



STANDAR PELAYANAN

Nomor 11 Tahun 2024

BALAI SERTIFIKASI ELEKTRONIK BADAN SIBER DAN SANDI NEGARA

Jalan Harsono RM Nomor 70, Ragunan, Pasar Minggu

Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

TELP (021) 7900534. E-MAIL: info.BSrE@bssn.go.id



Balai
Sertifikasi
Elektronik

LEMBAR PENGESAHAN DOKUMEN

Disetujui Oleh	Diperiksa Oleh
 <p>Ditandatangani secara elektronik oleh: KEPALA BALAI SERTIFIKASI ELEKTRONIK Jonathan Gerhard T., S.ST Pembina (IV/a)</p>	 <p>Ditandatangani secara elektronik oleh: KEPALA SEKSI PELAYANAN BSRE Imam Resti Muhtahar, S.ST., M.M. Pembina (IV/a)</p>
Kepala BSrE	Kepala Seksi Pelayanan BSrE

Tanggal Perubahan	Riwayat Perubahan	Revisi
22 Juli 2019	Terbitan Pertama	01
2 Januari 2023	Terbitan Kedua	02
27 Februari 2024	Terbitan Ketiga	03
10 Juni 2024	Terbitan Keempat	04

Tanggal Efektif	Jadwal Reviu
19 Juni 2024	19 Juni 2025

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
PENDAHULUAN	1
STANDAR PELAYANAN LAYANAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK	3
STANDAR PELAYANAN LAYANAN SEGEL ELEKTRONIK	7
STANDAR PELAYANAN LAYANAN INSTALASI MODUL SERTIFIKAT ELEKTRONIK.....	12
STANDAR PELAYANAN LAYANAN UJI PENERAPAN MODUL SERTIFIKAT ELEKTRONIK.....	16
STANDAR PELAYANAN LAYANAN MANAJEMEN SERTIFIKAT ELEKTRONIK	20
STANDAR PELAYANAN LAYANAN KONSULTASI.....	24
STANDAR PELAYANAN LAYANAN BIMBINGAN TEKNIS.....	28
STANDAR PELAYANAN LAYANAN SOSIALISASI	32
LAMPIRAN	36

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penyusunan dokumen Standar Pelayanan Sertifikat Elektronik dapat terselesaikan dengan baik yang nantinya merupakan acuan dan pedoman pelayanan yang akan dilaksanakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik dalam hal ini Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE).

BSrE harus selalu meningkatkan kinerja dan kualitas Pelayanan Publik agar semakin efektif dan efisien, serta memperhatikan prinsip-prinsip Standar Pelayanan Publik yaitu sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparan, dan keadilan. Standar pelayanan ini merupakan pedoman bagi pelaksana pelayanan Sertifikat Elektronik di lingkungan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) dalam melaksanakan tugas pelayanan dan sebagai informasi bagi masyarakat atau instansi yang menerapkan Sertifikat Elektronik. Kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya dokumen standar pelayanan ini, diharapkan standar pelayanan ini dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan dengan penuh tanggung jawab guna peningkatan mutu pelayanan untuk masyarakat.

Jakarta, 10 Juni 2024

Balai Sertifikasi Elektronik

DAFTAR ISTILAH

Balai Sertifikasi Elektronik	Unit pelaksana teknis penyelenggara Sertifikasi Elektronik yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Siber dan Sandi Negara. BSrE mempunyai tugas melaksanakan pelayanan penerbitan dan pengelolaan sertifikat elektronik
Sertifikat Elektronik	Sertifikat Elektronik yang selanjutnya disebut Sertifikat adalah Sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat tanda tangan elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan oleh penyelenggara sertifikat elektronik
Instansi	Instansi Penyelenggara Negara yang selanjutnya disebut Instansi adalah institusi legislatif, eksekutif, dan yudikatif di tingkat pusat dan daerah, dan instansi lain yang dibentuk dengan peraturan perundang-undangan.
Pemohon	Individu atau Badan Usaha atau Instansi yang mengajukan permohonan pembuatan atau perubahan Sertifikat. Setelah Sertifikat diterbitkan, Pemohon disebut sebagai Pemilik atau PSrE Indonesia.
Verifikator	Personil yang bertanggung jawab dalam melakukan pemeriksaan kelengkapan data atas setiap permintaan penerbitan, pembaruan, dan pencabutan sertifikat elektronik yang diajukan oleh pemilik (atau calon pemilik) Sertifikat Elektronik BSrE
Aplikasi Manajemen Sertifikat (AMS)	Aplikasi yang digunakan oleh verifikator dalam melakukan proses persetujuan dan penolakan pendaftaran akun, penerbitan, pembaruan, dan pencabutan Sertifikat Elektronik
Service Level Agreement (SLA)	Kontrak antara penyedia layanan dan pengguna layanan yang mendokumentasikan layanan yang disediakan oleh penyedia layanan dan mendefinisikan standar layanan yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan

PENDAHULUAN

A. Umum

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi sangat cepat. Hal tersebut turut berpengaruh pada perubahan tata kelola pemerintahan di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Saat ini Indonesia sedang membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya melalui penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan terciptanya SPBE ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja pemerintah, baik dalam hubungan antar pemerintah, hubungan pemerintah dengan swasta, dan terutama dalam hal pelayanan pemerintah kepada masyarakat luas.

Aspek keamanan menjadi isu penting dalam era digital, kecanggihan teknologi tidak akan dapat memenuhi aspek ketersediaan atau kemanfaatan jika tidak memperhatikan aspek pengamanan. Penyelenggaraan SPBE memerlukan perhatian pada aspek keamanan informasi yang komprehensif di antaranya adalah keamanan aspek konten yang meliputi jaminan autentikasi, integritas, anti penyangkalan, dan kerahasiaan. Hal ini sejalan dengan amanat pemerintah dalam pasal 16 Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Salah satu metode implementasi keamanan untuk menjamin otentikasi, integritas, anti penyangkalan, dan kerahasiaan adalah melalui pemanfaatan sertifikat elektronik.

Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) yang mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan sertifikasi elektronik guna mendukung SPBE. Dasar pembentukan BSrE terdapat pada Peraturan BSSN Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja BSrE. Kewajiban BSrE adalah untuk mengoptimalkan pelaksanaan penyelenggaraan sertifikat elektronik guna mendukung sistem pemerintahan berbasis elektronik yang aman dan terpercaya.

