



STANDAR PELAYANAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK

BSrE

No. Dokumen: 11 Tahun 2024

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



LEMBAR PENGESAHAN DOKUMEN

Dietujui 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
27 Februari 2024	Terbitan Kedua	02

Tanggal Efektif	Jadwal Review
4 Maret 2024	28 Februari 2025

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
PENDAHULUAN	1
STANDAR PELAYANAN LAYANAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK	3
STANDAR PELAYANAN LAYANAN SEGEL ELEKTRONIK	8
STANDAR PELAYANAN LAYANAN AUTENTIKASI SITUS WEB	12
STANDAR PELAYANAN LAYANAN INSTALASI MODUL SERTIFIKAT ELEKTRONIK	16
STANDAR PELAYANAN LAYANAN UJI PENERAPAN MODUL SERTIFIKAT ELEKTRONIK	20
STANDAR PELAYANAN LAYANAN APLIKASI SERTIFIKAT ELEKTRONIK	24
STANDAR PELAYANAN LAYANAN KONSULTASI	28
STANDAR PELAYANAN LAYANAN BIMBINGAN TEKNIS	32
STANDAR PELAYANAN LAYANAN SOSIALISASI	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, 27 Februari 2024

Badan Siber dan Sandi Negara

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 pemerintah berbasis elektronik (*e-government*). Dengan terciptanya *e-government* 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 *e-government* 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 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (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, proteksi email, proteksi dokumen, segel elektronik, *Secure Socket layer* (SSL) Server, dan SSL Client. Layanan Sertifikat elektronik diberikan dengan mengutamakan aspek kejelasan, kecepatan, kemudahan, transparansi, akuntabel dan kehati-hatian. Untuk mewujudkan hal tersebut, Balai Sertifikasi elektronik menetapkan Standar Pelayanan Sertifikat Elektronik Balai Sertifikasi Elektronik.

B. Maksud dan Tujuan

Standar Pelayanan Sertifikat Elektronik ini merupakan acuan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna sertifikat elektronik, dengan tujuan penetapan untuk meningkatkan pelayanan kepada publik yang diberikan oleh Balai Sertifikasi Elektronik.

C. Sasaran

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

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN TANDA TANGAN ELEKTRONIK**

Pelayanan Publik	:	Layanan Tanda Tangan 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 BSR E Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (<i>Certification Practice Statement</i>) BSR E 5. Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 & ISO 20000-1:2018 BSR E Nomor 58 Tahun 2023 6. Kebijakan Sistem Keamanan Informasi (SMKI) BSR E Nomor 2 Tahun 2024
Persyaratan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perjanjian Kerjasama (PKS) antara instansi pemohon dengan BSR E BSSN 2. Pengguna merupakan pegawai instansi 3. Alamat email dinas yang masih aktif 4. Pengajuan harus dilakukan oleh pemilik/calon pemilik Sertifikat Elektronik atau instansi masing-masing 5. Menyetujui Kebijakan Privasi dan Perjanjian Pemilik Sertifikat Elektronik
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan penerbitan sertifikat elektronik dengan melampirkan nama lengkap dan alamat email dinas yang dibutuhkan calon pemilik sertifikat elektronik kepada verifikator instansi/<i>Registration Authority</i> (RA) BSR E

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pemohon melakukan aktivasi akun dengan mengisi data diri, data kedinasan dan melakukan swafoto wajah melalui link aktivasi yang dikirimkan melalui alamat email yang telah didaftarkan 3. Apabila yang didaftarkan adalah ASN dan POLRI maka sistem secara otomatis akan memverifikasi data sesuai dengan data pada Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dan data dari Badan Kepegawaian Negara (BKN) atau Sistem Informasi Personel POLRI (SIPP) 4. Apabila yang didaftarkan memilih Non-ASN maka perlu dilakukan verifikasi secara manual oleh verifikator instansi/RA BSrE 5. Pemohon akan mendapatkan email untuk melakukan pengisian <i>passphrase</i> kemudian akan menerima notifikasi bahwa Sertifikat Elektronik telah terbit 6. Dalam proses pencabutan Sertifikat Elektronik, pengguna tidak dapat menggunakan Sertifikat Elektronik yang dimiliki dan statusnya dicabut/<i>revoke</i> 7. Dalam proses pembaruan Sertifikat Elektronik, pengguna tidak dapat menggunakan Sertifikat Elektronik yang dimiliki dan statusnya diperbarui/<i>renew</i> 8. Sertifikat Elektronik yang berstatus kadaluarsa/<i>expired</i> tidak dapat dilakukan pembaruan Sertifikat Elektronik (melainkan harus dilakukan penerbitan Sertifikat Elektronik yang baru)
Jangka Waktu Pelayanan	:	1 (satu) hari kerja
Biaya/Tarif	:	Tidak ada
Produk	:	Sertifikat Elektronik pengguna

Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Manajemen Sertifikat (AMS) 2. PC/Laptop 3. Handphone 4. Koneksi Internet yang memadai 5. Aplikasi Google Authenticator atau Free OTP
Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Umum: D-III, D-IV / S1 Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi 2. Kompetensi Bidang: Memiliki pengetahuan dan keterampilan bidang keamanan informasi 3. Kompetensi <i>Skill</i>: <ol style="list-style-type: none"> a. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik b. Mampu berkomunikasi dengan baik c. Menguasai SOP Pendaftaran, Pembaruan, dan Pencabutan Sertifikat Elektronik 4. Persyaratan Fisik dan Kepribadian: <ol style="list-style-type: none"> a. Berpenampilan rapi, sehat, ramah, tanggap, dan teliti b. Mampu bekerja secara mandiri, akuntabel, netral, tepercaya, adaptif, dan profesional
Penanggung Jawab/ Pengawas Internal	Kepala Seksi Pelayanan Sertifikasi Elektronik BSrE
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>: Pemohon informasi dapat melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media <i>Online</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Website: https://bsre.bssn.go.id/kontak b. Email: info.bsre@bssn.go.id c. Telepon/handphone: 183 d. Chat Telegram: @infobsre / @CCBSrE_bot e. Sosial Media <ol style="list-style-type: none"> i. Facebook https://web.facebook.com/BSrEIDN/ ii. Twitter https://twitter.com/bsre_id iii. Instagram https://www.instagram.com/bsre.id/ 2. Media <i>Offline</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Sertifikasi Elektronik

		<p>b. 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>
Jumlah Pelaksana		1 – 3 Personil
Jaminan Pelayanan		BSrE memberikan jaminan bahwa proses penerbitan, pembaruan dan pencabutan Sertifikat Elektronik 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		<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktorat Jenderal Dukcapil, Kemendagri 2. Direktorat Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi ASN, BKN 3. Divisi Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (Divtik) POLRI 4. 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 SEGEL ELEKTRONIK**

Pelayanan Publik	:	Layanan Segel 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 BSR E Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (<i>Certification Practice Statement</i>) BSR E 5. Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 & ISO 20000-1:2018 BSR E Nomor 58 Tahun 2023 6. Kebijakan SMKI BSR E Nomor 2 Tahun 2024
Persyaratan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. PKS antara instansi pemohon dengan BSR E BSSN 2. Pengguna merupakan pegawai instansi 3. Alamat email dinas yang masih aktif 4. Telah melakukan reservasi kegiatan melalui <i>website</i> BSR E 5. Pengajuan harus dilakukan oleh verifikator instansi
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi pemohon mengajukan surat permohonan penggunaan Segel Elektronik 2. Instansi pemohon melakukan reservasi kegiatan untuk pelaksanaan konsultasi pra-integrasi implementasi Segel Elektronik 3. Instansi pemohon melakukan reservasi kegiatan untuk pelaksanaan bimbingan teknis integrasi Segel Elektronik

