Center (DRC)</i> Kemenkeu bagi instansi pusat, pemerintah daerah, unit atau instansi lain dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan mekanisme pengelolaan perubahan layanan TIK.</p> <p>5) Dukungan kelangsungan layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan layanan TIK.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>a. Pertukaran Data Elektronik:</p> <p>1) Pembuatan dan/atau Perubahan Akun Pertukaran Data Elektronik: 2 (dua) hari kerja;</p> <p>2) Permintaan Pertukaran Data Elektronik: 3 (tiga) hari kerja.</p> <p>3) Peyediaan Akses Data untuk Pihak Eksternal : 5 (lima) hari kerja.</p> <p>b. <i>Dashboard</i>:</p> <p>1) Permintaan Akses Layanan <i>Dashboard</i>: 2 (dua) hari kerja.</p> <p>2) Permintaan Penghapusan <i>Dashboard</i>: 3 (tiga) hari kerja.</p> <p>3) Permintaan <i>Embed Dashboard</i>: 5 (lima) hari kerja.</p> <p>c. <i>Big Data</i>:</p> <p>Permintaan Penambahan/Penghapusan Akun <i>Big Data</i>: 2 (dua) hari kerja.</p>

No.	Komponen	Uraian
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk pelayanan	Layanan Data Kementerian Keuangan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Layanan Konsultasi BaTii: Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> BaTii, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>email</i>: servicedesk@kemenkeu.go.id. b. WhatsApp: +62.815.1624.741. c. kunjungan: Gd. JB Sumarlin Lt. 1. d. Portal Permintaan Layanan TIK BaTii (Aplikasi Pencatatan, Permintaan Layanan dan Laporan Gangguan TIK): servicedesk.kemenkeu.go.id. <p>Layanan Konsultasi Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: <ol style="list-style-type: none"> i) 134 (untuk panggilan telepon dalam negeri). ii) +622123507011 (untuk panggilan telepon luar negeri). b. WhatsApp: 081310004134. c. <i>email</i>: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id. d. <i>website</i>: www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami. e. fitur <i>live chat</i> pada situs kementerian keuangan (www.kemenkeu.go.id) <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>email</i>: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id b. <i>website</i>: www.wise.kemenkeu.go.id <p>Layanan Pengaduan Nasional: <i>website</i>: www.lapor.go.id.</p>

- 2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. PMK 133/PMK.01/2022 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 323 Tahun 2025 tentang Ketentuan Teknis Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Kementerian Keuangan.

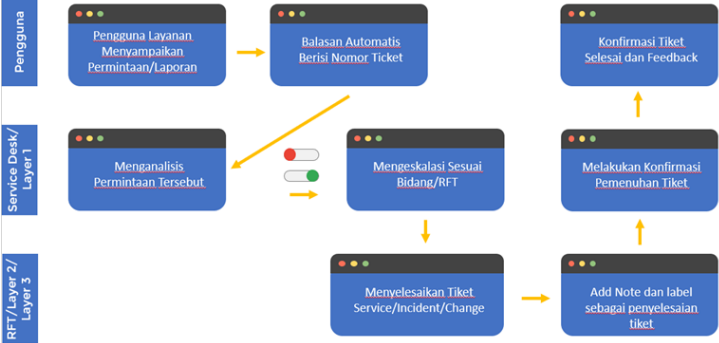
No.	Komponen	Uraian
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ruang tunggu layanan; b. loket penerimaan layanan; c. aplikasi <i>self-service</i> (Portal Permintaan Layanan TIK BaTii); d. komputer; e. toilet; f. halaman parkir; g. akses Wi-Fi; h. infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00. <p>Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. pintu masuk yang mudah diakses; b. kursi roda/tongkat/krek; c. jalan landai; d. parkir khusus kelompok rentan; e. area bermain anak; f. ruang laktasi/menyusui; g. fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol 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 data Kementerian Keuangan.
4.	Pengawasan internal	<p>Pengawasan oleh Kepala Subbidang Manajemen Pengetahuan, Ketua Tim masing-masing sesuai <i>Request Fulfillment Team</i> (RFT) Layanan, Ketua Tim Pengelolaan Tingkat Layanan TIK, Ketua Tim Manajemen Terpadu dan Keberlangsungan TIK, serta Ketua Tim Bina Kepatuhan TIK.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Paling sedikit 1 (satu) analis untuk masing-masing area.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. BaTii memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00 dan <i>Operational Level Agreement</i> Nomor OLASC-1/TI.3/2025 Revisi 00.

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> b. BaTii telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan pada Portal BaTii 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. 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 27001:2022)</i>. c. Data <i>user</i> terjamin kerahasiaannya. d. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i>. e. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i> dan Ruang Pemenuhan Layanan pada Bidang/Bagian/Kelompok Kerja terkait.
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemberian <i>rating</i> secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan BaTii. b. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL). c. Penilaian Perilaku Pegawai. d. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance. e. Indikator Kinerja Individu Pegawai. f. Pelaporan capaian SLA triwulanan.

b. Layanan Kemenkeu Service Bus:

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Layanan Kemenkeu Service Bus dapat diajukan oleh <i>Person in Charge (PIC)</i> Teknis dan/atau penanggung jawab lainnya yang ditunjuk/mewakili masing-masing Unit Pengguna melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii dan wajib diketahui dan disetujui oleh atasan minimal setingkat eselon III dengan mengisikan data NIP, Nama, dan email pada formulir permintaan serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai dengan persyaratan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Package service</i> harus sudah tersedia di <i>IS Development</i>. b. Dokumen <i>System Integration Test (SIT)</i>.

No.	Komponen	Uraian
		<p>c. Dokumen Petunjuk Instalasi/konfigurasi <i>Package Service</i>. Untuk <i>service</i> yang dikembangkan selain di IS, harus tersedia <i>file swagger</i> atau <i>open API</i> dari <i>service</i> tersebut.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme permintaan layanan yang diajukan melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii akan ditanggapi langsung. 2) Mekanisme permintaan yang diterima melalui kunjungan dan akan ditanggapi langsung. 3) Mekanisme permintaan yang diterima melalui <i>email</i> dan chat WhatsApp akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 (tiga puluh) 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 WIB. 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> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna dapat mengajukan dukungan informasi TIK dan melaporkan gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk 7x24 jam</i>. 2) Penanganan gangguan terkait layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan gangguan. 3) Dukungan informasi TIK dapat diberikan untuk seluruh informasi TIK, kecuali informasi yang bersifat RAHASIA. 4) Dukungan permintaan Non Katalog Layanan TIK dapat diberikan untuk seluruh permintaan TIK

No.	Komponen	Uraian
		<p>di luar Daftar Layanan TIK yang diberikan termasuk permintaan perubahan dan permintaan pemanfaatan DC dan/atau DRC Kemenkeu bagi instansi pusat, pemerintah daerah, unit atau instansi lain dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan mekanisme pengelolaan perubahan layanan TIK.</p> <p>5) Dukungan kelangsungan layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan layanan TIK.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	3 (tiga) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk pelayanan	Layanan Sistem Informasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Layanan Konsultasi BaTii: Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> BaTii, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>email</i>: servicedesk@kemenkeu.go.id. b. WhatsApp: +62.815.1624.741. c. kunjungan: Gd. JB Sumarlin Lt. 1. d. Portal Permintaan Layanan TIK BaTii (Aplikasi Pencatatan, Permintaan Layanan dan Laporan Gangguan TIK): servicedesk.kemenkeu.go.id. <p>Layanan Konsultasi Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: <ol style="list-style-type: none"> i) 134 (untuk panggilan telepon dalam negeri). ii) +622123507011 (untuk panggilan telepon luar negeri). b. WhatsApp: 081310004134. c. <i>email</i>: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id. d. <i>website</i>: www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami. e. fitur <i>live chat</i> pada situs kementerian keuangan (www.kemenkeu.go.id). <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>email</i>: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id. b. <i>website</i>: www.wise.kemenkeu.go.id. <p>Layanan Pengaduan Nasional: <i>website</i>: www.lapor.go.id.</p>

2) 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 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 323 Tahun 2025 tentang Ketentuan Teknis Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Kementerian Keuangan.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: a. ruang tunggu layanan; b. loket penerimaan layanan; c. aplikasi <i>Self-Service</i> (Portal Permintaan Layanan TIK BaTii); d. komputer; e. toilet; f. halaman parkir; g. akses Wi-Fi; h. infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00. Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain: a. pintu masuk yang mudah diakses; b. kursi roda/tongkat/krek; c. jalan landai; d. parkir khusus kelompok rentan; e. area bermain anak; f. ruang laktasi/menyusui; g. fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan.
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 data Kementerian Keuangan.

No.	Komponen	Uraian
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Kepala Subbidang Manajemen Pengetahuan, Ketua Tim masing-masing sesuai RFT Layanan, Ketua Tim Pengelolaan Tingkat Layanan TIK, Ketua Tim Manajemen Terpadu dan Keberlangsungan TIK, serta Ketua Tim Bina Kepatuhan TIK.
5.	Jumlah pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) analis untuk masing-masing area.
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. BaTii memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00 dan <i>Operational Level Agreement</i> Nomor OLASC-1/TI.3/2025 Revisi 00. b. BaTii telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan pada Portal BaTii 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. 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 27001:2022)</i>. c. Data <i>user</i> terjamin kerahasiaannya. d. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i>. e. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i> dan Ruang Pemenuhan Layanan pada Bidang/Bagian/Kelompok Kerja terkait.
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemberian <i>rating</i> secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan BaTii. b. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL). c. Penilaian Perilaku Pegawai. d. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance. e. Indikator Kinerja Individu Pegawai. f. Pelaporan capaian SLA triwulanan.

4. Pusat :

- 1) Pusat Pengembangan Sistem Informasi; dan

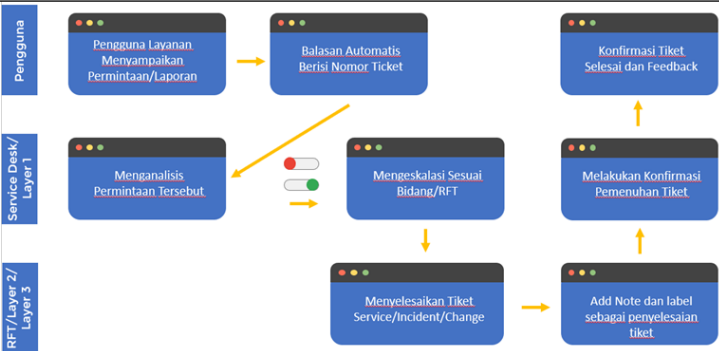
2) Pusat Infrastruktur, Layanan, dan Keamanan Informasi.