Sertifikat elektronik sesuai dengan penggunaannya memberikan aspek-aspek keamanan informasi yaitu autentikasi, integritas, anti penyangkalan, dan kerahasiaan. Layanan sertifikat elektronik dapat dimanfaatkan oleh pengguna untuk tanda tangan elektronik, segel elektronik, penanda waktu elektronik, layanan pengiriman elektronik tercatat, autentikasi situs web, preservasi tanda tangan elektronik, identitas digital, dan/atau layanan lain yang menggunakan Sertifikat Elektronik diberikan dengan mengutamakan aspek kejelasan, kecepatan, kemudahan, transparansi, akuntabel dan kehati-hatian.

Layanan yang disediakan BSrE berupa layanan tanda tangan elektronik, segel elektronik, instalasi modul sertifikat elektronik, uji penerapan modul sertifikat elektronik, aplikasi sertifikat elektronik, konsultasi, bimbingan teknis, sosialisasi, dan permintaan data pengguna sertifikat elektronik. Untuk mewujudkan hal tersebut, Balai Sertifikasi elektronik menetapkan Standar Pelayanan Balai Sertifikasi Elektronik.

B. Maksud dan Tujuan

Standar Pelayanan Balai Sertifikasi Elektronik ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna sertifikat elektronik untuk meningkatkan pelayanan sertifikasi elektronik yang andal dan berkualitas.

C. Sasaran

Tercapainya kepuasan pengguna atas pelayanan sertifikat elektronik dari Balai Sertifikasi Elektronik melalui Standar Pelayanan Balai Sertifikasi Elektronik.

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK

Pelayanan Publik	:	Layanan Tanda Tangan Elektronik (TTE)
Deskripsi Layanan	:	Layanan untuk penandatanganan dokumen elektronik yang merepresentasikan individu yang dilakukan secara aman dan legal diperlukan bagi instansi yang belum menerapkan TTE
Dasar Hukum Pembentukan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Keputusan Kepala Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 598 Tahun 2021 tentang Kedudukan Unit Pelaksana Teknis BSSN Pedoman Kepala BSrE Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (<i>Certification Practice Statement</i>) BSrE Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 & ISO 20000-1:2018 BSrE Nomor 58 Tahun 2023 Kebijakan Sistem Manajemen Keamanan Informasi (SMKI) BSrE Nomor 2 Tahun 2024
Persyaratan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> Surat Permohonan Pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik Perjanjian Kerja Sama (PKS) Instansi Pengguna dengan BSrE
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna melaksanakan layanan konsultasi dengan BSrE Pengguna menunjuk pegawai di instansinya untuk menjadi Verifikator Instansi Verifikator Instansi mengikuti bimbingan teknis pengelolaan sertifikat elektronik (dari penerbitan hingga pencabutan)

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Pengguna memberikan informasi nama lengkap dan email dinas kepada verifikator untuk diterbitkan sertifikat elektronik 5. Verifikator Instansi mendaftarkan pengguna melalui Aplikasi Manajemen Sertifikat (AMS) 6. Pengguna melakukan aktivasi pendaftaran sertifikat elektronik 7. Pengguna menerima informasi melalui email bahwa sertifikat elektroniknya telah terbit 8. Pengguna sudah dapat menggunakan sertifikat elektroniknya untuk melakukan TTE menggunakan aplikasi BSrE atau aplikasi yang telah terintegrasi TTE.
Metode Pelaksanaan	: Layanan Tanda Tangan Elektronik dilakukan menggunakan aplikasi TTE BSrE atau aplikasi yang terintegrasi dengan TTE BSrE
Jangka Waktu Pelayanan	: 3 (tiga) hari kerja
Biaya/Tarif	: Tidak ada
Produk	: Tanda tangan elektronik
Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas	: <ol style="list-style-type: none"> 1. PC/Laptop/Handphone 2. Koneksi Internet yang memadai
Kompetensi Pelaksana	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami <i>public key infrastrucure</i> (PKI), dibuktikan dengan sertifikat pelatihan PKI 2. Memahami regulasi terkait sertifikat elektronik 3. Memahami SOP pendaftaran akun AMS, penerbitan SE, pencabutan SE, dan pembaharuan SE 4. Mampu operasional aplikasi <i>Registration Authority</i> (RA) BSrE, dibuktikan dengan sertifikat pelatihan aplikasi RA 5. Memiliki kompetensi <i>service excellent</i> dalam menangani aduan pengguna, dibuktikan dengan sertifikat pelatihan <i>customer handling</i>
Penanggung Jawab/ Pengawas Internal	: Kepala Seksi Pelayanan Sertifikasi Elektronik BSrE

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon informasi dapat melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Media <i>Online</i> <ol style="list-style-type: none"> 1) Website: https://bsre.bssn.go.id/kontak 2) Email: info.bsre@bssn.go.id 3) Telepon/handphone: 183 4) Chat Telegram: @infobsre / @CCBSrE_bot 5) Sosial Media <ol style="list-style-type: none"> a) Facebook https://web.facebook.com/bsreIDN/ b) Twitter https://twitter.com/bsre_id c) Instagram https://www.instagram.com/bsre.id/ b. Media <i>Offline</i> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Sertifikasi Elektronik 2) Tatap muka Mendatangi langsung kantor BSrE yang beralamat di Jalan Harsono RM No.70, Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12550. Pada hari kerja, pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB 2. Jangka waktu penyelesaian masalah 1-3 Hari Kerja.
Jumlah Pelaksana	1 – 3 personil
Jam Buka Layanan	7 x 24 jam
Jaminan Pelayanan	BSrE memberikan jaminan bahwa proses Tanda Tangan Elektronik dilakukan dengan cepat sesuai prosedur.
Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelaksanaan dilakukan setiap saat dan dilakukan perbaikan jika terjadi kesalahan atau perubahan kebijakan 2. Evaluasi pelaksanaan dilakukan melalui survei kepuasan pengguna

Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan		<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan fisik: Tersedianya petugas keamanan yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman 2. Keamanan non-fisik: Jaminan akurasi dan keamanan data Sertifikat Elektronik, dan memberikan kepastian hukum
Keterbatasan Layanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mendapatkan persetujuan dari Kepala BSrE 2. Keadaan kahar 3. Permintaan layanan BSrE tidak disampaikan sesuai prosedur atau diluar ruang lingkup layanan BSrE 4. Sumber daya yang dimiliki BSrE seperti manusia, lisensi perangkat, perangkat dan lain-lain tidak dapat mendukung kegiatan pemenuhan layanan
Pihak Eksternal Terlibat		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pusat Data dan Teknologi Informasi Komunikasi (Pusdatik) BSSN 2. <i>Network Time Protocol</i> Badan Informasi Geospasial
Metode Evaluasi Layanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaporan Service Level Agreement (SLA) layanan 2. Survey Kepuasan Pengguna Layanan 3. Tinjauan Manajemen / Dialog Kinerja 4. Peninjauan Prosedur

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN SEGEL ELEKTRONIK**

Pelayanan Publik	:	Layanan Segel Elektronik
Deskripsi Layanan	:	Layanan untuk penandatanganan dokumen elektronik yang merepresentasikan organisasi atau sistem yang dilakukan secara aman dan legal
Dasar Hukum Pembentukan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik 2. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Keputusan Kepala Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 598 Tahun 2021 tentang Kedudukan Unit Pelaksana Teknis BSSN 4. Pedoman Kepala BSrE Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (<i>Certification Practice Statement</i>) BSrE 5. Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 & ISO 20000-1:2018 BSrE Nomor 58 Tahun 2023 6. Kebijakan SMKI BSrE Nomor 2 Tahun 2024
Persyaratan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Pemanfaatan Segel Elektronik 2. Perjanjian Kerja Sama (PKS) Instansi Pengguna dengan BSrE 3. Surat Rekomendasi Penanggung Jawab Segel Elektronik
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna melaksanakan layanan konsultasi dengan BSrE 2. Pengguna menunjuk pegawai di instansinya untuk menjadi Verifikator Instansi

	<p>3. Verifikator Instansi mengikuti bimbingan teknis pengelolaan sertifikat elektronik (dari penerbitan hingga pencabutan)</p> <p>4. Pengguna melaksanakan layanan instalasi modul</p> <p>5. Pengguna melaksanakan layanan bimbingan teknis terkait integrasi aplikasi dengan segel elektronik</p> <p>6. Pengguna melaksanakan layanan uji penerapan modul</p> <p>7. Verifikator mendaftarkan penanggung jawab segel elektronik dengan mengunggah surat rekomendasi melalui AMS</p> <p>8. Penanggung jawab segel elektronik melakukan aktivasi pendaftaran sertifikat elektronik</p> <p>9. Penanggung jawab segel elektronik menerima informasi melalui email bahwa sertifikat elektroniknya telah terbit</p> <p>10. Penanggung jawab segel elektronik membuka aplikasi yang sudah terintegrasi dengan segel elektronik</p> <p>11. Penanggung jawab segel elektronik melakukan aktivasi melalui aplikasi yang sudah terintegrasi untuk mendapatkan <i>Time-based One-Time Password</i> (TOTP)</p> <p>12. Penanggung jawab segel elektronik memasukkan TOTP aktivasi yang dikirimkan melalui email dinas yang didaftarkan</p> <p>13. Penanggung jawab segel elektronik memastikan dokumen yang di segel dalam format PDF dan belum disegel</p> <p>14. Penanggung jawab segel elektronik memastikan bahwa aplikasi sudah menyimpan ID subscriber, TOTP aktivasi, dan date expired</p>
Metode Pelaksanaan	: Layanan Segel Elektronik dilakukan menggunakan aplikasi yang terintegrasi dengan segel elektronik BSrE

Jangka Waktu Pelayanan	:	4 (empat) hari kerja
Biaya/Tarif	:	Tidak ada
Produk	:	Segel elektronik
Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. PC/Laptop/Handphone 2. Koneksi Internet yang memadai
Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami <i>public key infrastrucure</i> (PKI), dibuktikan dengan sertifikat pelatihan PKI 2. Memahami regulasi terkait sertifikat elektronik 3. Memahami SOP pendaftaran akun AMS, penerbitan SE, pencabutan SE, dan pembaharuan SE 4. Mampu operasional aplikasi <i>Registration Authority</i> (RA) BSrE, dibuktikan dengan sertifikat pelatihan aplikasi RA 5. Memiliki kompetensi <i>service excellent</i> dalam menangani aduan pengguna, dibuktikan dengan sertifikat pelatihan <i>customer handling</i>
Penanggung Jawab / Pengawas Internal	:	Kepala Seksi Pelayanan Sertifikasi Elektronik BSrE
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon informasi dapat melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> a. Media <i>Online</i> <ul style="list-style-type: none"> 1) Website: https://bsre.bssn.go.id/kontak 2) Email: info.bsre@bssn.go.id 3) Telepon/handphone: 183 4) Chat Telegram: @infobsre / @CCBSrE_bot 5) Sosial Media <ul style="list-style-type: none"> a) Facebook https://web.facebook.com/bsreIDN/ b) Twitter https://twitter.com/bsre_id c) Instagram https://www.instagram.com/bsre.id/ b. Media <i>Offline</i> <ul style="list-style-type: none"> 1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Sertifikasi Elektronik

	<p>2) Tatap muka Mendatangi langsung kantor BSrE yang beralamat di Jalan Harsono RM No.70, Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12550. Pada hari kerja, pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB</p> <p>2. Jangka waktu penyelesaian masalah 1-3 Hari Kerja.</p>
Jumlah Pelaksana	: 1 – 3 personil
Jam Buka Layanan	: 7 x 24 jam
Jaminan Pelayanan	: BSrE memberikan jaminan bahwa proses Segel Elektronik dilakukan dengan cepat sesuai prosedur.
Evaluasi Kinerja Pelaksana	: <ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelaksanaan dilakukan setiap saat dan dilakukan perbaikan jika terjadi kesalahan atau perubahan kebijakan 2. Evaluasi pelaksanaan dilakukan melalui survei kepuasan pengguna
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	: <ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan fisik: Tersedianya petugas keamanan yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman 2. Keamanan non-fisik: Jaminan akurasi dan keamanan data Sertifikat Elektronik, dan memberikan kepastian hukum
Keterbatasan Layanan	: <ul style="list-style-type: none"> 1. Tidak mendapatkan persetujuan dari Kepala BSrE 2. Keadaan kahar 3. Permintaan layanan BSrE tidak disampaikan sesuai prosedur atau diluar ruang lingkup layanan BSrE 4. Sumber daya yang dimiliki BSrE seperti manusia, lisensi perangkat, perangkat dan lain-lain tidak dapat mendukung kegiatan pemenuhan layanan