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Instansi pemohon melakukan reservasi kegiatan untuk pelaksanaan uji penerapan modul Segel Elektronik 5. RA BsrE melakukan penambahan fitur/menu Segel Elektronik di instansi pemohon melalui menu AMS apabila aplikasi sudah lulus uji penerapan modul 6. Verifikator instansi melakukan pendaftaran Segel Elektronik melalui menu di AMS
Jangka Waktu Pelayanan	:	5 (lima) hari kerja
Biaya/Tarif	:	Tidak ada
Produk	:	Segel Elektronik
Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas		<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi Manajemen Sertifikat (AMS) 2. PC/Laptop 3. Handphone 4. Koneksi Internet yang memadai 5. Formulir Rekomendasi Permohonan Penerbitan Segel Elektronik
Kompetensi Pelaksana		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Umum: D-III, D-IV / S1 Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi 2. Kompetensi Bidang: Memiliki pengetahuan dan keterampilan bidang keamanan informasi 3. Kompetensi <i>Skill</i>: <ol style="list-style-type: none"> a. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik b. Mampu berkomunikasi dengan baik c. Menguasai alur proses bisnis layanan Segel Elektronik 4. Persyaratan Fisik dan Kepribadian: <ol style="list-style-type: none"> a. Berpenampilan rapi, sehat, ramah, tanggap, dan teliti b. Mampu bekerja secara mandiri, akuntabel, netral, tepercaya, adaptif, dan profesional
Penanggung Jawab / Pengawas Internal		Kepala Seksi Pelayanan Sertifikasi Elektronik BSrE

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	Pemohon informasi dapat melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Media Online</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Website: https://bsre.bssn.go.id/kontak b. Email: info.bsre@bssn.go.id c. Telepon/handphone: 183 d. Chat Telegram: @infobsre / @CCBSrE_bot e. Sosial Media <ol style="list-style-type: none"> i. Facebook https://web.facebook.com/BSrEIDN/ ii. Twitter https://twitter.com/bsre_id iii. Instagram https://www.instagram.com/bsre.id/ 2. <i>Media Offline</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Sertifikasi Elektronik b. 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
Jumlah Pelaksana		1 – 3 personil BSrE
Jaminan Pelayanan		BSrE memberikan jaminan bahwa proses penerbitan, pembaruan dan pencabutan Segel Elektronik 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 BSR 2. Keadaan kahar 3. Permintaan layanan BSR tidak disampaikan sesuai prosedur atau diluar ruang lingkup layanan BSR 4. Sumber daya yang dimiliki BSR 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 AUTENTIKASI SITUS WEB**

Pelayanan Publik	:	Layanan Autentikasi Situs Web
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 BSR E Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (<i>Certification Practice Statement</i>) BSR E 5. Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 & ISO 20000-1:2018 BSR E Nomor 58 Tahun 2023 6. Kebijakan SMKI BSR E Nomor 2 Tahun 2024
Persyaratan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. PKS antara instansi pemohon dengan BSR E BSSN 2. Pengguna merupakan pegawai instansi 3. Alamat email dinas yang masih aktif 4. Menampilkan logo SSL BSR E di halaman <i>website</i> atau aplikasi yang diajukan 5. Pengecekan alamat <i>website</i> atau aplikasi (domain) pada <i>Certification Authority Authorization (CAA) Record</i>. Apabila domain sudah terdaftar, maka permohonan akan ditolak 6. Melampirkan bukti dasar pendirian instansi (contoh: peraturan perundang-undangan pembentukan instansi) 7. <i>Website</i> atau aplikasi yang diajukan sudah dapat diakses secara publik