Standar Pelayanan pada Pusat meliputi 3 (tiga) jenis pelayanan, yaitu:

No.	Nama Layanan
a.	Layanan Permintaan Salinan file Sistem Informasi
b.	Layanan Pengaktifan/Penonaktifan Sistem Informasi
c.	Layanan Penghapusan Sistem Informasi

a. Layanan Permintaan Salinan File Sistem Informasi:

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Layanan Permintaan Salinan File Sistem Informasi dapat diajukan oleh <i>Person in Charge</i> (PIC) Teknis dan/atau penanggung jawab lainnya yang ditunjuk/mewakili masing-masing Unit Pengguna melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii dan wajib diketahui dan disetujui oleh atasan minimal setingkat eselon III dengan mengisi data NIP, Nama, dan <i>email</i> penanggungjawab dan hal-hal lain sesuai pada formulir permintaan layanan.
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): The process starts with 'Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan' (User reports request) and 'Balasan Automatis Berisi Nomor Ticket' (Automatic response with ticket number). Service Desk/Layer 1: 'Menganalisis Permintaan Tersebut' (Analyze request) leads to 'Mengeskalasi Sesuai Bidang/RFT' (Escalate to appropriate department/RFT). RFT/Layer 2/Layer 3: 'Menyelesaikan Tiket Service/Incident/Change' (Resolve ticket) leads to 'Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket' (Add note and label as ticket resolution). <p>The process concludes with 'Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket' (Confirm ticket fulfillment) and 'Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback' (Ticket complete and feedback).</p> <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme permintaan layanan yang diajukan melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii akan ditanggapi langsung. 2) Mekanisme permintaan yang diterima melalui kunjungan dan akan ditanggapi langsung. 3) Mekanisme permintaan yang diterima melalui <i>email</i> dan chat WhatsApp akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 (tiga puluh) 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>

No.	Komponen	Uraian
		<p>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00 WIB. 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:</p> <p>1) Pengguna dapat mengajukan dukungan informasi TIK dan melaporkan gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam.</p> <p>2) Penanganan gangguan terkait layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan gangguan.</p> <p>3) Dukungan informasi TIK dapat diberikan untuk seluruh informasi TIK, kecuali informasi yang bersifat RAHASIA.</p> <p>4) Dukungan permintaan Non Katalog Layanan TIK dapat diberikan untuk seluruh permintaan TIK di luar Daftar Layanan TIK yang diberikan termasuk permintaan perubahan dan permintaan pemanfaatan DC dan/atau DRC Kemenkeu bagi instansi pusat, pemerintah daerah, unit atau instansi lain dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan mekanisme pengelolaan perubahan layanan TIK.</p> <p>5) Dukungan kelangsungan layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan layanan TIK.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	2 hari kerja (16 jam kerja).
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk pelayanan	<p>Salinan <i>file</i> Sistem informasi diberikan untuk Sistem Informasi yang dikelola BaTii, meliputi:</p> <p>a. Salinan <i>file</i> Sistem informasi diberikan untuk <i>backup database</i> dalam bentuk folder atau <i>file</i> dengan periode <i>backup</i> harian atau bulanan. SC-1/TI.3/2025/Katalog Layanan TIK (IT Service Catalog) BaTii 2025/TERBATAS.</p> <p>b. Periode salinan <i>file</i> Sistem Informasi untuk data dengan <i>backup</i> harian yang disediakan adalah</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>minimal per 10 (sepuluh) hari dengan maksimal permintaan adalah 30 (tiga puluh) hari terakhir dari tanggal permintaan.</p> <p>c. Periode salinan <i>file</i> Sistem Informasi untuk data dengan <i>backup</i> bulanan dengan kapasitas kurang dari 100 GB disediakan maksimal 3 (tiga) bulan terakhir dari bulan permintaan. Untuk salinan <i>file</i> dengan kapasitas lebih dari 100 GB disediakan maksimal 1 (satu) bulan terakhir dari bulan permintaan.</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Layanan Konsultasi BaTii: Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> BaTii, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>email</i>: servicedesk@kemenkeu.go.id. b. WhatsApp: +62.815.1624.741. c. kunjungan: Gd. JB Sumarlin Lt. 1. d. Portal Permintaan Layanan TIK BaTii (Aplikasi Pencatatan, Permintaan Layanan dan Laporan Gangguan TIK): servicedesk.kemenkeu.go.id. <p>Layanan Konsultasi Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: <ol style="list-style-type: none"> i) 134 (untuk panggilan telepon dalam negeri). ii) +622123507011 (untuk panggilan telepon luar negeri). b. WhatsApp: 081310004134. c. <i>email</i>: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id. d. <i>website</i>: www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami. e. fitur <i>live chat</i> pada situs kementerian keuangan (www.kemenkeu.go.id). <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>email</i>: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id. b. <i>website</i>: www.wise.kemenkeu.go.id. <p>Layanan Pengaduan Nasional: <i>website</i>: www.lapor.go.id.</p>

- 2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

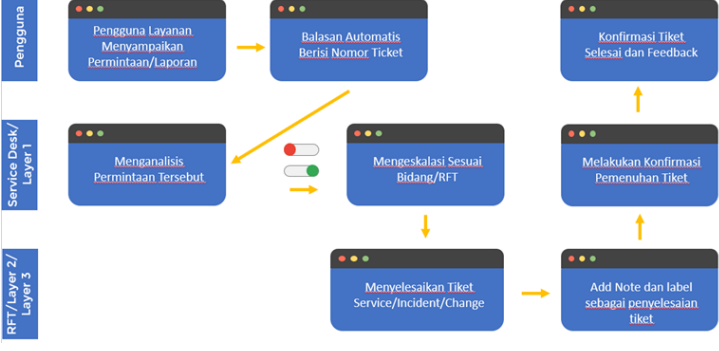
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. PMK 133/PMK.01/2022 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 323 Tahun 2025 tentang Ketentuan Teknis Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Kementerian Keuangan.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. ruang tunggu layanan; b. loket penerimaan layanan; c. aplikasi <i>Self-Service</i> (Portal Permintaan Layanan TIK BaTii); d. komputer; e. toilet; f. halaman parkir; g. akses Wi-Fi; h. infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00. <p>Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. pintu masuk yang mudah diakses; b. kursi roda/tongkat/krek; c. jalan landai; d. parkir khusus kelompok rentan; e. area bermain anak; f. ruang laktasi/menyusui; g. fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan.
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 sertifikat elektronik individu.
4.	Pengawasan internal	<p>Pengawasan oleh Ketua Tim masing-masing sesuai RFT Layanan, Ketua Tim Pengelolaan Tingkat Layanan TIK, Ketua Tim Manajemen Terpadu dan Keberlangsungan TIK serta Ketua Tim Bina Kepatuhan TIK.</p>

No.	Komponen	Uraian
5.	Jumlah pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) analis untuk masing-masing area.
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. BaTii memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00 dan <i>Operational Level Agreement</i> Nomor OLASC-1/TI.3/2025 Revisi 00. b. BaTii telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan pada Portal BaTii 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. Permintaan maaf baik formal dan/atau informal.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Perlindungan jaringan dan <i>server</i> menggunakan <i>firewall</i>, IPS, antivirus, dan <i>update patch</i>. b. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK. c. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem TIK yang aman dan sesuai dengan standar <i>Information Security Management System (ISO/IEC 27001:2022)</i>. d. Data <i>user</i> terjamin kerahasiaannya. e. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i>. f. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i> dan Ruang Pemenuhan Layanan pada Bidang/Bagian/Kelompok Kerja terkait.
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemberian <i>rating</i> secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan BaTii. b. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL). c. Penilaian Perilaku Pegawai. d. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance. e. Indikator Kinerja Individu Pegawai. f. Pelaporan capaian SLA triwulanan.

b. Layanan Pengaktifan/Penonaktifan Sistem Informasi:

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Layanan Pengaktifan/Penonaktifan Sistem Informasi dapat diajukan oleh <i>Person in Charge (PIC)</i> Teknis dan/atau penanggung jawab lainnya yang

No.	Komponen	Uraian
		ditunjuk/mewakili masing-masing Unit Pengguna melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii dan wajib diketahui dan disetujui oleh atasan minimal setingkat eselon III dengan mengisi data NIP, Nama, dan <i>email</i> penanggungjawab dan hal-hal lain sesuai pada formulir permintaan layanan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme permintaan layanan yang diajukan melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii akan ditanggapi langsung. 2) Mekanisme permintaan yang diterima melalui kunjungan dan akan ditanggapi langsung. 3) Mekanisme permintaan yang diterima melalui <i>email</i> dan chat WhatsApp akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 (tiga puluh) 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 WIB. 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> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna dapat mengajukan dukungan informasi TIK dan melaporkan gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk 7x24 jam</i>. 2) Penanganan gangguan terkait layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan gangguan.

No.	Komponen	Uraian
		<p>3) Dukungan informasi TIK dapat diberikan untuk seluruh informasi TIK, kecuali informasi yang bersifat RAHASIA.</p> <p>4) Dukungan permintaan Non Katalog Layanan TIK dapat diberikan untuk seluruh permintaan TIK di luar Daftar Layanan TIK yang diberikan termasuk permintaan perubahan dan permintaan pemanfaatan DC dan/atau DRC Kemenkeu bagi instansi pusat, pemerintah daerah, unit atau instansi lain dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan mekanisme pengelolaan perubahan layanan TIK.</p> <p>5) Dukungan kelangsungan layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan layanan TIK.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	5 (lima) jam kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk pelayanan	<p>a. Pengaktifan Sistem Informasi Layanan pengaktifan Sistem Informasi diberikan terhadap Sistem Informasi dengan kriteria memiliki masa aktif pada periode tertentu/<i>seasonal</i> seperti aplikasi untuk rekrutmen, aplikasi untuk kegiatan/<i>event</i> tertentu, contoh: HORI, dll serta Sistem Informasi dengan kriteria lainnya yang telah dinonaktifkan kecuali Sistem Informasi tersebut direkomendasikan untuk dihapuskan/diintegrasikan/disimplikasikan dengan Sistem Informasi lain untuk kebutuhan digitalisasi layanan Kemenkeu.</p> <p>b. Penonaktifan Sistem Informasi Masa layanan penonaktifan Sistem Informasi diberikan sesuai kebutuhan Pengguna yang tercantum dalam formulir (maksimal 11 bulan). Setelah masa tersebut berakhir, BaTii berhak menghapuskan <i>server virtual</i> yang dikelola oleh BaTii setelah 1 (satu) bulan sejak masa berakhirnya layanan jika:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) tidak mengajukan perpanjangan masa layanan untuk penonaktifan; atau 2) tidak mengajukan pengaktifan kembali.
6.	Penanganan pengaduan,	Layanan Konsultasi BaTii: Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui

No.	Komponen	Uraian
	saran, dan masukan	<p>berbagai <i>channel Service Desk</i> BaTii, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>email</i>: servicedesk@kemenkeu.go.id. b. WhatsApp: +62.815.1624.741. c. kunjungan: Gd. JB Sumarlin Lt. 1. d. Portal Permintaan Layanan TIK BaTii (Aplikasi Pencatatan, Permintaan Layanan dan Laporan Gangguan TIK): servicedesk.kemenkeu.go.id. <p>Layanan Konsultasi Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: <ol style="list-style-type: none"> i) 134 (untuk panggilan telepon dalam negeri). ii) +622123507011 (untuk panggilan telepon luar negeri). b. WhatsApp: 081310004134. c. <i>email</i>: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id. d. <i>website</i>: www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami. e. fitur <i>live chat</i> pada situs kementerian keuangan (www.kemenkeu.go.id). <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>email</i>: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id. b. <i>website</i>: www.wise.kemenkeu.go.id. <p>Layanan Pengaduan Nasional: <i>website</i>: www.lapor.go.id.</p>

- 2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

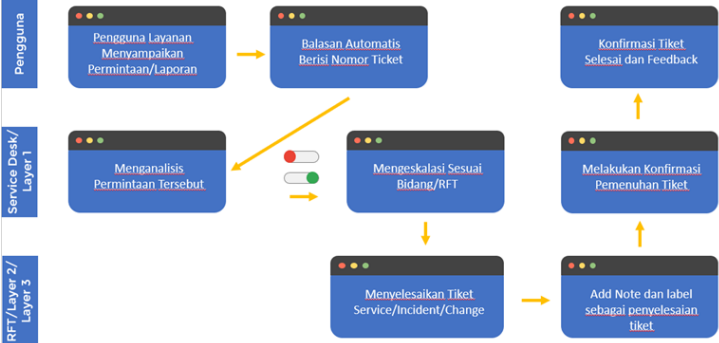
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. PMK 133/PMK.01/2022 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 323 Tahun 2025 tentang Ketentuan Teknis Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Kementerian Keuangan.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ruang tunggu layanan; b. loket penerimaan layanan; c. aplikasi <i>Self-Service</i> (Portal Permintaan Layanan TIK BaTii); d. komputer; e. toilet; f. halaman parkir;