Pihak Eksternal Terlibat		<ol style="list-style-type: none"> 1. Pusat Data dan Teknologi Informasi Komunikasi (Pusdatik) BSSN 2. <i>Network Time Protocol</i> Badan Informasi Geospasial
Metode Evaluasi Layanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaporan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) layanan 2. Survey Kepuasan Pengguna Layanan 3. Tinjauan Manajemen / Dialog Kinerja 4. Peninjauan Prosedur

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN INSTALASI MODUL SERTIFIKAT ELEKTRONIK

Pelayanan Publik	:	Layanan Instalasi Modul Sertifikat Elektronik
Deskripsi Layanan	:	Layanan instalasi aplikasi eSign Client pada server milik instansi pengguna
Dasar Hukum Pembentukan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik 2. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Keputusan Kepala Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 598 Tahun 2021 tentang Kedudukan Unit Pelaksana Teknis BSSN 4. Pedoman Kepala BSrE Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (<i>Certification Practice Statement</i>) BSrE 5. Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 & ISO 20000-1:2018 BSrE Nomor 58 Tahun 2023 6. Kebijakan SMKI BSrE Nomor 2 Tahun 2024
Persyaratan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. PKS antara instansi pemohon dengan BSrE BSSN 2. Ketersediaan infrastruktur sesuai spesifikasi 3. Formulir Permohonan Instalasi / <i>Update</i> / <i>Troubleshoot</i> Server eSign Client BSrE yang telah disetujui oleh penanggung jawab pemanfaatan sertifikat elektronik di instansi.
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna melakukan reservasi pada <i>website</i> BSrE dan melampirkan formulir Permohonan Instalasi / <i>Update</i> / <i>Troubleshoot</i> Server eSign Client BSrE yang dapat diakses melalui https://bsre.bssn.go.id/repository/formulir

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Pelaksana Layanan BSrE melakukan verifikasi reservasi kegiatan instalasi modul Sertifikat Elektronik 3. Pengguna mendapatkan notifikasi personil dan waktu pelaksanaan kegiatan 4. Pelaksana Layanan BSrE melaksanakan instalasi aplikasi eSign Client di server milik pemohon 5. Pelaksana Layanan BSrE menginformasikan bahwa instalasi modul sertifikat elektronik sudah selesai.
Metode Pelaksanaan	: Luring/daring
Jangka Waktu Pelayanan	: 1 - 3 hari kerja
Biaya/Tarif	: Tidak ada
Produk	: eSign Client BSrE
Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas	: <ol style="list-style-type: none"> 1. PC/Laptop/Handphone 2. Koneksi Internet yang memadai 3. Server <i>Development/Production</i> yang sesuai spesifikasi 4. Formulir Permohonan Instalasi / Update / Troubleshoot Server eSign Client BSrE yang dapat diakses melalui https://bsre.bssn.go.id/repository/formulir
Kompetensi Pelaksana	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami <i>public key infrastrucure</i> (PKI), dibuktikan dengan sertifikat pelatihan PKI 2. Memahami regulasi terkait sertifikat elektronik 3. Memiliki kemampuan operasional aplikasi <i>microservices</i>, dibuktikan dengan sertifikat pelatihan Openstack dan Kubernetes 4. Memiliki kemampuan membuat <i>script Devops</i> 5. Memiliki kemampuan operasional dan <i>troubleshooting</i> sistem operasi, dibuktikan dengan sertifikat pelatihan sistem operasi
Penanggung Jawab / Pengawas Internal	: <p>Kepala Seksi Pengelolaan Sistem Sertifikasi Elektronik BSrE</p>

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon informasi dapat melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Media <i>Online</i> <ol style="list-style-type: none"> 1) Website: https://bsre.bssn.go.id/kontak 2) Email: info.bsre@bssn.go.id 3) Telepon/handphone: 183 4) Chat Telegram: @infobsre / @CCBSrE_bot 5) Sosial Media <ol style="list-style-type: none"> a) Facebook https://web.facebook.com/bsreIDN/ b) Twitter https://twitter.com/bsre_id c) Instagram https://www.instagram.com/bsre.id/ b. Media <i>Offline</i> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Sertifikasi Elektronik 2) Tatap muka Mendatangi langsung kantor BSrE yang beralamat di Jalan Harsono RM No.70, Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12550. Pada hari kerja, pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB 2. Jangka waktu penyelesaian masalah 1-3 Hari Kerja
Jumlah Pelaksana	: 1 – 3 personil
Jam Buka Layanan	: <p>Senin s.d Kamis : 08.00 - 15.30 WIB</p> <p>Jumat : 08.00 - 16.00 WIB</p>
Jaminan Pelayanan	: <p>BSrE memberikan jaminan bahwa proses Instalasi / Update / Troubleshoot Server eSign Client dilakukan dengan cepat sesuai prosedur dan dapat digunakan sesuai peruntukannya</p>

Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelaksanaan dilakukan setiap saat dan dilakukan perbaikan jika terjadi kesalahan atau perubahan kebijakan 2. Evaluasi pelaksanaan dilakukan melalui survei kepuasan pengguna
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan fisik: Tersedianya petugas keamanan yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman 2. Keamanan non-fisik: Jaminan akurasi dan keamanan data Sertifikat Elektronik, dan memberikan kepastian hukum
Keterbatasan Layanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mendapatkan persetujuan dari Kepala BSrE 2. Keadaan kahar 3. Permintaan layanan BSrE tidak disampaikan sesuai prosedur atau diluar ruang lingkup layanan BSrE 4. Sumber daya yang dimiliki BSrE seperti manusia, lisensi perangkat, perangkat dan lain-lain tidak dapat mendukung kegiatan pemenuhan layanan
Pihak Eksternal Terlibat	:	Pusat Data dan Teknologi Informasi Komunikasi (Pusdatik) BSSN
Metode Evaluasi Layanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaporan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) layanan 2. Survey Kepuasan Pengguna Layanan 3. Tinjauan Manajemen / Dialog Kinerja 4. Peninjauan Prosedur