		8. Memastikan sertifikat <i>wildcard</i> dari <i>website</i> atau aplikasi yang diajukan adalah <i>domain</i> utama (contoh: *.bssn.go.id) 9. Pembuatan CSR dilakukan hanya menggunakan aplikasi Lemsaneg OSD <i>Client Kit</i> (LOCK)
Prosedur	:	1. Pemohon mengajukan Formulir Rekomendasi Permohonan Penerbitan Sertifikat Autentikasi Situs Web ke <i>contact center</i> BSR E 2. RA BSR E mendaftarkan akun AMS pemohon 3. Pemohon melakukan aktivasi dan <i>login</i> pada portal AMS 4. Pemohon mendownload LOCK dan memilih Produk Tanda Tangan Digital dan <i>SSL Client</i> 5. Pemohon melakukan pembangkitan dan kirim <i>Certificated Signing Request</i> (CSR) 6. Pemohon mengunggah Formulir Rekomendasi Permohonan Penerbitan Sertifikat Autentikasi Situs Web 7. Pemohon mendownload P12 yang telah diterbitkan
Jangka Waktu Pelayanan	:	5 (lima) hari kerja
Biaya/Tarif	:	Tidak ada
Produk	:	SSL / <i>Extented Validation</i> (EV) SSL
Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas		1. Aplikasi LOCK 2. PC/Laptop 3. Handphone 4. Koneksi Internet yang memadai 5. Formulir Rekomendasi Permohonan Penerbitan Sertifikat Autentikasi Situs Web
Kompetensi Pelaksana		1. Kompetensi Umum: D-III, D-IV / S1 Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi 2. Kompetensi Bidang: Memiliki pengetahuan dan keterampilan bidang keamanan informasi 3. Kompetensi <i>Skill</i> :

		<ul style="list-style-type: none"> a. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik b. Mampu berkomunikasi dengan baik c. Menguasai alur proses bisnis layanan Autentikasi Situs Web <p>4. Persyaratan Fisik dan Kepribadian:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Berpenampilan rapi, sehat, ramah, tanggap, dan teliti b. Mampu bekerja secara mandiri, akuntabel, netral, tepercaya, adaptif, dan profesional
Penanggung Jawab / Pengawas Internal		Kepala Seksi Pengelolaan Sistem Sertifikasi Elektronik BSrE
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<p>Pemohon informasi dapat melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Media Online</i> <ul style="list-style-type: none"> a. Website: https://bsre.bssn.go.id/kontak b. Email: info.bsre@bssn.go.id c. Telepon/handphone: 183 d. Chat Telegram: @infobsre / @CCBSrE_bot e. Sosial Media <ul style="list-style-type: none"> i. Facebook https://web.facebook.com/BSrEIDN/ ii. Twitter https://twitter.com/bsre_id iii. Instagram https://www.instagram.com/bsre.id/ 2. <i>Media Offline</i> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Sertifikasi Elektronik b. 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
Jumlah Pelaksana		1 – 3 personil BSrE
Jaminan Pelayanan		BSrE memberikan jaminan bahwa proses penerbitan, pembaruan dan pencabutan Sertifikat Autentikasi Situs Web 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 BSR 2. Keadaan kahar 3. Permintaan layanan BSR tidak disampaikan sesuai prosedur atau diluar ruang lingkup layanan BSR 4. Sumber daya yang dimiliki BSR 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 INSTALASI MODUL SERTIFIKAT ELEKTRONIK**

Pelayanan Publik	:	Layanan Instalasi Modul 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 BSR E Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (<i>Certification Practice Statement</i>) BSR E 5. Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 & ISO 20000-1:2018 BSR E Nomor 58 Tahun 2023 6. Kebijakan SMKI BSR E Nomor 2 Tahun 2024
Persyaratan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. PKS antara instansi pemohon dengan BSR E BSSN 2. Ketersediaan infrastruktur sesuai spesifikasi 3. Akses <i>remote server</i> 4. Telah melakukan reservasi kegiatan melalui <i>website</i> BSR E
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi Pemohon melakukan reservasi pada website BSR E dan melampirkan formulir Permohonan Instalasi/<i>update</i> Server <i>Esign Client</i> BSR E beserta penjelasan singkat mengenai permohonan yang akan dikonsultasikan 2. Tim Layanan Pengguna melakukan verifikasi reservasi kegiatan instalasi modul Sertifikat Elektronik