No.	Komponen	Uraian
		<p>g. akses Wi-Fi; h. infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00.</p> <p>Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain:</p> <p>a. pintu masuk yang mudah diakses; b. kursi roda/tongkat/krek; c. jalan landai; d. parkir khusus kelompok rentan; e. area bermain anak; f. ruang laktasi/menyusui; g. fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>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 sertifikat elektronik individu.</p>
4.	Pengawasan internal	<p>Pengawasan oleh Ketua Tim masing-masing sesuai RFT Layanan, Ketua Tim Pengelolaan Tingkat Layanan TIK, Ketua Tim Manajemen Terpadu dan Keberlangsungan TIK serta Ketua Tim Bina Kepatuhan TIK.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Paling sedikit 1 (satu) analis untuk masing-masing area.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>a. BaTii memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00 dan <i>Operational Level Agreement</i> Nomor OLASC-1/TI.3/2025 Revisi 00. b. BaTii telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan pada Portal BaTii 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. Permintaan maaf baik formal dan/atau informal.</p>
7.	Jaminan keamanan dan	<p>a. Perlindungan jaringan dan <i>server</i> menggunakan <i>firewall</i>, IPS, antivirus, dan <i>update patch</i>. b. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK.</p>

No.	Komponen	Uraian
	keselamatan pelayanan	<p>c. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem TIK yang aman dan sesuai dengan standar <i>Information Security Management System (ISO/IEC 27001:2022)</i>.</p> <p>d. Data <i>user</i> terjamin kerahasiaannya.</p> <p>e. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i>.</p> <p>f. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i> dan Ruang Pemenuhan Layanan pada Bidang/Bagian/Kelompok Kerja terkait.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	<p>a. Pemberian rating secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan BaTii.</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> <p>e. Indikator Kinerja Individu Pegawai.</p> <p>f. Pelaporan capaian SLA triwulanan.</p>

c. Layanan Penghapusan Sistem Informasi:

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Layanan Penghapusan Sistem Informasi dapat diajukan oleh <i>Person in Charge</i> (PIC) Teknis dan/atau penanggung jawab lainnya yang ditunjuk/mewakili masing-masing Unit Pengguna melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii dan wajib diketahui dan disetujui oleh atasan minimal setingkat eselon III dengan mengisikan data NIP, Nama, dan <i>email</i> penanggungjawab dan hal-hal lain sesuai pada formulir permintaan layanan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</p> <p>b. Waktu tanggap:</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>1) Mekanisme permintaan layanan yang diajukan melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii akan ditanggapi langsung.</p> <p>2) Mekanisme permintaan yang diterima melalui kunjungan dan akan ditanggapi langsung.</p> <p>3) Mekanisme permintaan yang diterima melalui <i>email</i> dan <i>chat</i> WhatsApp akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 (tiga puluh) menit.</p> <p>4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).</p> <p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <p>1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00 WIB. 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:</p> <p>1) Pengguna dapat mengajukan dukungan informasi TIK dan melaporkan gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam.</p> <p>2) Penanganan gangguan terkait layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan gangguan.</p> <p>3) Dukungan informasi TIK dapat diberikan untuk seluruh informasi TIK, kecuali informasi yang bersifat RAHASIA.</p> <p>4) Dukungan permintaan Non Katalog Layanan TIK dapat diberikan untuk seluruh permintaan TIK di luar Daftar Layanan TIK yang diberikan termasuk permintaan perubahan dan permintaan pemanfaatan DC dan/atau DRC Kemenkeu bagi instansi pusat, pemerintah daerah, unit atau instansi lain dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan mekanisme pengelolaan perubahan layanan TIK.</p> <p>5) Dukungan kelangsungan layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan layanan TIK.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	3 (tiga) hari kerja (24 jam kerja).

No.	Komponen	Uraian
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk pelayanan	<p>a. Penghapusan <i>Domain Name System</i> (DNS), <i>Web Application Firewall</i> (WAF), <i>IP Public</i>, dan <i>Database</i>.</p> <p>b. Penghapusan <i>server</i> untuk Sistem Informasi yang dikelola oleh BaTii baik DC Kemenkeu ataupun DRC Kemenkeu, dilakukan oleh BaTii dan dalam hal diperlukan berkoordinasi dengan Unit Pengguna.</p> <p>c. Penghapusan <i>server</i> untuk Sistem Informasi yang dikelola oleh Unit Pengguna, dilakukan oleh Unit Pengguna Unit Pengguna berkewajiban telah melakukan <i>backup</i> atas Sistem Informasi dimaksud dan melakukan penghapusan <i>server</i> DC Kemenkeu pada KCP Unit Pengguna.</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Layanan Konsultasi BaTii: Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> BaTii, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <p>a. <i>email</i>: servicedesk@kemenkeu.go.id, b. WhatsApp: +62.815.1624.741. c. kunjungan: Gd. JB Sumarlin Lt. 1. d. Portal Permintaan Layanan TIK BaTii (Aplikasi Pencatatan, Permintaan Layanan dan Laporan Gangguan TIK) : servicedesk.kemenkeu.go.id.</p> <p>Layanan Konsultasi Kementerian Keuangan: a. telepon: i) 134 (untuk panggilan telepon dalam negeri). ii) +622123507011 (untuk panggilan telepon luar negeri). b. WhatsApp: 081310004134. c. <i>email</i>: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id. d. <i>website</i>: www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami. e. fitur <i>live chat</i> pada situs kementerian. keuangan (www.kemenkeu.go.id)</p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan: a. <i>email</i>: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id. b. <i>website</i>: www.wise.kemenkeu.go.id.</p> <p>Layanan Pengaduan Nasional: <i>website</i>: www.lapor.go.id.</p>

- 2) 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 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 323 Tahun 2025 tentang Ketentuan Teknis Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Kementerian Keuangan.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> a. ruang tunggu layanan; b. loket penerimaan layanan; c. aplikasi <i>Self-Service</i> (Portal Permintaan Layanan TIK BaTii); d. komputer; e. toilet; f. halaman parkir; g. akses Wi-Fi; h. infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00. Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain: <ul style="list-style-type: none"> a. pintu masuk yang mudah diakses; b. kursi roda/tongkat/krek; c. jalan landai; d. parkir khusus kelompok rentan; e. area bermain anak; f. ruang laktasi/menyusui; g. fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan.
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 sertifikat elektronik individu.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Ketua Tim masing-masing sesuai RFT Layanan, Ketua Tim Pengelolaan Tingkat Layanan TIK,

No.	Komponen	Uraian
		Ketua Tim Manajemen Terpadu dan Keberlangsungan TIK serta Ketua Tim Bina Kepatuhan TIK.
5.	Jumlah pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) analis untuk masing-masing area.
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. BaTii memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00 dan <i>Operational Level Agreement</i> Nomor OLASC-1/TI.3/2025 Revisi 00. b. BaTii telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan pada Portal BaTii 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. Permintaan maaf baik formal dan/atau informal.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Perlindungan jaringan dan <i>server</i> menggunakan <i>firewall</i>, IPS, antivirus, dan <i>update patch</i>. b. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK. c. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem TIK yang aman dan sesuai dengan standar <i>Information Security Management System (ISO/IEC 27001:2022)</i>. d. Data <i>user</i> terjamin kerahasiaannya. e. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i>. f. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i> dan Ruang Pemenuhan Layanan pada Bidang/Bagian/Kelompok Kerja terkait.
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemberian <i>rating</i> secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan BaTii. b. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL). c. Penilaian Perilaku Pegawai. d. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance. e. Indikator Kinerja Individu Pegawai. f. Pelaporan capaian SLA triwulanan.

3) Pusat Infrastruktur, Layanan, dan Keamanan Informasi:

Standar Pelayanan pada Pusat Infrastuktur, Layanan, dan Keamanan Informasi meliputi 7 (tujuh) jenis pelayanan, yaitu:

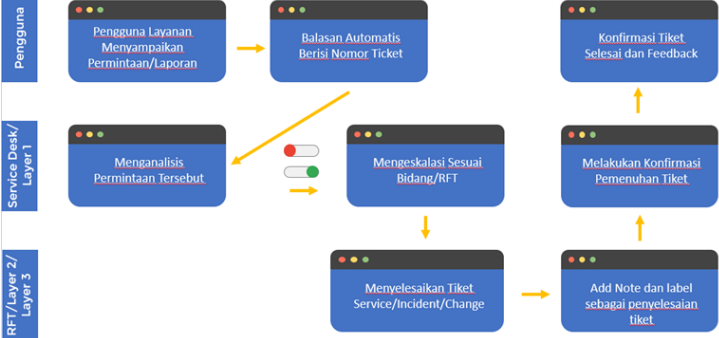
No.	Nama Layanan
-----	--------------

a.	Layanan Kemenkeu Cloud Platform
b.	Layanan Infrastruktur Jaringan
c.	Layanan Dukungan TIK
d.	Layanan Akun Kementerian Keuangan
e.	Layanan Sertifikat Elektronik Individu
f.	Layanan Uji Sistem Informasi
g.	Layanan <i>Backup</i> Sistem Informasi

a. Layanan Kemenkeu Cloud Platform:

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Layanan Kemenkeu Cloud Platform dapat diajukan oleh <i>Person in Charge</i> (PIC) Teknis dan/atau penanggung jawab lainnya yang ditunjuk/mewakili masing-masing Unit Pengguna melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii dan wajib diketahui dan disetujui oleh atasan minimal setingkat eselon III dengan mengisikan data NIP, Nama, dan <i>email</i> pada formulir permintaan serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan. Untuk kebutuhan pengembangan sistem informasi menggunakan teknologi <i>cloud</i>, kebutuhan <i>server area development</i> dan <i>production</i> secara <i>self service</i> dapat diajukan langsung melalui Portal KCP (kcp.kemenkeu.go.id):</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Self Service</i> KCP: <ol style="list-style-type: none"> 1) Memiliki akun <i>email</i> Kemenkeu dengan domain kemenkeu.go.id. 2) Memiliki akses ke Portal KCP. 3) Pengguna layanan terbatas hanya untuk Unit TIK Eselon I, Non Eselon, dan Badan Layanan Umum/<i>Special Mission Vehicle</i> yang sudah memiliki kuota pada portal KCP. b. <i>Release</i> Sistem Informasi KCP: <ol style="list-style-type: none"> 1) Persetujuan <i>Chief Information Officer</i> (CIO) atas Sistem Informasi yang telah dikembangkan sesuai dengan ketentuan mengenai Pengembangan Sistem Informasi di lingkungan Kemenkeu. 2) Formulir BIA. 3) Formulir <i>clearance security check</i> untuk mengidentifikasi sumber dan tujuan akses. 4) Hasil lulus uji kerentanan (<i>vulnerability testing</i>) atas Sistem Informasi versi terakhir yang

No.	Komponen	Uraian
		<p>dilakukan oleh BaTii sesuai dengan ketentuan mengenai Pengembangan Sistem Informasi.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam.</p> <p>b. Waktu tanggap pengajuan permintaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme permintaan layanan yang diajukan melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii akan ditanggapi langsung. 2) Mekanisme permintaan yang diterima melalui kunjungan dan akan ditanggapi langsung. 3) Mekanisme permintaan yang diterima melalui <i>email</i> dan <i>chat</i> WhatsApp akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 (tiga puluh) 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 WIB. 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> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna dapat mengajukan dukungan informasi TIK dan melaporkan gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam. 2) Penanganan gangguan terkait layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan gangguan. 3) Dukungan informasi TIK dapat diberikan untuk seluruh informasi TIK, kecuali informasi yang bersifat RAHASIA. 4) Dukungan permintaan Non Katalog Layanan TIK dapat diberikan untuk seluruh permintaan TIK di luar Daftar Layanan TIK yang diberikan termasuk permintaan perubahan dan permintaan pemanfaatan DC dan/atau DRC Kemenkeu bagi

