



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA
Indonesia Terkoneksi: Makin Digital Makin Maju

KEPUTUSAN
KEPALA PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN APLIKASI
INFORMATIKA DAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK
NOMOR 04 TAHUN 2024

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN APLIKASI
INFORMATIKA DAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan beberapa tugas dan fungsi Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik, diperlukan kebijakan mengenai standar pelayanan minimal di lingkungan Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik tentang Penetapan Standar Pelayanan Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik.

- Mengingat : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 555 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN APLIKASI INFORMATIKA DAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUSAT PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN APLIKASI INFORMATIKA DAN INFORMASI DAN KOMUNIKASI PUBLIK.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika Dan Informasi dan Komunikasi Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini

KEDUA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU terdiri dari standar:

a. Layanan Pemberian Rekomendasi Pendirian dan Perpanjangan Lisensi Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP);

b. Layanan Helpdesk DTS;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa apabila ternyata di kemudian hari terdapat kekeliruan, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 1 Juli 2024

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Yth:

1. Kepala Badan Pengembangan SDM Kominfo,
2. Sekretaris Badan Litbang SDM.

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENELITIAN
 DAN PENGEMBANGAN APLIKASI
 INFORMATIKA DAN INFORMASI DAN
 KOMUNIKASI PUBLIK
 NOMOR 04 TAHUN 2024
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUSAT
 PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
 APLIKASI INFORMATIKA DAN INFORMASI
 DAN KOMUNIKASI PUBLIK

I. Layanan Pemberian Rekomendasi Pendirian dan Perpanjangan Lisensi Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan; Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi; Pedoman BNSP 201 dan 202; 2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279); 3. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5492); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2004 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4408); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 Tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);

		<p>6. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 5 Tahun 2012 tentang Sistem Standardisasi Kompetensi Kerja Nasional;</p> <p>7. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 8 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia;</p> <p>8. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 1/BNSP/III/2014 tentang Pedoman Penilaian Kesesuaian - Persyaratan Umum Lembaga Sertifikasi Profesi;</p> <p>9. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 2/BNSP/III/2014 tentang Pedoman Pembentukan Lembaga Sertifikasi Profesi;</p> <p>10. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 3/BNSP/III/2014 tentang Pedoman Ketentuan Umum Lisensi Lembaga Sertifikasi Profesi.</p> <p>11. Surat Edaran Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2014 tentang Kriteria dan Tata Cara Pemberian Rekomendasi Pendirian dan Perpanjangan Lisensi Lembaga Sertifikasi Profesi Bidang Komunikasi dan Informatika</p>
2.	Persyaratan	<p>1. Permohonan tertulis</p> <p>2. Dokumen bukti pemenuhan persyaratan sarana dan perangkat</p> <p>3. Dokumen bukti pemenuhan persyaratan lainnya.</p>
3.	Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	<p>1. Ketua Lembaga Sertifikasi Profesi selaku Pemohon mengirimkan surat permohonan kepada Kepala BPSDM Kominfo, Kemkominfo;</p>

		<p>2. Kepala BPSDM Kominfo menyetujui/menolak permohonan untuk ditelaah lebih lanjut oleh Kepala Puslitbang Aptika dan IKP;</p> <p>3. Dalam hal permohonan disetujui untuk ditelaah lebih lanjut, Pemohon akan diminta untuk melampirkan bukti pemenuhan kriteria oleh pihak Kepala Puslitbang Aptika dan IKP;</p> <p>4. Setelah bukti pemenuhan kriteria dilampirkan dan diterima secara lengkap, pihak Kepala Puslitbang Aptika dan IKP melakukan penelaahan dalam waktu paling lambat 10 hari kerja;</p> <p>5. Setelah penelaahan selesai, pihak Kepala Puslitbang Aptika dan IKP menyerahkan hasil penelaahan kepada Kepala BPSDM Kominfo;</p> <p>6. Kepala BPSDM Kominfo menerbitkan Surat Rekomendasi atau Surat Penolakan Pemberian Rekomendasi Pendirian atau Perpanjangan Lisensi LSP, sesuai dengan hasil penelaahan, dalam waktu paling lambat 5 hari kerja.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	15 hari kerja setelah dokumen permohonan beserta lampiran diterima secara lengkap
5.	Biaya / Tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Surat Rekomendasi atau Surat Penolakan Pemberian Rekomendasi Pendirian atau Perpanjangan Lisensi LSP
7.	Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Fasilitas Penyimpanan Dokumen Digital berbasis <i>Cloud</i> 3. Jaringan Internet
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kecermatan dan ketelitian 2. Memahami kebijakan tentang pemberian rekomendasi pendirian dan perpanjangan lisensi LSP 3. Memiliki kemampuan mengolah data secara digital