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Ketua Tim Dukungan Aplikasi melakukan penunjukan pada personil yang ditugaskan 4. Instansi pemohon mendapatkan notifikasi personil dan waktu pelaksanaan kegiatan 5. Personil yang ditugaskan melaksanakan instalasi modul Sertifikat Elektronik
Jangka Waktu Pelayanan	:	1 (satu) hari kerja
Biaya/Tarif	:	Tidak ada
Produk	:	<i>Esign Client</i> BSR E
Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas		<ol style="list-style-type: none"> 1. PC/Laptop 2. Handphone 3. Koneksi Internet yang memadai 4. <i>Server Development/Production</i> yang sesuai spesifikasi 5. Formulir Permohonan Instalasi/<i>update</i> <i>Server Esign Client</i> BSR E
Kompetensi Pelaksana		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Umum: D-III, D-IV / S1 Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi 2. Kompetensi Bidang: Memiliki pengetahuan dan keterampilan bidang keamanan informasi 3. Kompetensi <i>Skill</i>: <ol style="list-style-type: none"> a. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik b. Menguasai proses Instalasi / <i>Update ESign Client</i> c. Menguasai alur proses bisnis layanan Sertifikat Elektronik 4. Persyaratan Fisik dan Kepribadian: <ol style="list-style-type: none"> a. Berpenampilan rapi, sehat, ramah, tanggap, dan teliti b. Mampu bekerja secara mandiri, akuntabel, netral, tepercaya, adaptif, dan profesional
Penanggung Jawab / Pengawas Internal		Kepala Seksi Pengelolaan Sistem Sertifikasi Elektronik BSR E

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	Pemohon informasi dapat melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Media <i>Online</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Website: https://bsre.bssn.go.id/kontak b. Email: info.bsre@bssn.go.id c. Telepon/handphone: 183 d. Chat Telegram: @infobsre / @CCBSrE_bot e. Sosial Media <ol style="list-style-type: none"> i. Facebook https://web.facebook.com/BSrEIDN/ ii. Twitter https://twitter.com/bsre_id iii. Instagram https://www.instagram.com/bsre.id/ 2. Media <i>Offline</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Sertifikasi Elektronik b. 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
Jumlah Pelaksana		1 – 3 personil BSrE
Jaminan Pelayanan		BSrE memberikan jaminan bahwa proses Instalasi / <i>Update ESign Client</i> dilakukan dengan cepat sesuai prosedur dan 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 BSR E 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
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 BSR E Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (<i>Certification Practice Statement</i>) BSR E 5. Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 & ISO 20000-1:2018 BSR E Nomor 58 Tahun 2023 6. Kebijakan SMKI BSR E Nomor 2 Tahun 2024
Persyaratan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. PKS antara instansi pemohon dengan BSR E BSSN 2. Sistem elektronik pengguna yang telah berhasil diintegrasikan dengan modul Sertifikat Elektronik 3. Telah melakukan reservasi kegiatan melalui <i>website</i> BSR E
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi Pemohon melakukan reservasi pada <i>website</i> BSR E beserta penjelasan singkat mengenai permohonan yang diajukan 2. Tim Layanan Pengguna melakukan verifikasi reservasi kegiatan uji penerapan modul Sertifikat Elektronik 3. Ketua Tim Dukungan Aplikasi melakukan penunjukan pada personil yang ditugaskan

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Instansi pemohon mendapatkan notifikasi personil dan waktu pelaksanaan kegiatan 5. Personil yang ditugaskan melaksanakan kegiatan uji penerapan modul Sertifikat Elektronik beserta melakukan penerbitan Surat Pengesahan Sistem
Jangka Waktu Pelayanan	:	1 (satu) hari kerja
Biaya/Tarif	:	Tidak ada
Produk	:	Surat Pengesahan Sistem Sertifikasi Elektronik
Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat/ruang kerja 2. PC/Laptop 3. Handphone 4. Koneksi Internet yang memadai 5. Sistem elektronik yang akan dilakukan uji penerapan modul
Kompetensi Pelaksana		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Umum: D-III, D-IV / S1 Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi 2. Kompetensi Bidang: Memiliki pengetahuan dan keterampilan bidang keamanan informasi 3. Kompetensi <i>Skill</i>: <ol style="list-style-type: none"> a. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik b. Mampu berkomunikasi dengan baik c. Menguasai alur dan prosedur layanan Sertifikat Elektronik BsrE d. Mengetahui dan memahami persyaratan yang dibutuhkan untuk proses integrasi aplikasi 4. Persyaratan Fisik dan Kepribadian: <ol style="list-style-type: none"> a. Berpenampilan rapi, sehat, ramah, tanggap, dan teliti b. Mampu bekerja secara mandiri, akuntabel, netral, tepercaya, adaptif, dan profesional
Penanggung Jawab / Pengawas Internal		Kepala Seksi Pemenuhan Teknis Sistem Sertifikasi Elektronik BSrE