No.	Komponen	Uraian
		<p>instansi pusat, pemerintah daerah, unit atau instansi lain dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan mekanisme pengelolaan perubahan layanan TIK.</p> <p>5) Dukungan kelangsungan layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan layanan TIK.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>a. <i>Self Service</i> KCP: seluruh permintaan dilakukan secara mandiri dan otomatis pada Portal KCP.</p> <p>b. <i>Release</i> Sistem Informasi KCP: 3 (tiga) hari kerja.</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk pelayanan	Layanan Kemenkeu Cloud Platform.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Layanan Konsultasi BaTii: Permintaan pemenuhan layanan, penanganan gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> BaTii, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <p>a. <i>email</i>: servicedesk@kemenkeu.go.id.</p> <p>b. WhatsApp: +62.815.1624.741.</p> <p>c. kunjungan: Gd. JB Sumarlin Lt. 1.</p> <p>d. Portal Permintaan Layanan TIK BaTii (Aplikasi Pencatatan, Permintaan Layanan dan Laporan Gangguan TIK): servicedesk.kemenkeu.go.id.</p> <p>Layanan Konsultasi Kementerian Keuangan:</p> <p>a. telepon:</p> <p>i) 134 (untuk panggilan telepon dalam negeri).</p> <p>ii) +622123507011 (untuk panggilan telepon luar negeri).</p> <p>b. WhatsApp: 081310004134.</p> <p>c. <i>email</i>: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id.</p> <p>d. <i>website</i>: www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami.</p> <p>e. fitur <i>live chat</i> pada situs kementerian keuangan (www.kemenkeu.go.id).</p> <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan:</p> <p>a. <i>email</i>: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id.</p> <p>b. <i>website</i>: www.wise.kemenkeu.go.id.</p> <p>Layanan Pengaduan Nasional: <i>website</i>: www.lapor.go.id.</p>

- 2) 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 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</p> <p>b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 323 Tahun 2025 tentang Ketentuan Teknis Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Kementerian Keuangan.</p>
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. ruang tunggu layanan; b. loket penerimaan layanan; c. aplikasi <i>Self-Service</i> (Portal Permintaan Layanan TIK BaTii); d. komputer; e. toilet; f. halaman parkir; g. akses Wi-Fi; h. infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00. <p>Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. pintu masuk yang mudah diakses; b. kursi roda/tongkat/krek; c. jalan landai; d. parkir khusus kelompok rentan; e. area bermain anak; f. ruang laktasi/menyusui; g. fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan.
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 Kemenkeu Cloud Platform.
4.	Pengawasan internal	<p>Pengawasan oleh Ketua Tim masing-masing sesuai RFT Layanan, Ketua Tim Pengelolaan Tingkat Layanan TIK, Ketua Tim Manajemen Terpadu dan Keberlangsungan TIK serta Ketua Tim Bina Kepatuhan TIK.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Paling sedikit 1 (satu) analis untuk masing-masing area.</p>

No.	Komponen	Uraian
6.	Jaminan pelayanan	<p>a. BaTii memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00 dan <i>Operational Level Agreement</i> Nomor OLASC-1/TI.3/2025 Revisi 00.</p> <p>b. BaTii telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan pada Portal BaTii 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 dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p> <p>d. Permintaan maaf baik formal dan/atau informal.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<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 (ISO/IEC 27001:2022)</i>.</p> <p>c. Data <i>user</i> terjamin kerahasiaannya.</p> <p>d. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i>.</p> <p>e. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i> dan Ruang Pemenuhan Layanan pada Bidang/Bagian/Kelompok Kerja terkait.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	<p>a. Pemberian <i>rating</i> secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan BaTii.</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> <p>e. Indikator Kinerja Individu Pegawai.</p> <p>f. Pelaporan capaian SLA triwulanan.</p>

b. Layanan Infrastruktur Jaringan:

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Layanan Infrastruktur Jaringan dapat diajukan oleh <i>Person in Charge (PIC)</i> Teknis dan/atau penanggung jawab lainnya yang ditunjuk/mewakili masing-masing Unit Pengguna melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii dan wajib diketahui dan disetujui oleh atasan minimal setingkat eselon III dengan mengisikan data NIP, Nama, dan <i>email</i> pada formulir permintaan serta

No.	Komponen	Uraian
		<p>melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Wide Area Network</i> (WAN): <ol style="list-style-type: none"> 1) Perancangan Interkoneksi Jaringan: Surat permintaan yang ditujukan kepada Kepala Pusat Infrastruktur, Layanan dan Keamanan Informasi (Pusilki), BaTii dengan melampirkan kebutuhan spesifikasi teknis interkoneksi. 2) Pembukaan <i>Routing</i> Interkoneksi Jaringan: <ol style="list-style-type: none"> a) Surat permintaan yang ditujukan kepada Kepala Pusilki, BaTii. b) Surat pernyataan penutupan <i>port Server Message Block</i> (SMB) dan <i>update</i> antivirus versi terbaru dari pihak ketiga. c) Daftar alokasi IP. d) Surat Perintah Kerja (SPK) Penarikan <i>Link</i> dari <i>Provider</i> ke Kementerian/Lembaga atau Bank atau Instansi terkait. b. <i>Local Area Network</i> (LAN): <ol style="list-style-type: none"> 1) Pembangunan/Pengembangan LAN: Denah/<i>layout</i> ruangan. 2) Penyediaan Alokasi Segmen IP: Tidak ada. 3) Penyediaan Alokasi IP <i>Static</i>: Tidak ada.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div data-bbox="581 1298 1295 1647" data-label="Diagram"> </div> <ol style="list-style-type: none"> a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam b. Waktu tanggap pengajuan permintaan: <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme permintaan layanan yang diajukan melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii akan ditanggapi langsung. 2) Mekanisme permintaan yang diterima melalui kunjungan dan akan ditanggapi langsung. 3) Mekanisme permintaan yang diterima melalui <i>email</i> dan chat WhatsApp akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 (tiga puluh) menit. 4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>).

No.	Komponen	Uraian
		<p>c. Waktu pemenuhan layanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Setiap hari kerja pukul 08.00 - 17.00 WIB. 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> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna dapat mengajukan dukungan informasi TIK dan melaporkan gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam. 2) Penanganan gangguan terkait layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan gangguan. 3) Dukungan informasi TIK dapat diberikan untuk seluruh informasi TIK, kecuali informasi yang bersifat RAHASIA. 4) Dukungan permintaan Non Katalog Layanan TIK dapat diberikan untuk seluruh permintaan TIK di luar Daftar Layanan TIK yang diberikan termasuk permintaan perubahan dan permintaan pemanfaatan DC dan/atau DRC Kemenkeu bagi instansi pusat, pemerintah daerah, unit atau instansi lain dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan mekanisme pengelolaan perubahan layanan TIK. 5) Dukungan kelangsungan layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan layanan TIK.
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>a. <i>Wide Area Network</i> (WAN):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Perancangan Interkoneksi Jaringan: 2 (dua) hari kerja. 2) Pembukaan <i>Routing</i> Interkoneksi Jaringan: 3 (tiga) hari kerja. <p>b. <i>Local Area Network</i> (LAN):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pembangunan/Pengembangan LAN: 5 (lima) hari kerja. 2) Penyediaan Alokasi Segmen IP: 3 (tiga) hari kerja. 3) Penyediaan Alokasi IP <i>Static</i>: 5 (lima) jam kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk pelayanan	Layanan Infrastruktur Jaringan.
6.	Penanganan pengaduan,	Layanan Konsultasi BaTii:

No.	Komponen	Uraian
	saran, dan masukan	<p>Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> BaTii, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>email</i>: servicedesk@kemenkeu.go.id. b. WhatsApp: +62.815.1624.741. c. kunjungan: Gd. JB Sumarlin Lt. 1. d. Portal Permintaan Layanan TIK BaTii (Aplikasi Pencatatan, Permintaan Layanan dan Laporan Gangguan TIK): servicedesk.kemenkeu.go.id. <p>Layanan Konsultasi Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: <ol style="list-style-type: none"> i) 134 (untuk panggilan telepon dalam negeri). ii) +622123507011 (untuk panggilan telepon luar negeri). b. WhatsApp: 081310004134. c. <i>email</i>: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id. d. <i>website</i>: www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami. e. fitur <i>live chat</i> pada situs kementerian keuangan (www.kemenkeu.go.id). <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>email</i>: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id. b. <i>website</i>: www.wise.kemenkeu.go.id. <p>Layanan Pengaduan Nasional: <i>website</i>: www.lapor.go.id.</p>

- 2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. PMK 133/PMK.01/2022 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 323 Tahun 2025 tentang Ketentuan Teknis Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Kementerian Keuangan.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ruang tunggu layanan; b. loket penerimaan layanan; c. aplikasi <i>Self-Service</i> (Portal Permintaan Layanan TIK BaTii);

No.	Komponen	Uraian
		<p>d. komputer; e. toilet; f. halaman parkir; g. akses Wi-Fi; h. infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00.</p> <p>Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain: a. pintu masuk yang mudah diakses; b. kursi roda/tongkat/krek; c. jalan landai; d. parkir khusus kelompok rentan; e. area bermain anak; f. ruang laktasi/menyusui; g. fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>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 infrastruktur jaringan.</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Ketua Tim masing-masing sesuai RFT Layanan, Ketua Tim Pengelolaan Tingkat Layanan TIK, Ketua Tim Manajemen Terpadu dan Keberlangsungan TIK serta Ketua Tim Bina Kepatuhan TIK.
5.	Jumlah pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) analis untuk masing-masing area.
6.	Jaminan pelayanan	<p>a. BaTii memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00 dan <i>Operational Level Agreement</i> Nomor OLASC-1/TI.3/2025 Revisi 00. b. BaTii telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan pada Portal BaTii 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. Permintaan maaf baik formal dan/atau informal.</p>
7.	Jaminan keamanan	a. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK.

No.	Komponen	Uraian
	dankeselamatan pelayanan	<p>b. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem TIK yang aman dan sesuai dengan standar <i>Information Security Management System (ISO/IEC 27001:2022)</i>.</p> <p>c. Data <i>user</i> terjamin kerahasiaannya.</p> <p>d. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i>.</p> <p>e. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i> dan Ruang Pemenuhan Layanan pada Bidang/Bagian/Kelompok Kerja terkait.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	<p>a. Pemberian <i>rating</i> secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan BaTii.</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> <p>e. Indikator Kinerja Individu Pegawai.</p> <p>f. Pelaporan capaian SLA triwulanan.</p>

c. Layanan Dukungan TIK:

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Layanan Dukungan TIK dapat diajukan oleh <i>Person in Charge (PIC)</i> Teknis dan/atau penanggung jawab lainnya yang ditunjuk/mewakili masing-masing Unit Pengguna melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii dan wajib diketahui dan disetujui oleh atasan minimal setingkat eselon III dengan mengisi data NIP, Nama, dan <i>email</i> pada formulir permintaan serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <p>a. Dukungan Pimpinan: Tidak ada.</p> <p>b. Dukungan Kegiatan Khusus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permintaan yang ditujukan kepada Kepala Pusat Infrastruktur, Layanan, dan Keamanan Informasi (Pusilki), BaTii yang ditandatangani Pejabat minimal setingkat Eselon II/Kepala Satker. 2) Waktu pengajuan permintaan layanan oleh Unit memperhatikan lokasi pelaksanaan kegiatan, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a) Untuk lokasi kegiatan di lingkungan Komplek Kantor Pusat Kemenkeu minimal 5 (lima) hari kerja sebelum waktu kegiatan.