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN UJI PENERAPAN MODUL SERTIFIKAT ELEKTRONIK

Pelayanan Publik	:	Layanan Uji Penerapan Modul Sertifikat Elektronik
Deskripsi Layanan	:	Layanan uji kesesuaian aplikasi yang akan diintegrasikan dengan aplikasi eSign Client
Dasar Hukum Pembentukan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Keputusan Kepala Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 598 Tahun 2021 tentang Kedudukan Unit Pelaksana Teknis BSSN Pedoman Kepala BSrE Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (<i>Certification Practice Statement</i>) BSrE Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 & ISO 20000-1:2018 BSrE Nomor 58 Tahun 2023 Kebijakan SMKI BSrE Nomor 2 Tahun 2024
Persyaratan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> PKS antara instansi pemohon dengan BSrE BSSN Sistem elektronik pengguna yang telah berhasil diintegrasikan dengan aplikasi eSign Client
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> Pemohon melakukan reservasi pada <i>website</i> BSrE beserta penjelasan singkat mengenai permohonan yang diajukan Pelaksana Layanan BSrE melakukan verifikasi reservasi kegiatan uji penerapan modul Sertifikat Elektronik Pemohon mendapatkan notifikasi personil dan waktu pelaksanaan kegiatan Pelaksana Layanan BSrE melaksanakan kegiatan uji penerapan modul Sertifikat

		Elektronik beserta melakukan penerbitan Surat Pengesahan Sistem
Metode Pelaksanaan	:	Luring/daring
Jangka Waktu Pelayanan	:	1 (satu) hari kerja
Biaya/Tarif	:	Tidak ada
Produk	:	Surat Pengesahan Sistem Sertifikasi Elektronik
Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat/ruang kerja 2. PC/Laptop/Handphone 3. Koneksi Internet yang memadai 4. Sistem elektronik yang akan dilakukan uji penerapan modul
Kompetensi Pelaksana	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami <i>public key infrastrucure</i> (PKI), dibuktikan dengan sertifikat pelatihan PKI 2. Memahami regulasi terkait sertifikat elektronik 3. Memiliki kemampuan operasional aplikasi <i>microservices</i>, dibuktikan dengan sertifikat pelatihan Openstack dan Kubernetes 4. Memiliki kemampuan membuat <i>script Devops</i> 5. Memiliki kemampuan operasional dan <i>troubleshooting</i> sistem operasi, dibuktikan dengan sertifikat pelatihan sistem operasi
Penanggung Jawab / Pengawas Internal	:	Kepala Seksi Pemenuhan Teknis Sistem Sertifikasi Elektronik BSrE
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon informasi dapat melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan melalui: <ul style="list-style-type: none"> a. Media <i>Online</i> <ul style="list-style-type: none"> 1) Website: https://bsre.bssn.go.id/kontak 2) Email: info.bsre@bssn.go.id 3) Telepon/handphone: 183 4) Chat Telegram: @infobsre / @CCBSrE_bot 5) Sosial Media <ul style="list-style-type: none"> a) Facebook https://web.facebook.com/bsreIDN/

	<p>b) Twitter https://twitter.com/bsre_id</p> <p>c) Instagram https://www.instagram.com/bsre.id/</p> <p>b. Media <i>Offline</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Sertifikasi Elektronik 2) Tatap muka Mendatangi langsung kantor BSrE yang beralamat di Jalan Harsono RM No.70, Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12550. Pada hari kerja, pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB <ol style="list-style-type: none"> 2. Jangka waktu penyelesaian masalah 1-3 Hari Kerja.
Jumlah Pelaksana	: 1 – 3 personil BSrE
Jam Buka Layanan	: Senin s.d Kamis : 08.00 - 15.30 WIB Jumat : 08.00 - 16.00 WIB
Jaminan Pelayanan	: BSrE memberikan jaminan bahwa proses uji penerapan modul dilakukan dengan cepat sesuai prosedur dan sertifikat elektronik dapat digunakan sesuai peruntukannya.
Evaluasi Kinerja Pelaksana	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelaksanaan dilakukan setiap saat dan dilakukan perbaikan jika terjadi kesalahan atau perubahan kebijakan 2. Evaluasi pelaksanaan dilakukan melalui survei kepuasan pengguna
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan fisik: Tersedianya petugas keamanan yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman 2. Keamanan non-fisik: Jaminan akurasi dan keamanan data Sertifikat Elektronik, dan memberikan kepastian hukum

Keterbatasan Layanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mendapatkan persetujuan dari Kepala BSrE 2. Keadaan kahar 3. Permintaan layanan BSrE tidak disampaikan sesuai prosedur atau diluar ruang lingkup layanan BSrE 4. Sumber daya yang dimiliki BSrE seperti manusia, lisensi perangkat, perangkat dan lain-lain tidak dapat mendukung kegiatan pemenuhan layanan
Pihak Eksternal Terlibat	:	Pusat Data dan Teknologi Informasi Komunikasi (Pusdatik) BSSN
Metode Evaluasi Layanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaporan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) layanan 2. Survey Kepuasan Pengguna Layanan 3. Tinjauan Manajemen / Dialog Kinerja 4. Peninjauan Prosedur

STANDAR PELAYANAN
LAYANAN MANAJEMEN SERTIFIKAT ELEKTRONIK

Pelayanan Publik	:	Layanan Manajemen Sertifikat Elektronik
Deskripsi Layanan	:	Layanan untuk mengelola sertifikat elektronik pengguna
Dasar Hukum Pembentukan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik 2. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Keputusan Kepala Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 598 Tahun 2021 tentang Kedudukan Unit Pelaksana Teknis BSSN 4. Pedoman Kepala BSrE Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (<i>Certification Practice Statement</i>) BSrE 5. Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 & ISO 20000-1:2018 BSrE Nomor 58 Tahun 2023 6. Kebijakan SMKI BSrE Nomor 2 Tahun 2024
Persyaratan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna merupakan pegawai instansi 2. Email dinas pengguna yang sudah didaftarkan
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna melakukan <i>login</i> ke https://portal-bsre.bssn.go.id 2. Pengguna memasukkan <i>username</i> dan <i>password</i> yang dikirimkan melalui email saat melakukan pendaftaran sertifikat elektronik 3. Download aplikasi <i>google authenticator</i> dan melakukan scan pada <i>barcode</i> yang tampil dihalaman "<i>Mobile Authencticator Setup</i>" 4. Masukan kode OTP dan isi nama device pada halaman tersebut