9.	Pengawasan Internal	Semua pegawai wajib menandatangani Surat Pernyataan SNI ISO/IEC 17025:2017, SNI ISO 37001:2016 tentang Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) dan APIP (Inspektorat Jenderal Kementerian Kominfo).
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan;	<p>Penanganan konsultasi, pengaduan, saran dan masukan konsultasi, dapat disampaikan melalui fasilitas <i>contact center</i> yang disediakan oleh Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik, yaitu:</p> <p>a. Puslitbang Aptika dan IKP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) No. Telepon: 021 381 0678 2) No. Fax: 021 381 0678 3) email : puslitbangaptikaikp@mail.kominfo.go.id <p>Atau</p> <p>b. SP4N LAPOR!</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) https://lapor.go.id 2) https://kominfo.lapor.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan Yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan	<p>Maklumat Pelayanan yang berisi:</p> <p>Dengan ini seluruh pegawai Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, akan melakukan perbaikan secara terus menerus dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>
13.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas	Pelayanan Pemberian Rekomendasi Surat Dukungan Pendirian dan Perpanjangan Lisensi LSP telah menerapkan standar ISO/IEC 27001:2022 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi.

	Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-raguan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Tinjauan Manajemen ISO/IEC 27001:2022.

II. Layanan Helpdesk DTS

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP); 2. UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Permen Kominfo Nomor 12 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika; 4. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 555 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi pelapor; 2. Isi aduan yang dilaporkan;
3.	Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Channel</i> aduan masuk melalui beberapa kanal antara lain: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Helpdesk</i> DTS (<i>live agent</i>) b. Email c. Sosial Media 2. Aduan yang masuk melalui <i>helpdesk</i> DTS dapat diakses maksimal 1x24 jam; 3. <i>Channel</i> aduan di luar <i>helpdesk</i> direspon berdasarkan waktu masuk (FIFO): <ol style="list-style-type: none"> a. email helpdesk@digitalent.kominfo.go.id b. sosial media : <i>facebook, instagram, X, linkedin, tiktok, dan youtube</i>; 4. Aduan yang masuk akan diteruskan kepada PIC Akademi/satuan kerja untuk ditindaklanjuti; 5. Aduan yang telah ditindaklanjuti, dilaporkan statusnya kepada admin <i>Helpdesk</i> DTS melalui WA Grup; 6. Admin <i>Helpdesk</i> DTS akan menyampaikan status tindak lanjut kepada pemberi aduan. 7. Kategori interaksi/engagement yang didahulukan untuk direspon adalah, pertanyaan terkait pendaftaran, pelatihan, kendala platform, kendala peserta;

		<p>8. Saran merupakan kategori interaksi yang perlu direspon;</p> <p>9. Sedangkan react pesan broadcast whatsapp, interaksi seperti komentar/reply terkait quiz dan konten hiburan di instagram,tiktok,facebook merupakan kategori yang tidak direspon;</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>1. Melalui <i>helpdesk</i> DTS (<i>live agent</i>) dapat diakses maksimal 1x24 jam;</p> <p>2. Di luar <i>helpdesk</i> DTS (<i>live agent</i>) direspon berdasarkan waktu masuk (FIFO).</p>
5.	Biaya/Tarif	Gratis
6.	Produk Pelayanan	Helpdesk Digital Talent Scholarship (DTS)
7.	Sarana, Prasarana, Dan/Atau Fasilitas	<p>1. Komputer/laptop</p> <p>2. Fasilitas Penyimpanan Dokumen Digital berbasis <i>Cloud</i></p> <p>3. Jaringan Internet</p> <p>4. WA Helpdesk DTS</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memahami tugas dan fungsi unit kerja;</p> <p>2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik;</p> <p>3. Mampu mengoperasikan komputer dan internet;</p> <p>4. Memahami peraturan perundang-undangan;</p> <p>5. Memahami fungsi dasar layanan yang dikembangkan dan dipublikasikan Puslitbang Aptika dan IKP</p>
9.	Pengawasan Internal	Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informasi Dan Informasi dan Komunikasi Publik
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan;	<p>Penanganan konsultasi, pengaduan, saran dan masukan konsultasi, dapat disampaikan melalui fasilitas <i>contact center</i> yang disediakan oleh Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik, yaitu:</p> <p>a. Puslitbang Aptika dan IKP</p> <p>1) No. Telepon: 021 381 0678</p> <p>2) No. Fax: 021 381 0678</p> <p>3) email : puslitbangaptikaikp@mail.kominfo.go.id</p> <p>Atau</p> <p>b. SP4N LAPOR!</p>

		<p>1) https://lapor.go.id</p> <p>2) https://kominfo.lapor.go.id</p>
11.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) pelaksana
12.	Jaminan Pelayanan Yang Memberikan Kepastian Pelayanan Dilaksanakan Sesuai Dengan Standar Pelayanan	<p>Maklumat Pelayanan yang berisi:</p> <p>Dengan ini seluruh pegawai Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan, akan melakukan perbaikan secara terus menerus dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>
13.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan Dalam Bentuk Komitmen Untuk Memberikan Rasa Aman, Bebas Dari Bahaya, Dan Risiko Keragu-raguan	Layanan Helpdesk DTS telah menerapkan standar ISO/IEC 27001:2022 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi Petugas Pelayanan;</p> <p>2. Tinjauan Manajemen ISO/IEC 27001:2022.</p>

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 1 Juli 2024