No.	Komponen	Uraian
		<p>b) Untuk lokasi kegiatan di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi minimal 10 (sepuluh) hari kerja sebelum waktu kegiatan.</p> <p>c) Untuk lokasi selain huruf a) dan b), diajukan melalui Layanan <i>non service catalog</i> minimal 14 (empat belas) hari kerja sebelum waktu kegiatan.</p> <p>c. <i>Video Conference</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pembuatan <i>Room Video Conference</i>: Permintaan diajukan minimal 1 (satu) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan. 2) Permintaan Rekaman <i>Video Conference</i>: Tidak ada. <p>d. Akses Fisik DC/DRC Kemenkeu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Waktu pengajuan permintaan layanan oleh Unit minimal 1 (satu) hari kerja sebelum waktu pelaksanaan kegiatan. 2) Kelengkapan informasi yang berisi *): <ol style="list-style-type: none"> a) Nama <i>Person in Charge</i> (PIC) Unit Pengguna. b) Daftar nama dan identitas pegawai dan/atau Pihak Ketiga**). c) Rencana kegiatan ***). d) Waktu pelaksanaan kegiatan. <p>*) Kelengkapan informasi di atas juga akan mengikuti ketentuan/peraturan daerah.</p> <p>***) Pihak Ketiga wajib didampingi oleh PIC Unit Pengguna terkait dalam hal kebutuhan akses fisik ke DC Kemenkeu, dan dapat didampingi oleh PIC Unit Pengguna terkait dalam hal akses fisik ke DRC Kemenkeu.</p> <p>***) Rencana kegiatan yang dilaksanakan di DC Kemenkeu agar dilengkapi dengan tujuan ruangan pada DC Kemenkeu.</p> <p>e. <i>Broadcast Informasi</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Media <i>Email</i> Kementerian Keuangan: <ol style="list-style-type: none"> a) Melampirkan konsep dan format <i>broadcast email</i>. b) Waktu pengajuan minimal 1 (satu) hari kerja sebelum waktu pengiriman <i>broadcast email</i>. 2) Media <i>Yammers (Viva Engage) Collaboration Tools</i>. <ol style="list-style-type: none"> a) Waktu pengajuan minimal 1 (satu) hari kerja sebelum waktu pengiriman <i>broadcast Yammers (Viva Engage)</i>. b) Konten/informasi memenuhi ketentuan/kriteria sebagai berikut:

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> i. <i>Copywriting</i> konten/informasi maksimal 500 kata; ii. Poster dengan ketentuan: <ul style="list-style-type: none"> 1) Dimensi 915px x 537px; 2) Dapat menggunakan logo masing-masing Unit Eselon I; 3) <i>File</i> jpg ukuran maksimal 300 KB s.d 500 KB. iii. Dapat melampirkan dokumen berupa PDF maksimal 1 MB (jika lebih berupa <i>link file</i>). iv. Wajib menyertakan informasi penanggung jawab konten/informasi (<i>contact person</i>).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div data-bbox="560 859 1299 1208" style="text-align: center;"> <pre> graph TD subgraph Pengguna A[Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan] --> B[Balasan Otomatis Berisi Nomor Tiket] end subgraph ServiceDesk_Layer1 C[Menganalisis Permintaan Tersebut] --> D[Mengeskalasi Sesuai Bidang/RFT] E[Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket] --> F[Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback] end subgraph RFT_Layer2_Layer3 G[Menyelesaikan Tiket Service/Incident/Change] --> H[Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket] end B --> C D --> G H --> E </pre> </div> <ul style="list-style-type: none"> a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam b. Waktu tanggap pengajuan permintaan: <ul style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme permintaan layanan yang diajukan melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii akan ditanggapi langsung. 2) Mekanisme permintaan yang diterima melalui kunjungan akan ditanggapi langsung. 3) Mekanisme permintaan yang diterima melalui <i>email</i> dan chat WhatsApp akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 (tiga puluh) menit. 4) Permintaan yang diterima lebih dulu akan diprioritaskan untuk dilayani terlebih dulu (<i>first come first served</i>). c. Waktu pemenuhan layanan: <ul 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. d. Dukungan Layanan: <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengguna dapat mengajukan dukungan informasi TIK dan melaporkan gangguan terkait

No.	Komponen	Uraian
		<p>Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk 7x24 jam</i>.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) Penanganan gangguan terkait layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan gangguan. 3) Dukungan informasi TIK dapat diberikan untuk seluruh informasi TIK, kecuali informasi yang bersifat RAHASIA. 4) Dukungan permintaan Non Katalog Layanan TIK dapat diberikan untuk seluruh permintaan TIK di luar Daftar Layanan TIK yang diberikan termasuk permintaan perubahan dan permintaan pemanfaatan DC dan/atau DRC Kemenkeu bagi instansi pusat, pemerintah daerah, unit atau instansi lain dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan mekanisme pengelolaan perubahan layanan TIK. 5) Dukungan kelangsungan layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan layanan TIK.
3.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dukungan Pimpinan: Dipenuhi pada saat pelaksanaan kegiatan. Penutupan tiket dilakukan 1 (satu) hari kerja setelah pelaksanaan kegiatan. b. Dukungan Kegiatan Khusus: Dipenuhi pada saat pelaksanaan kegiatan. Penutupan tiket dilakukan 1 (satu) hari kerja setelah pelaksanaan kegiatan. c. <i>Video Conference</i>: <ol style="list-style-type: none"> 1) Pembuatan <i>Room Video Conference</i>: 1 (satu) hari kerja 2) Permintaan Rekaman <i>Video Conference</i>: 1 (satu) hari kerja d. Akses Fisik DC/DRC Kemenkeu: Kelengkapan informasi yang berisi *): <ol style="list-style-type: none"> 1) Permintaan Akses Fisik DC Kemenkeu: Dipenuhi sesuai waktu pelaksanaan kegiatan yang diajukan oleh Pengguna. Penutupan tiket dilakukan 1 (satu) hari kerja setelah pelaksanaan kegiatan. 2) Permintaan Akses Fisik DRC Kemenkeu: Dipenuhi sesuai waktu pelaksanaan kegiatan yang diajukan oleh Pengguna. Penutupan tiket dilakukan 1 (satu) hari kerja setelah pelaksanaan kegiatan. e. <i>Broadcast Informasi</i>: <ol style="list-style-type: none"> 1) Media <i>Email</i> Kementerian Keuangan: 1 (satu) hari kerja.

No.	Komponen	Uraian
		2) <i>Media Yammers (Viva Engage) Collaboration Tools</i> : 1 (satu) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk pelayanan	Layanan Dukungan TIK
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Layanan Konsultasi BaTii: Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk BaTii</i>, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>email</i>: servicedesk@kemenkeu.go.id. b. WhatsApp: +62.815.1624.741. c. kunjungan: Gd. JB Sumarlin Lt. 1. d. Portal Permintaan Layanan TIK BaTii (Aplikasi Pencatatan, Permintaan Layanan dan Laporan Gangguan TIK): servicedesk.kemenkeu.go.id. <p>Layanan Konsultasi Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: <ol style="list-style-type: none"> i) 134 (untuk panggilan telepon dalam negeri). ii) +622123507011 (untuk panggilan telepon luar negeri). b. WhatsApp: 081310004134. c. <i>email</i>: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id. d. <i>website</i>: www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami. e. fitur <i>live chat</i> pada situs kementerian keuangan (www.kemenkeu.go.id). <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>email</i>: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id. b. <i>website</i>: www.wise.kemenkeu.go.id. <p>Layanan Pengaduan Nasional: <i>website</i>: www.lapor.go.id.</p>

2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. PMK 133/PMK.01/2022 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 323 Tahun 2025 tentang Ketentuan Teknis Penyelenggaraan

No.	Komponen	Uraian
		Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Kementerian Keuangan.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ruang tunggu layanan; b. loket penerimaan layanan; c. aplikasi <i>Self-Service</i> (Portal Permintaan Layanan TIK BaTii); d. komputer; e. toilet; f. halaman parkir; g. akses Wi-Fi; h. infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00. <p>Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. pintu masuk yang mudah diakses; b. kursi roda/tongkat/krek; c. jalan landai; d. parkir khusus kelompok rentan; e. area bermain anak; f. ruang laktasi/menyusui; g. fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol 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 TIK.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Ketua Tim masing-masing sesuai RFT Layanan, Ketua Tim Pengelolaan Tingkat Layanan TIK, Ketua Tim Manajemen Terpadu dan Keberlangsungan TIK serta Ketua Tim Bina Kepatuhan TIK.
5.	Jumlah pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) analis untuk masing-masing area.
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. BaTii memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/IT.3/2025 Revisi 00 dan <i>Operational Level Agreement</i> Nomor OLASC-1/TI.3/2025 Revisi 00. b. BaTii telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan pada Portal BaTii yang berisi komitmen untuk

No.	Komponen	Uraian
		<p>memberikan pelayanan sesuai standar layanan yang telah ditetapkan.</p> <p>c. Pengguna dapat mengajukan keluhan/<i>reopen</i> tiket atas layanan yang diterima sampai dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Perlindungan jaringan dan <i>server</i> menggunakan <i>firewall</i>, IPS, antivirus, dan <i>update patch</i>.</p> <p>b. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK.</p> <p>c. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem TIK yang aman dan sesuai dengan standar <i>Information Security Management System (ISO/IEC 27001:2022)</i>.</p> <p>d. Data <i>user</i> terjamin kerahasiaannya.</p> <p>e. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i>.</p> <p>f. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i> dan Ruang Pemenuhan Layanan pada Bidang/Bagian/Kelompok kerja terkait.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	<p>a. Pemberian <i>rating</i> secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan BaTii.</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> <p>e. Indikator Kinerja Individu Pegawai.</p> <p>f. Pelaporan capaian SLA triwulanan.</p>

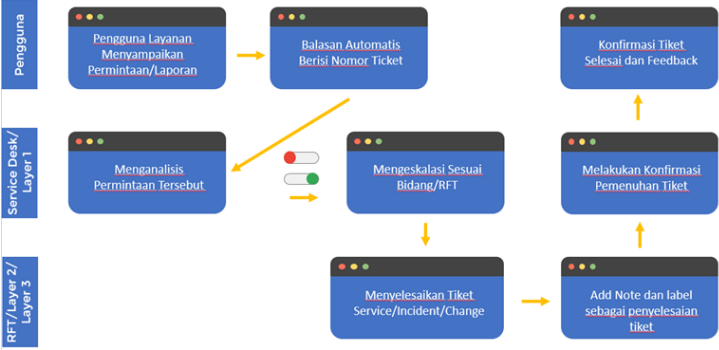
d. Layanan Akun Kementerian Keuangan:

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Layanan Akun Kementerian Keuangan dapat diajukan oleh pengguna internal Kementerian Keuangan melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.</p> <p>Untuk Layanan Reset MFA Akun KemenkeuID dalam hal pemilik akun tidak dapat login menggunakan KemenkeuID, maka layanan dapat diajukan melalui <i>email</i> kedinasan atau <i>email</i> yang terdaftar pada KemenkeuID.</p> <p>a. Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet:</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>1) Pembuatan Akun Individu dan/atau Khusus: Satu tiket permintaan pembuatan akun individu dan/atau khusus berlaku untuk 1 (satu) akun:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Pembuatan Akun Individu untuk Pihak Ketiga, wajib melampirkan:<ul style="list-style-type: none">i. surat keterangan yang ditandatangani secara elektronik oleh Pejabat minimal eselon IV atau setara; danii. <i>Non Disclosure Agreement</i> (NDA).b) Pembuatan Akun Khusus diajukan oleh Pejabat minimal eselon IV atau setara. Dalam hal diajukan bukan oleh Pejabat minimal eselon IV atau setara, harus menyertakan Surat Keterangan yang ditandatangani secara elektronik oleh Pejabat minimal eselon IV atau setara sebagai penanggung jawab. Format Surat Keterangan dapat diunduh pada Portal Permintaan Layanan TIK BaTii. <p>2) Pembuatan Akun Individu dan/atau Khusus secara Kolektif: Untuk pengajuan pembuatan akun individu dan/atau khusus secara kolektif pada UE II yang sama, diajukan dalam 1 tiket. Format Lampiran Akun Individu Secara Kolektif dapat diunduh pada Portal Permintaan Layanan TIK BaTii.</p> <p>3) Perubahan Akun Individu:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Perubahan Akun Individu harus diajukan oleh pemilik akun.b) Perubahan Akun Individu untuk Pihak Ketiga (termasuk perpanjangan masa aktif akun individu), wajib melampirkan:<ul style="list-style-type: none">i. surat keterangan yang ditandatangani secara elektronik oleh Pejabat minimal eselon IV atau setara; danii. <i>Non Disclosure Agreement</i> (NDA) Dalam hal permintaan diajukan bukan oleh pemilik akun, harus menyertakan Surat Keterangan yang ditandatangani secara elektronik oleh Pejabat minimal eselon IV atau setara sebagai penanggung jawab.c) Perubahan Akun Individu yang merupakan akun KemenkeuID untuk Pengguna selain pegawai Kemenkeu harus diajukan oleh pemilik akun dengan melampirkan kartu tanda penduduk (KTP) sesuai nomor induk

No.	Komponen	Uraian
		<p>kependudukan (NIK) pemilik akun. Dalam hal permintaan diajukan bukan oleh pemilik akun, harus menyertakan Surat Keterangan yang ditandatangani pejabat berwenang sebagai penanggung jawab.</p> <p>4) Penonaktifan Akun Individu dan/atau Khusus: Data Dukung penonaktifan seperti SK pensiun, Surat Kematian, Surat Pengunduran diri, dan lain-lain.</p> <p>5) Reset <i>Password</i> Akun Individu dan/atau Khusus: Perubahan Akun Individu harus diajukan oleh pemilik akun. Dalam hal diajukan bukan oleh pemilik akun, harus menyertakan Surat Keterangan yang ditandatangani secara elektronik oleh pemilik akun atau atasan langsung pemilik akun minimal Pejabat eselon IV atau setara. Format Surat Keterangan dapat diunduh pada Portal Permintaan Layanan TIK BaTii.</p> <p>b. Reset <i>Multi-Factor Authentication</i> (MFA):</p> <p>1) Reset MFA Akun <i>Active Directory</i>:</p> <p>a) Melengkapi surat keterangan, dalam hal pengajuan reset MFA Akun <i>Active Directory</i> dilakukan bukan oleh pegawai yang bersangkutan.</p> <p>b) Reset MFA Akun Khusus Unit harus menyertakan Surat Keterangan yang ditandatangani secara elektronik oleh Pejabat minimal eselon IV atau setara sebagai penanggung jawab.</p> <p>c) Reset MFA Akun Khusus Pihak Ketiga harus menyertakan Surat Keterangan yang ditandatangani secara elektronik oleh Pejabat minimal eselon IV atau setara sebagai penanggung jawab dan <i>Non Disclosure Agreement</i> (NDA).</p> <p>2) Reset MFA Akun KemenkeuID:</p> <p>a) Reset MFA Akun KemenkeuID internal Kemenkeu:</p> <p>i. Harus diajukan oleh pemilik akun.</p> <p>ii. Dalam hal diajukan bukan oleh pemilik akun, harus menyertakan Surat Keterangan yang ditandatangani oleh pemilik akun atau atasan langsung</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>pemilik akun minimal Pejabat eselon IV atau setara.</p> <p>b) Reset MFA Akun KemenkeuID eksternal Kemenkeu:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Harus diajukan oleh pemilik akun dengan melampirkan kartu tanda penduduk (KTP) sesuai nomor induk kependudukan (NIK) pemilik akun. ii. Dalam hal permintaan diajukan bukan oleh pemilik akun, harus menyertakan Surat Keterangan yang ditandatangani pejabat berwenang sebagai penanggung jawab. <p>Format Surat Keterangan dapat diunduh pada Portal Permintaan Layanan TIK BaTii.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD subgraph Pengguna A[Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan] --> B[Balasan Automatis Berisi Nomor Ticket] end subgraph ServiceDesk_Layer1 C[Menganalisis Permintaan Tersebut] D[Mengeskali Sesuai Bidang/RFT] E[Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket] end subgraph RFT_Layer2_Layer3 F[Menyelesaikan Tiket Service/Incident/Change] G[Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket] end B --> C C --> D D --> F F --> G G --> E E --> H[Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback] H --> B </pre> <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam.</p> <p>b. Waktu tanggap pengajuan permintaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme permintaan layanan yang diajukan melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii akan ditanggapi langsung. 2) Mekanisme permintaan yang diterima melalui kunjungan akan ditanggapi langsung. 3) Mekanisme permintaan yang diterima melalui <i>email</i> dan chat WhatsApp akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 (tiga puluh) 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
		<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna dapat mengajukan dukungan informasi TIK dan melaporkan gangguan terkait Layanan TIK melalui <i>channel Service Desk</i> 7x24 jam. 2) Penanganan gangguan terkait layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan gangguan. 3) Dukungan informasi TIK dapat diberikan untuk seluruh informasi TIK, kecuali informasi yang bersifat RAHASIA. 4) Dukungan permintaan Non Katalog Layanan TIK dapat diberikan untuk seluruh permintaan TIK di luar Daftar Layanan TIK yang diberikan termasuk permintaan perubahan dan permintaan pemanfaatan DC dan/atau DRC Kemenkeu bagi instansi pusat, pemerintah daerah, unit atau instansi lain dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan mekanisme pengelolaan perubahan layanan TIK. 5) Dukungan kelangsungan layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan layanan TIK.
3.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Akun Surat Elektronik dan/atau Akses Internet: <ol style="list-style-type: none"> 1) Pembuatan Akun Individu dan/atau Khusus: 1 (satu) hari kerja. 2) Pembuatan Akun Individu dan/atau Khusus secara Kolektif: 4 (empat) hari kerja. 3) Perubahan Akun Individu: 1 (satu) hari kerja. 4) Penonaktifan Akun Individu dan/atau Khusus: 1 (satu) hari kerja. 5) Reset Password Akun Individu dan/atau Khusus: 4 (empat) jam kerja. b. Reset <i>Multi-Factor Authentication</i> (MFA): <ol style="list-style-type: none"> 1) Reset MFA Akun <i>Active Directory</i>: 1 (satu) hari kerja. 2) Reset MFA Akun KemenkeuID: 1 (satu) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk pelayanan	Layanan Akun Kementerian Keuangan.
6.	Penanganan pengaduan,	Layanan Konsultasi BaTii: Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> BaTii, dengan waktu

No.	Komponen	Uraian
	saran, dan masukan	<p>mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>email</i>: servicedesk@kemenkeu.go.id. b. WhatsApp: +62.815.1624.741. c. kunjungan: Gd. JB Sumarlin Lt. 1. d. Portal Permintaan Layanan TIK BaTii (Aplikasi Pencatatan, Permintaan Layanan dan Laporan Gangguan TIK): servicedesk.kemenkeu.go.id. <p>Layanan Konsultasi Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: <ol style="list-style-type: none"> i) 134 (untuk panggilan telepon dalam negeri). ii) +622123507011 (untuk panggilan telepon luar negeri). b. WhatsApp: 081310004134. c. <i>email</i>: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id. d. <i>website</i>: www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami. e. fitur <i>live chat</i> pada situs kementerian keuangan (www.kemenkeu.go.id). <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>email</i>: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id. b. <i>website</i>: www.wise.kemenkeu.go.id. <p>Layanan Pengaduan Nasional: <i>website</i>: www.lapor.go.id.</p>

2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. PMK 133/PMK.01/2022 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 323 Tahun 2025 tentang Ketentuan Teknis Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Kementerian Keuangan.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ruang tunggu layanan; b. loket penerimaan layanan; c. aplikasi <i>Self-Service</i> (Portal Permintaan Layanan TIK BaTii); d. komputer;

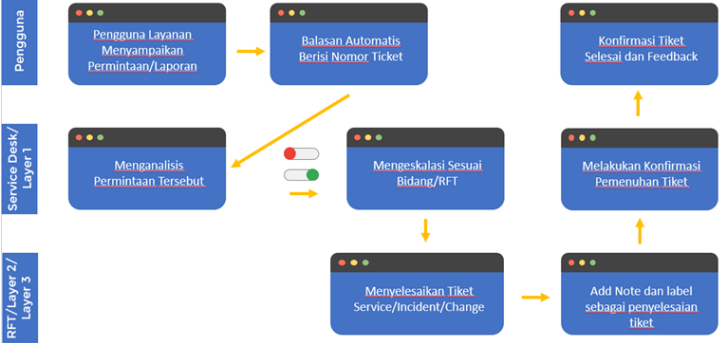
No.	Komponen	Uraian
		<p>e. toilet; f. halaman parkir; g. akses Wi-Fi; h. infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00.</p> <p>Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain: a. pintu masuk yang mudah diakses; b. kursi roda/tongkat/krek; c. jalan landai; d. parkir khusus kelompok rentan; e. area bermain anak; f. ruang laktasi/menyusui; g. fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>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.</p>
4.	Pengawasan internal	<p>Pengawasan oleh Ketua Tim masing-masing sesuai RFT Layanan, Ketua Tim Pengelolaan Tingkat Layanan TIK, Ketua Tim Manajemen Terpadu dan Keberlangsungan TIK serta Ketua Tim Bina Kepatuhan TIK.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Paling sedikit 1 (satu) analis untuk masing-masing area.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>a. BaTii memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00 dan <i>Operational Level Agreement</i> Nomor OLASC-1/TI.3/2025 Revisi 00. b. BaTii telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan pada Portal BaTii 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. Permintaan maaf baik formal dan/atau informal.</p>
7.	Jaminan keamanan dan	<p>a. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK.</p>

No.	Komponen	Uraian
	keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> b. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem TIK yang aman dan sesuai dengan standar <i>Information Security Management System (ISO/IEC 27001:2022)</i>. c. Data <i>user</i> terjamin kerahasiaannya. d. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i>. e. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i> dan Ruang Pemenuhan Layanan pada Bidang/Bagian/Kelompok Kerja terkait.
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemberian <i>rating</i> secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan BaTii. b. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL). c. Penilaian Perilaku Pegawai. d. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance. e. Indikator Kinerja Individu Pegawai. f. Pelaporan capaian SLA triwulanan.

e. Layanan Sertifikat Elektronik Individu:

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Layanan Sertifikat Elektronik Individu dapat diajukan oleh pengguna internal Kementerian Keuangan melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran Sertifikat Elektronik: <ul style="list-style-type: none"> 1) <i>Scan</i> KTP. 2) Harus menggunakan <i>email</i> kedinasan dengan domain kemenkeu.go.id. b. Permintaan Link Aktivasi/<i>Reset Passphrase/ Personal Identification Number</i> dan/atau <i>Reset Password</i>: Tidak ada. c. Perubahan Data Identitas: <ul style="list-style-type: none"> 1) <i>Scan</i> KTP. 2) Harus menggunakan <i>email</i> kedinasan dengan domain kemenkeu.go.id. d. Perpanjangan Masa Aktif Sertifikat Elektronik: Tidak ada. e. Penonaktifan Sertifikat Elektronik: <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengajuan harus dilakukan oleh UP SDM/Unit Pengelola Kepegawaian masing-masing.