		5. Pengguna dapat menggunakan Aplikasi Manajemen Sertifikat (AMS) sesuai dengan petunjuk teknis penggunaan yang dapat didownload di https://bsre.bssn.go.id/repository/juknis
Metode Pelaksanaan	:	Layanan manajemen sertifikat dilakukan menggunakan aplikasi
Jangka Waktu Pelayanan	:	1 (satu) hari kerja
Biaya/Tarif	:	Tidak ada
Produk	:	Akun AMS
Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas		<ol style="list-style-type: none"> 1. AMS 2. PC/Laptop/Handphone 3. Koneksi Internet yang memadai 4. Aplikasi Google Authenticator atau Free OTP
Kompetensi Pelaksana		<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami <i>public key infrastrucure</i> (PKI), dibuktikan dengan sertifikat pelatihan PKI 2. Memahami regulasi terkait sertifikat elektronik 3. Memahami SOP pendaftaran akun AMS, penerbitan SE, pencabutan SE, dan pembaharuan SE 4. Mampu operasional aplikasi <i>Registration Authority</i> (RA) BSrE, dibuktikan dengan sertifikat pelatihan aplikasi RA 5. Memiliki kompetensi <i>service excellent</i> dalam menangani aduan pengguna, dibuktikan dengan sertifikat pelatihan <i>customer handling</i>
Penanggung Jawab / Pengawas Internal		Kepala Seksi Pelayanan Sertifikasi Elektronik BSrE
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon informasi dapat melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Media <i>Online</i> <ol style="list-style-type: none"> 1) Website: https://bsre.bssn.go.id/kontak 2) Email: info.bsre@bssn.go.id 3) Telepon/handphone: 183

	<p>4) Chat Telegram: @infobsre / @CCBSrE_bot</p> <p>5) Sosial Media</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Facebook https://web.facebook.com/bsreIDN/ b) Twitter https://twitter.com/bsre_id c) Instagram https://www.instagram.com/bsre.id/ <p>b. Media Offline</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Sertifikasi Elektronik 2) Tatap muka Mendatangi langsung kantor BSrE yang beralamat di Jalan Harsono RM No.70, Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12550. Pada hari kerja, pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB <p>2. Jangka waktu penyelesaian masalah 1-3 Hari Kerja.</p>
Jumlah Pelaksana	1 – 3 Personil BSrE
Jam Buka Layanan	7 x 24 Jam
Jaminan Pelayanan	BSrE memberikan jaminan bahwa proses pembuatan akun AMS dilakukan dengan cepat sesuai dengan prosedur
Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelaksanaan dilakukan setiap saat dan dilakukan perbaikan jika terjadi kesalahan atau perubahan kebijakan 2. Evaluasi pelaksanaan dilakukan melalui survei kepuasan pengguna
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan fisik: Tersedianya petugas keamanan yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman 2. Keamanan non-fisik: Jaminan akurasi dan keamanan data Sertifikat Elektronik, dan memberikan kepastian hukum

Keterbatasan Layanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mendapatkan persetujuan dari Kepala BSrE 2. Keadaan kahar 3. Permintaan layanan BSrE tidak disampaikan sesuai prosedur atau diluar ruang lingkup layanan BSrE 4. Sumber daya yang dimiliki BSrE seperti manusia, lisensi perangkat, perangkat dan lain-lain tidak dapat mendukung kegiatan pemenuhan layanan
Pihak Eksternal Terlibat	:	Pusat Data dan Teknologi Informasi Komunikasi (Pusdatik) BSSN
Metode Evaluasi Layanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaporan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) layanan 2. Survey Kepuasan Pengguna Layanan 3. Tinjauan Manajemen / Dialog Kinerja 4. Peninjauan Prosedur

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN KONSULTASI**

Pelayanan Publik	:	Layanan Konsultasi
Deskripsi Layanan	:	Layanan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan sertifikat elektronik
Dasar Hukum Pembentukan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik 2. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Keputusan Kepala Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 598 Tahun 2021 tentang Kedudukan Unit Pelaksana Teknis BSSN 4. Pedoman Kepala BSrE Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (<i>Certification Practice Statement</i>) BSrE; 5. Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 & ISO 20000-1:2018 BSrE Nomor 58 Tahun 2023 6. Kebijakan SMKI BSrE Nomor 2 Tahun 2024
Persyaratan Pelayanan Publik	:	Surat Permohonan Konsultasi Sertifikat Elektronik
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melakukan reservasi pada <i>website</i> BSrE dan melampirkan surat permohonan konsultasi sertifikat elektronik beserta penjelasan singkat mengenai permohonan yang akan dikonsultasikan 2. Pelaksana Layanan BSrE melakukan verifikasi reservasi kegiatan konsultasi 3. Pemohon mendapatkan notifikasi personil dan waktu pelaksanaan kegiatan 4. Pelaksana Layanan BSrE yang ditugaskan memberikan konsultasi Sertifikat Elektronik.

	<p>5. Pemohon melakukan reservasi pada <i>website</i> BSrE dan melampirkan surat permohonan pemanfaatan tanda tangan elektronik untuk mendapatkan layanan konsultasi dengan BSrE beserta penjelasan singkat mengenai permohonan yang akan dikonsultasikan</p> <p>6. Pelaksana Layanan BSrE melakukan verifikasi reservasi kegiatan konsultasi sertifikat elektronik</p> <p>7. Pemohon mendapatkan notifikasi personil dan waktu pelaksanaan kegiatan konsultasi sertifikat elektronik</p> <p>8. Pelaksana Layanan BSrE memberikan konsultasi sertifikat elektronik</p> <p>9.</p>
Metode Pelaksanaan	: Luring/Daring
Jangka Waktu Pelayanan	: 1 (satu) hari kerja
Biaya/Tarif	: Tidak ada
Produk	: Layanan konsultasi sertifikat elektronik
Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas	<p>1. Ruang rapat/ruang kerja</p> <p>2. PC/Laptop/Handphone</p> <p>3. Koneksi Internet yang memadai</p>
Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memahami <i>public key infrastrucure</i> (PKI), dibuktikan dengan sertifikat pelatihan PKI</p> <p>2. Memahami regulasi terkait sertifikat elektronik</p> <p>3. Memahami SOP pendaftaran akun AMS, penerbitan SE, pencabutan SE, dan pembaharuan SE</p> <p>4. Mampu operasional aplikasi <i>Registration Authority</i> (RA) BSrE, dibuktikan dengan sertifikat pelatihan aplikasi RA</p> <p>5. Memiliki kompetensi <i>service excellent</i> dalam menangani aduan pengguna, dibuktikan dengan sertifikat pelatihan <i>customer handling</i></p>

Penanggung Jawab / Pengawas Internal	Kepala Seksi Pelayanan Sertifikasi Elektronik BSrE
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>: 1. Pemohon informasi dapat melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Media <i>Online</i> <ul style="list-style-type: none"> 1) Website: https://bsre.bssn.go.id/kontak 2) Email: info.bsre@bssn.go.id 3) Telepon/handphone: 183 4) Chat Telegram: @infobsre / @CCBSrE_bot 5) Sosial Media <ul style="list-style-type: none"> a) Facebook https://web.facebook.com/bsreIDN/ b) Twitter https://twitter.com/bsre_id c) Instagram https://www.instagram.com/bsre.id/ b. Media <i>Offline</i> <ul style="list-style-type: none"> 1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Sertifikasi Elektronik 2) Tatap muka Mendatangi langsung kantor BSrE yang beralamat di Jalan Harsono RM No.70, Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12550. Pada hari kerja, pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB <p>2. Jangka waktu penyelesaian masalah 1-3 Hari Kerja.</p>
Jumlah Pelaksana	1 – 3 personil BSrE
Jam Buka Layanan	Selasa s.d Kamis : 08.00 - 15.30 WIB Jumat : 08.00 - 16.00 WIB
Jaminan Pelayanan	BSrE memberikan jaminan bahwa proses layanan konsultasi sertifikat elektronik dilakukan sesuai prosedur dan hasil konsultasi sesuai dengan permohonan pemohon

Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelaksanaan dilakukan setiap saat dan dilakukan perbaikan jika terjadi kesalahan atau perubahan kebijakan 2. Evaluasi pelaksanaan dilakukan melalui survei kepuasan pengguna
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan fisik: Tersedianya petugas keamanan yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman 2. Keamanan non-fisik: Jaminan akurasi dan keamanan data Sertifikat Elektronik, dan memberikan kepastian hukum
Keterbatasan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mendapatkan persetujuan dari Kepala BSrE 2. Keadaan kahar 3. Permintaan layanan BSrE tidak disampaikan sesuai prosedur atau diluar ruang lingkup layanan BSrE 4. Sumber daya yang dimiliki BSrE seperti manusia, lisensi perangkat, perangkat dan lain-lain tidak dapat mendukung kegiatan pemenuhan layanan
Pihak Eksternal Terlibat	Pusat Data dan Teknologi Informasi Komunikasi (Pusdatik) BSSN
Metode Evaluasi Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaporan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) layanan 2. Survey Kepuasan Pengguna Layanan 3. Tinjauan Manajemen / Dialog Kinerja 4. Peninjauan Prosedur

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN BIMBINGAN TEKNIS**

Pelayanan Publik	:	Layanan Bimbingan Teknis
Deskripsi Layanan	:	Layanan untuk mendapatkan pemahaman praktis implementasi sertifikat elektronik
Dasar Hukum Pembentukan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik 2. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Keputusan Kepala Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 598 Tahun 2021 tentang Kedudukan Unit Pelaksana Teknis BSSN 4. Pedoman Kepala BSrE Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (<i>Certification Practice Statement</i>) BSrE; 5. Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 & ISO 20000-1:2018 BSrE Nomor 58 Tahun 2023 6. Kebijakan SMKI BSrE Nomor 2 Tahun 2024
Persyaratan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Bimbingan Teknis Sertifikat Elektronik 2. Telah melakukan reservasi kegiatan melalui https://bsre.bssn.go.id/reservasi
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi Pemohon melakukan reservasi pada website BSrE dan melampirkan surat permohonan bimbingan teknis sertifikat elektronik beserta penjelasan singkat mengenai permohonan yang diajukannya 2. Tim Layanan Pengguna melakukan verifikasi reservasi kegiatan bimbingan teknis integrasi 3. Ketua Tim Layanan Pengguna / Ketua Tim Dukungan Aplikasi melakukan penunjukan pada personil yang ditugaskan

		<p>4. Instansi pemohon mendapatkan notifikasi personil dan waktu pelaksanaan kegiatan</p> <p>5. Personil yang ditugaskan melaksanakan kegiatan bimbingan teknis</p>
Metode Pelaksanaan	:	Luring/Daring
Jangka Waktu Pelayanan	:	1 (satu) hari kerja
Biaya/Tarif	:	Tidak ada
Produk	:	Layanan bimbingan teknis sertifikat elektronik
Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas		<p>1. Ruang rapat/ruang kerja</p> <p>2. PC/Laptop/Handphone</p> <p>3. Koneksi Internet yang memadai</p> <p>4. Aplikasi Postman</p>
Kompetensi Pelaksana		<p>1. Memahami <i>public key infrastrucure</i> (PKI), dibuktikan dengan sertifikat pelatihan PKI</p> <p>2. Memahami regulasi terkait sertifikat elektronik</p> <p>3. Memiliki kemampuan <i>Programming</i>, dibuktikan dengan sertifikat pelatihan bahasa pemrograman</p>
Penanggung Jawab / Pengawas Internal		Kepala Seksi Pelayanan Sertifikasi Elektronik BSrE
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<p>1. Pemohon informasi dapat melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan melalui:</p> <p>a. Media <i>Online</i></p> <p>1) Website: https://bsre.bssn.go.id/kontak</p> <p>2) Email: info.bsre@bssn.go.id</p> <p>3) Telepon/handphone: 183</p> <p>4) Chat Telegram: @infobsre / @CCBSrE_bot</p> <p>5) Sosial Media</p> <p>a) Facebook https://web.facebook.com/bsreIDN/</p> <p>b) Twitter https://twitter.com/bsre_id</p>

	<p>c) Instagram https://www.instagram.com/bsre.id/</p> <p>b. Media <i>Offline</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Sertifikasi Elektronik 2) Tatap muka Mendatangi langsung kantor BSrE yang beralamat di Jalan Harsono RM No.70, Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12550. Pada hari kerja, pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB <p>2. Jangka waktu penyelesaian masalah 1-3 Hari Kerja.</p>
Jumlah Pelaksana	1 – 3 personil BSrE
Jam Buka Layanan	Selasa s.d Kamis : 08.00 - 15.30 WIB Jumat : 08.00 - 16.00 WIB
Jaminan Pelayanan	BSrE memberikan jaminan bahwa proses layanan bimbingan teknis sertifikat elektronik dilakukan sesuai prosedur dan hasil bimbingan teknis sesuai dengan permohonan pemohon
Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelaksanaan dilakukan setiap saat dan dilakukan perbaikan jika terjadi kesalahan atau perubahan kebijakan 2. Evaluasi pelaksanaan dilakukan melalui survei kepuasan pengguna
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan fisik: Tersedianya petugas keamanan yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman 2. Keamanan non-fisik: Jaminan akurasi dan keamanan data Sertifikat Elektronik, dan memberikan kepastian hukum