No.	Komponen	Uraian
		2) Data Dukung penonaktifan seperti SK pensiun, Surat Kematian, Surat Pengunduran diri, dan lain-lain.
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): 'Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan' (User reports request) leads to 'Balasan Automatis Berisi Nomor Ticket' (Automatic response with ticket number). Service Desk/Layer 1: 'Menganalisis Permintaan Tersebut' (Analyze request) leads to 'Mengeskalasi Sesuai Bidang/RFT' (Escalate to appropriate department/RFT). RFT/Layer 2/Layer 3: 'Menyelesaikan Tiket Service/Incident/Change' (Resolve ticket) leads to 'Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket' (Add note and label as ticket resolution). Final Steps: 'Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket' (Confirm ticket fulfillment) leads to 'Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback' (Ticket confirmed complete and feedback). <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam.</p> <p>b. Waktu tanggap pengajuan permintaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme permintaan layanan yang diajukan melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii akan ditanggapi langsung. 2) Mekanisme permintaan yang diterima melalui kunjungan akan ditanggapi langsung. 3) Mekanisme permintaan yang diterima melalui <i>email</i> dan chat WhatsApp akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 (tiga puluh) 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> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna dapat mengajukan dukungan informasi TIK dan melaporkan gangguan terkait Layanan TIK melalui channel <i>Service Desk 7x24</i> jam. 2) Penanganan gangguan terkait layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan gangguan. 3) Dukungan informasi TIK dapat diberikan untuk seluruh informasi TIK, kecuali informasi yang bersifat RAHASIA. 4) Dukungan permintaan Non Katalog Layanan TIK dapat diberikan untuk seluruh permintaan TIK di luar Daftar Layanan TIK yang diberikan

No.	Komponen	Uraian
		<p>termasuk permintaan perubahan dan permintaan pemanfaatan DC dan/atau DRC Kemenkeu bagi instansi pusat, pemerintah daerah, unit atau instansi lain dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan mekanisme pengelolaan perubahan layanan TIK.</p> <p>5) Dukungan kelangsungan layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan layanan TIK.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>a. Pendaftaran Sertifikat Elektronik: 3 (tiga) hari kerja.</p> <p>b. Permintaan Link Aktivasi/<i>Reset Passphrase/ Personal Identification Number</i> dan/atau <i>Reset Password</i>: 3 (tiga) hari kerja.</p> <p>c. Perubahan Data Identitas: 3 (tiga) hari kerja.</p> <p>d. Perpanjangan Masa Aktif Sertifikat Elektronik: 3 (tiga) hari kerja.</p> <p>e. Penonaktifan Sertifikat Elektronik: 3 (tiga) hari kerja.</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk pelayanan	Layanan Sertifikat Elektronik Individu.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Layanan Konsultasi BaTii: Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> BaTii, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <p>a. <i>email</i>: servicedesk@kemenkeu.go.id.</p> <p>b. WhatsApp: +62.815.1624.741.</p> <p>c. kunjungan: Gd. JB Sumarlin Lt. 1.</p> <p>d. Portal Permintaan Layanan TIK BaTii (Aplikasi Pencatatan, Permintaan Layanan dan Laporan Gangguan TIK): servicedesk.kemenkeu.go.id.</p> <p>Layanan Konsultasi Kementerian Keuangan:</p> <p>a. telepon:</p> <p>i) 134 (untuk panggilan telepon dalam negeri).</p> <p>ii) +622123507011 (untuk panggilan telepon luar negeri).</p> <p>b. WhatsApp: 081310004134.</p> <p>c. <i>email</i>: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id.</p> <p>d. <i>website</i>: www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami.</p> <p>e. fitur <i>live chat</i> pada situs kementerian keuangan (www.kemenkeu.go.id).</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan:</p> <p>a. <i>email</i>: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id.</p> <p>b. <i>website</i>: www.wise.kemenkeu.go.id.</p> <p>Layanan Pengaduan Nasional:</p> <p><i>website</i>: www.lapor.go.id.</p>

2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

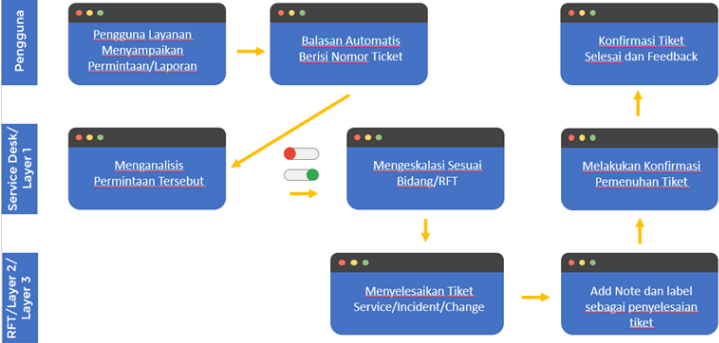
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>a. PMK 133/PMK.01/2022 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</p> <p>b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 323 Tahun 2025 tentang Ketentuan Teknis Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Kementerian Keuangan.</p>
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain:</p> <p>a. ruang tunggu layanan;</p> <p>b. loket penerimaan layanan;</p> <p>c. aplikasi <i>Self-Service</i> (Portal Permintaan Layanan TIK BaTii);</p> <p>d. komputer;</p> <p>e. toilet;</p> <p>f. halaman parkir;</p> <p>g. akses Wi-Fi;</p> <p>h. infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00.</p> <p>Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain:</p> <p>a. pintu masuk yang mudah diakses;</p> <p>b. kursi roda/tongkat/krek;</p> <p>c. jalan landai;</p> <p>d. parkir khusus kelompok rentan;</p> <p>e. area bermain anak;</p> <p>f. ruang laktasi/menyusui;</p> <p>g. fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Menguasai keterampilan berkomunikasi (<i>communication skill</i>) yang baik.</p> <p>b. Memiliki keahlian dan keterampilan yang baik untuk mengoperasikan komputer baik perangkat</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>keras ataupun perangkat lunak komputer terkait dalam penyelesaian tugas.</p> <p>c. Menguasai produk layanan sertifikat elektronik individu.</p>
4.	Pengawasan internal	Pengawasan oleh Ketua Tim masing-masing sesuai RFT Layanan, Ketua Tim Pengelolaan Tingkat Layanan TIK, Ketua Tim Manajemen Terpadu dan Keberlangsungan TIK serta Ketua Tim Bina Kepatuhan TIK.
5.	Jumlah pelaksana	Paling sedikit 1 (satu) analis untuk masing-masing area.
6.	Jaminan pelayanan	<p>a. BaTii memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00 dan <i>Operational Level Agreement</i> Nomor OLASC-1/TI.3/2025 Revisi 00.</p> <p>b. BaTii telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan pada Portal BaTii 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 dengan 7 (tujuh) hari kalender sejak layanan dipenuhi.</p> <p>d. Permintaan maaf baik formal dan/atau informal.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Perlindungan jaringan dan <i>server</i> menggunakan <i>firewall</i>, IPS, antivirus, dan <i>update patch</i>.</p> <p>b. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK.</p> <p>c. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem TIK yang aman dan sesuai dengan standar <i>Information Security Management System (ISO/IEC 27001:2022)</i>.</p> <p>d. Data <i>user</i> terjamin kerahasiaannya.</p> <p>e. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i>.</p> <p>f. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i> dan Ruang Pemenuhan Layanan pada Bidang/Bagian/Kelompok Kerja terkait.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	<p>a. Pemberian <i>rating</i> secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan BaTii.</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> <p>e. Indikator Kinerja Individu Pegawai.</p> <p>f. Pelaporan capaian SLA triwulanan.</p>

f. Layanan Uji Sistem Informasi:

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>Layanan Uji Sistem dapat diajukan oleh <i>Person in Charge</i> (PIC) Teknis dan/atau penanggung jawab lainnya yang ditunjuk/mewakili masing-masing Unit Pengguna melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii dan wajib diketahui dan disetujui oleh atasan minimal setingkat eselon III atau setara dengan mengisi data NIP, Nama, dan <i>email</i> pada formulir permintaan serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan:</p> <p>a. Uji Kerentanan (<i>Vulnerability Testing</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Persetujuan CIO atas Sistem Informasi yang telah dikembangkan sesuai dengan ketentuan mengenai Pengembangan Sistem Informasi di lingkungan Kemenkeu atau <i>form</i> VT sebelumnya atau <i>form release</i> sebelumnya. 2) Aplikasi dan/atau data yang akan diuji ditempatkan pada area <i>development</i> DC Kemenkeu. 3) Lingkungan pengujian tidak menggunakan perimeter sistem keamanan seperti <i>Web Application Firewall</i> (WAF) atau sejenisnya, agar hasil pengujian mencerminkan kondisi aplikasi secara langsung tanpa intervensi lapisan proteksi tambahan. 4) Dokumen manual instalasi. 5) Dokumen manual penggunaan aplikasi. 6) Dokumen UAT. 7) Informasi tambahan yang disimpan dalam <i>file</i> dengan kata sandi yang mencakup: <ol style="list-style-type: none"> i. Nama dan URL Aplikasi. ii. <i>Credential Server</i> Aplikasi. iii. <i>Credential</i> Aplikasi (admin dan <i>user</i>). iv. <i>Platform Database</i>. v. <i>IP Server Database</i>. vi. <i>Port Database</i>. vii. Nama <i>Database</i>. viii. <i>Credential Server Database</i>. 8) Informasi PIC Pengembang Sistem Informasi. <p>b. Uji Beban (<i>Stress Test</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Aplikasi dan/atau data yang akan diuji ditempatkan pada area <i>development</i> DC Kemenkeu.

No.	Komponen	Uraian
		<p>2) Dokumen manual instalasi kecuali aplikasi yang diletakkan pada <i>environment development</i> KCP Unit Pengguna.</p> <p>3) Dokumen manual penggunaan aplikasi.</p> <p>4) Dokumen UAT.</p> <p>5) Informasi tambahan yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Estimasi maksimum jumlah pengguna per hari. ii. Jumlah jam efektif pengaksesan aplikasi per hari. iii. Estimasi lama <i>user</i> melakukan transaksi pada aplikasi. iv. Skenario pengujian berdasarkan bisnis proses aplikasi (maksimal 10 (sepuluh) proses). v. IP <i>Server</i> Aplikasi. vi. URL Aplikasi. vii. <i>Credential</i> Aplikasi (admin dan <i>user</i>). viii. IP <i>Server Database</i>. <p>c. <i>Vulnerability Assessment</i>: Tidak ada</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>The diagram illustrates the ticket management process across three layers:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pengguna (User Layer): <ul style="list-style-type: none"> Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan (User Service Submit Request/Report) Balasan Automatis Berisi Nomor Ticket (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) Mengeskalasi Sesuai Bidang/RFT (Escalate according to Department/RFT) Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket (Perform Ticket Fulfillment Confirmation) RFT/Layer 2/Layer 3: <ul style="list-style-type: none"> Menyelesaikan Tiket Service/Incident/Change (Resolve Ticket Service/Incident/Change) Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket (Add Note and label as ticket resolution) <p>Flow: Pengguna → Balasan Automatis → Menganalisis Permintaan Tersebut → Mengeskalasi Sesuai Bidang/RFT → Menyelesaikan Tiket → Add Note dan label sebagai penyelesaian tiket → Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket → Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback.</p> <p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam</p> <p>b. Waktu tanggap pengajuan permintaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme permintaan layanan yang diajukan melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii akan ditanggapi langsung. 2) Mekanisme permintaan yang diterima melalui kunjungan akan ditanggapi langsung. 3) Mekanisme permintaan yang diterima melalui <i>email</i> dan chat WhatsApp akan ditanggapi maksimal dalam waktu 30 (tiga puluh) 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna dapat mengajukan dukungan informasi TIK dan melaporkan gangguan terkait Layanan TIK melalui channel <i>Service Desk</i> 7x24 jam. 2) Penanganan gangguan terkait layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan gangguan. 3) Dukungan informasi TIK dapat diberikan untuk seluruh informasi TIK, kecuali informasi yang bersifat RAHASIA. 4) Dukungan permintaan Non Katalog Layanan TIK dapat diberikan untuk seluruh permintaan TIK di luar Daftar Layanan TIK yang diberikan termasuk permintaan perubahan dan permintaan pemanfaatan DC dan/atau DRC Kemenkeu bagi instansi pusat, pemerintah daerah, unit atau instansi lain dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan mekanisme pengelolaan perubahan layanan TIK. 5) Dukungan kelangsungan layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan layanan TIK.
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>a. Uji Kerentanan (<i>Vulnerability Testing</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> i) <i>Environment Development</i> BaTii: 12 (dua belas) hari kerja. ii) <i>Environment Development</i> KCP Unit Pengguna: 8 (delapan) hari kerja. <p>b. Uji Beban (<i>Stress Test</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> i) <i>Environment Development</i> BaTii: 10 (sepuluh) hari kerja. ii) <i>Environment Development</i> KCP Unit Pengguna: 6 (enam) hari kerja. <p>c. <i>Vulnerability Assessment</i>: 7 (tujuh) hari kerja.</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk pelayanan	Layanan Sistem Informasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Layanan Konsultasi BaTii: Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> BaTii, dengan waktu

No.	Komponen	Uraian
		<p>mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>email</i>: servicedesk@kemenkeu.go.id. b. WhatsApp: +62.815.1624.741. c. kunjungan: Gd. JB Sumarlin Lt. 1. d. Portal Permintaan Layanan TIK BaTii (Aplikasi Pencatatan, Permintaan Layanan dan Laporan Gangguan TIK): servicedesk.kemenkeu.go.id. <p>Layanan Konsultasi Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. telepon: <ol style="list-style-type: none"> i) 134 (untuk panggilan telepon dalam negeri). ii) +622123507011 (untuk panggilan telepon luar negeri). b. WhatsApp: 081310004134. c. <i>email</i>: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id. d. <i>website</i>: www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami. e. fitur <i>live chat</i> pada situs kementerian keuangan (www.kemenkeu.go.id). <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>email</i>: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id. b. <i>website</i>: www.wise.kemenkeu.go.id. <p>Layanan Pengaduan Nasional: <i>website</i>: www.lapor.go.id.</p>

2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. PMK 133/PMK.01/2022 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 323 Tahun 2025 tentang Ketentuan Teknis Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Kementerian Keuangan.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ruang tunggu layanan; b. loket penerimaan layanan; c. aplikasi <i>Self-Service</i> (Portal Permintaan Layanan TIK BaTii);

No.	Komponen	Uraian
		<p>d. komputer; e. toilet; f. halaman parkir; g. akses Wi-Fi; h. infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00.</p> <p>Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain:</p> <p>a. pintu masuk yang mudah diakses; b. kursi roda/tongkat/krek; c. jalan landai; d. parkir khusus kelompok rentan; e. area bermain anak; f. ruang laktasi/menyusui; g. fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>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 sertifikat elektronik individu.</p>
4.	Pengawasan internal	<p>Pengawasan oleh Ketua Tim masing-masing sesuai RFT Layanan, Ketua Tim Pengelolaan Tingkat Layanan TIK, Ketua Tim Manajemen Terpadu dan Keberlangsungan TIK serta Ketua Tim Bina Kepatuhan TIK.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Paling sedikit 1 (satu) analis untuk masing-masing area.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>a. BaTii memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00 dan <i>Operational Level Agreement</i> Nomor OLASC-1/TI.3/2025 Revisi 00. b. BaTii telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan pada Portal BaTii 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. Permintaan maaf baik formal dan/atau informal.</p>

No.	Komponen	Uraian
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Perlindungan jaringan dan <i>server</i> menggunakan <i>firewall</i>, IPS, antivirus, dan <i>update patch</i>.</p> <p>b. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK.</p> <p>c. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem TIK yang aman dan sesuai dengan standar <i>Information Security Management System (ISO/IEC 27001:2022)</i>.</p> <p>d. Data <i>user</i> terjamin kerahasiaannya.</p> <p>e. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i>.</p> <p>f. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i> dan Ruang Pemenuhan Layanan pada Bidang/Bagian/Kelompok Kerja terkait.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	<p>a. Pemberian <i>rating</i> secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan BaTii.</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> <p>e. Indikator Kinerja Individu Pegawai.</p> <p>f. Pelaporan capaian SLA triwulanan.</p>

g. Layanan *Backup* Sistem Informasi:

- 1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Layanan <i>Backup</i> Sistem Informasi dapat diajukan oleh <i>Person in Charge (PIC)</i> Teknis dan/atau penanggung jawab lainnya yang ditunjuk/mewakili masing-masing Unit Pengguna melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii dan wajib diketahui dan disetujui oleh atasan minimal setingkat eselon III atau setara dengan mengisikan data NIP, Nama, dan <i>email</i> pada formulir permintaan serta melengkapi hal-hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan: <i>Backup</i> Sistem Informasi: Tidak ada.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD subgraph Pengguna A[Pengguna Layanan Menyampaikan Permintaan/Laporan] --> B[Balasan Automatis Berisi Nomor Ticket] end subgraph ServiceDesk_Layer1 C[Menanalisis Permintaan Tersebut] D[Mengeskalasi 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 C --> D D --> E E --> F F --> G[Konfirmasi Tiket Selesai dan Feedback] G --> H[Melakukan Konfirmasi Pemenuhan Tiket] H --> G </pre> <p>The flowchart illustrates the ticket resolution process across three layers: Pengguna, Service Desk/Layer 1, and RFT/Layer 2/Layer 3. The process starts with the user submitting a request, followed by an automatic response with a ticket number. The request is then analyzed and escalated to the appropriate department. The ticket is resolved, and a note is added to the ticket. Finally, the ticket is confirmed as resolved, and feedback is provided to the user.</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>a. Waktu mekanisme permintaan: 7 x 24 jam.</p> <p>b. Waktu tanggap pengajuan permintaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mekanisme permintaan layanan yang diajukan melalui Portal Permintaan Layanan TIK BaTii akan ditanggapi langsung. 2) Mekanisme permintaan yang diterima melalui kunjungan akan ditanggapi langsung. 3) Mekanisme permintaan yang diterima melalui <i>email</i> dan chat WhatsApp 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> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna dapat mengajukan dukungan informasi TIK dan melaporkan gangguan terkait Layanan TIK melalui channel <i>Service Desk 7x24 jam</i>. 2) Penanganan gangguan terkait layanan TIK dilaksanakan berdasarkan skala prioritas penanganan gangguan. 3) Dukungan informasi TIK dapat diberikan untuk seluruh informasi TIK, kecuali informasi yang bersifat RAHASIA. 4) Dukungan permintaan Non Katalog Layanan TIK dapat diberikan untuk seluruh permintaan TIK di luar Daftar Layanan TIK yang diberikan termasuk permintaan perubahan dan permintaan pemanfaatan DC dan/atau DRC Kemenkeu bagi instansi pusat, pemerintah daerah, unit atau instansi lain dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan berdasarkan mekanisme pengelolaan perubahan layanan TIK. 5) Dukungan kelangsungan layanan TIK dilaksanakan berdasarkan ketentuan terkait kelangsungan layanan TIK.
3.	Jangka waktu pelayanan	<i>Backup</i> Sistem Informasi: 12 (dua belas) jam kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).

No.	Komponen	Uraian
5.	Produk pelayanan	Layanan Sistem Informasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Layanan Konsultasi BaTii: Permintaan pemenuhan layanan, penanganan Gangguan, dan <i>Service Complaint</i> disampaikan melalui berbagai <i>channel Service Desk</i> BaTii, dengan waktu mekanisme permintaan, waktu tanggap, dan waktu pemenuhan layanan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>email</i>: servicedesk@kemenkeu.go.id. WhatsApp: +62.815.1624.741. kunjungan: Gd. JB Sumarlin Lt. 1. Portal Permintaan Layanan TIK BaTii (Aplikasi Pencatatan, Permintaan Layanan dan Laporan Gangguan TIK): servicedesk.kemenkeu.go.id. <p>Layanan Konsultasi Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> telepon: <ol style="list-style-type: none"> 134 (untuk panggilan telepon dalam negeri). +622123507011 (untuk panggilan telepon luar negeri). WhatsApp: 081310004134. <i>email</i>: kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id. <i>website</i>: www.kemenkeu.go.id/hubungi-kami. fitur <i>live chat</i> pada situs kementerian keuangan (www.kemenkeu.go.id). <p>Layanan Pengaduan Kementerian Keuangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>email</i>: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id. <i>website</i>: www.wise.kemenkeu.go.id. <p>Layanan Pengaduan Nasional: <i>website</i>: www.lapor.go.id.</p>

2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> PMK 133/PMK.01/2022 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan; Keputusan Menteri Keuangan Nomor 323 Tahun 2025 tentang Ketentuan Teknis Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Kementerian Keuangan.
2.	Sarana dan prasarana,	Sarana, prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> ruang tunggu layanan;

No.	Komponen	Uraian
	dan/atau fasilitas	<p>b. loket penerimaan layanan; c. aplikasi <i>Self-Service</i> (Portal Permintaan Layanan TIK BaTii); d. komputer; e. toilet; f. halaman parkir; g. akses Wi-Fi; h. infrastruktur TIK untuk mendukung komponen masing-masing layanan sesuai Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00.</p> <p>Sarana, prasarana atau fasilitas bagi kelompok rentan, antara lain: a. pintu masuk yang mudah diakses; b. kursi roda/tongkat/krek; c. jalan landai; d. parkir khusus kelompok rentan; e. area bermain anak; f. ruang laktasi/menyusui; g. fasilitas lain sebagai pendukung layanan bagi kelompok rentan.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>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 sertifikat elektronik individu.</p>
4.	Pengawasan internal	<p>Pengawasan oleh Ketua Tim masing-masing sesuai RFT Layanan, Ketua Tim Pengelolaan Tingkat Layanan TIK, Ketua Tim Manajemen Terpadu dan Keberlangsungan TIK serta Ketua Tim Bina Kepatuhan TIK.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Paling sedikit 1 (satu) analis untuk masing-masing area.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>a. BaTii memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Katalog Layanan TIK Nomor SC-1/TI.3/2025 Revisi 00 dan <i>Operational Level Agreement</i> Nomor OLASC-1/TI.3/2025 Revisi 00. b. BaTii telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan pada Portal BaTii 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.</p>

No.	Komponen	Uraian
		d. Permintaan maaf baik formal dan/atau informal.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Perlindungan jaringan dan <i>server</i> menggunakan <i>firewall</i> , IPS, antivirus, dan <i>update patch</i> . b. Perlindungan keamanan sistem yang memanfaatkan layanan TIK. c. Dokumen <i>user</i> disimpan dan dikelola dalam sistem TIK yang aman dan sesuai dengan standar <i>Information Security Management System (ISO/IEC 27001:2022)</i> . d. Data <i>user</i> terjamin kerahasiaannya. e. Tersedia alat pemadam kebakaran di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i> . f. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di Ruang Pelayanan <i>Service Desk</i> dan Ruang Pemenuhan Layanan pada Bidang/Bagian/Kelompok Kerja terkait.
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	a. Pemberian <i>rating</i> secara <i>real-time</i> atas kualitas layanan BaTii. b. Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL). c. Penilaian Perilaku Pegawai. d. Dialog Kinerja Individu (DKI) pada e-Performance. e. Indikator Kinerja Individu Pegawai. f. Pelaporan capaian SLA triwulanan.

KEPALA BADAN TEKNOLOGI, INFORMASI, DAN
INTELIJEN KEUANGAN,



Ditandatangani secara elektronik
SURYO UTOMO