Keterbatasan Layanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mendapatkan persetujuan dari Kepala BSrE 2. Keadaan kahar 3. Permintaan layanan BSrE tidak disampaikan sesuai prosedur atau diluar ruang lingkup layanan BSrE 4. Sumber daya yang dimiliki BSrE seperti manusia, lisensi perangkat, perangkat dan lain-lain tidak dapat mendukung kegiatan pemenuhan layanan
Pihak Eksternal Terlibat	:	Pusat Data dan Teknologi Informasi Komunikasi (Pusdatik) BSSN
Metode Evaluasi Layanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaporan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) layanan 2. Survey Kepuasan Pengguna Layanan 3. Tinjauan Manajemen / Dialog Kinerja 4. Peninjauan Prosedur

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN SOSIALISASI**

Pelayanan Publik	:	Layanan Sosialisasi
Deskripsi Layanan	:	Layanan diseminasi informasi terkait sertifikat elektronik
Dasar Hukum Pembentukan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik 2. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Keputusan Kepala Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 598 Tahun 2021 tentang Kedudukan Unit Pelaksana Teknis BSSN 4. Pedoman Kepala BSrE Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (<i>Certification Practice Statement</i>) BSrE; 5. Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 & ISO 20000-1:2018 BSrE Nomor 58 Tahun 2023 6. Kebijakan SMKI BSrE Nomor 2 Tahun 2024
Persyaratan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Sosialisasi Sertifikat Elektronik 2. Telah melakukan reservasi kegiatan melalui https://bsre.bssn.go.id/reservasi
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi Pemohon melakukan reservasi pada website BSrE dan melampirkan surat permohonan sosialisasi sertifikat elektronik beserta penjelasan singkat mengenai detail kegiatan 2. Tim Layanan Pengguna melakukan verifikasi reservasi kegiatan sosialisasi atau bimbingan teknis

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Kepala BSrE melalui Kepala Sub Bagian Tata Usaha BSrE melakukan penunjukan pada personil yang ditugaskan 4. Instansi pemohon mendapatkan notifikasi personil dan waktu pelaksanaan kegiatan 5. Personil yang bersangkutan melaksanakan kegiatan sosialisasi
Metode Pelaksanaan	:	Luring/Daring
Jangka Waktu Pelayanan	:	1 (satu) hari kerja
Biaya/Tarif	:	Tidak ada
Produk	:	Layanan sosialisasi sertifikat elektronik
Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas		<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat/ruang kerja 2. PC/Laptop/Handphone 3. Koneksi Internet yang memadai
Kompetensi Pelaksana		<ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami <i>public key infrastrucure</i> (PKI), dibuktikan dengan sertifikat pelatihan PKI 2. Memahami regulasi terkait sertifikat elektronik 3. Memahami SOP pendaftaran akun AMS, penerbitan SE, pencabutan SE, dan pembaharuan SE 4. Mampu operasional aplikasi <i>Registration Authority</i> (RA) BSrE, dibuktikan dengan sertifikat pelatihan aplikasi RA 5. Memiliki kompetensi <i>service excellent</i> dalam menangani aduan pengguna, dibuktikan dengan sertifikat pelatihan <i>customer handling</i>
Penanggung Jawab / Pengawas Internal		Kepala Sub Bagian Tata Usaha BSrE
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<p>1. Pemohon informasi dapat melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Media <i>Online</i> <ul style="list-style-type: none"> 1) Website: https://bsre.bssn.go.id/kontak 2) Email: info.bsre@bssn.go.id 3) Telepon/handphone: 183

	<p>4) Chat Telegram: @infobsre / @CCBSrE_bot</p> <p>5) Sosial Media</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Facebook https://web.facebook.com/bsreIDN/ b) Twitter https://twitter.com/bsre_id c) Instagram https://www.instagram.com/BSrE.id/ <p>b. Media Offline</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Sertifikasi Elektronik 2) Tatap muka Mendatangi langsung kantor BSrE yang beralamat di Jalan Harsono RM No.70, Ragunan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12550. Pada hari kerja, pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB <p>2. Jangka waktu penyelesaian masalah 1-3 Hari Kerja.</p>
Jumlah Pelaksana	1 – 3 personil BSrE
Jam Buka Layanan	Selasa s.d Kamis : 08.00 - 15.30 WIB Jumat : 08.00 - 16.00 WIB
Jaminan Pelayanan	BSrE memberikan jaminan bahwa proses layanan sosialisasi sertifikat elektronik dilakukan sesuai prosedur
Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi pelaksanaan dilakukan setiap saat dan dilakukan perbaikan jika terjadi kesalahan atau perubahan kebijakan 2. Evaluasi pelaksanaan dilakukan melalui survei kepuasan pengguna
Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan fisik: Tersedianya petugas keamanan yang dapat memberikan rasa aman dan nyaman 2. Keamanan non-fisik: Jaminan akurasi dan keamanan data Sertifikat Elektronik, dan memberikan kepastian hukum

Keterbatasan Layanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mendapatkan persetujuan dari Kepala BSrE 2. Keadaan kahar 3. Permintaan layanan BSrE tidak disampaikan sesuai prosedur atau diluar ruang lingkup layanan BSrE 4. Sumber daya yang dimiliki BSrE seperti manusia, lisensi perangkat, perangkat dan lain-lain tidak dapat mendukung kegiatan pemenuhan layanan
Pihak Eksternal Terlibat	:	Pusat Data dan Teknologi Informasi Komunikasi (Pusdatik) BSSN
Metode Evaluasi Layanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaporan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) layanan 2. Survey Kepuasan Pengguna Layanan 3. Tinjauan Manajemen / Dialog Kinerja 4. Peninjauan Prosedur

LAMPIRAN
STANDAR PELAYANAN
NOMOR 11 TAHUN 2024



MAKLUMAT LAYANAN

Kami segenap pimpinan dan jajaran pengelola layanan sertifikasi elektronik menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Jakarta, 10 Juni 2024