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	Pemohon informasi dapat melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Media Online</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Website: https://bsre.bssn.go.id/kontak b. Email: info.bsre@bssn.go.id c. Telepon/handphone: 183 d. Chat Telegram: @infobsre / @CCBSrE_bot e. Sosial Media <ol style="list-style-type: none"> i. Facebook https://web.facebook.com/BSrEIDN/ ii. Twitter https://twitter.com/bsre_id iii. Instagram https://www.instagram.com/bsre.id/ 2. <i>Media Offline</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Sertifikasi Elektronik b. 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
Jumlah Pelaksana		1 – 3 personil BSrE
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 BSR 2. Keadaan kahar 3. Permintaan layanan BSR tidak disampaikan sesuai prosedur atau diluar ruang lingkup layanan BSR 4. Sumber daya yang dimiliki BSR 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 APLIKASI SERTIFIKAT ELEKTRONIK**

Pelayanan Publik	:	Layanan Aplikasi 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 BSR E Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (<i>Certification Practice Statement</i>) BSR E 5. Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 & ISO 20000-1:2018 BSR E Nomor 58 Tahun 2023 6. Kebijakan SMKI BSR E Nomor 2 Tahun 2024
Persyaratan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. PKS antara instansi pemohon dengan BSR E BSSN 2. Pengguna merupakan pegawai instansi 3. Alamat email dinas yang masih aktif 4. Formulir Rekomendasi Verifikator Sertifikat Elektronik yang sudah di tandatangani secara elektronik oleh Pejabat Penandatangan PKS 5. Menyetujui Kebijakan Privasi dan Perjanjian Pemilik Sertifikat Elektronik
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan registrasi sertifikat elektronik dengan melampirkan nama lengkap dan alamat email dinas yang dibutuhkan calon pemilik sertifikat elektronik kepada RA BSR E 2. Pemohon melakukan aktivasi akun dengan mengisi data diri, data kedinasan dan

		<p>melakukan swafoto wajah melalui link aktivasi yang dikirimkan melalui alamat email yang telah didaftarkan</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Apabila yang didaftarkan adalah ASN dan POLRI maka sistem secara otomatis akan memverifikasi data sesuai dengan data pada Dukcapil dan data dari BKN atau SIPP POLRI 4. Apabila yang didaftarkan memilih Non-ASN maka perlu dilakukan verifikasi secara manual oleh RA BSR E 5. Pemohon akan mendapatkan email yang berisi informasi akun yang dapat diinputkan pada Portal BSR E dan dapat melakukan pendaftaran perangkat untuk melakukan pembangkitan <i>One Time Password (OTP)</i> untuk melakukan <i>Login</i> ke Portal BSR E
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. Aplikasi Manajemen Sertifikat (AMS) 2. PC/Laptop 3. Handphone 4. Koneksi Internet yang memadai 5. Aplikasi Google Authenticator atau Free OTP
Kompetensi Pelaksana		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Umum: D-III, D-IV / S1 Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi 2. Kompetensi Bidang: Memiliki pengetahuan dan keterampilan bidang keamanan informasi 3. Kompetensi <i>Skill</i>: <ol style="list-style-type: none"> a. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik b. Mampu berkomunikasi dengan baik c. Menguasai SOP Pendaftaran, Pembaruan, dan Pencabutan Sertifikat Elektronik 4. Persyaratan Fisik dan Kepribadian:

		<ul style="list-style-type: none"> a. Berpenampilan rapi, sehat, ramah, tanggap, dan teliti b. Mampu bekerja secara mandiri, akuntabel, netral, tepercaya, adaptif, dan profesional
Penanggung Jawab / Pengawas Internal		Kepala Seksi Pelayanan Sertifikasi Elektronik BSrE
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<p>Pemohon informasi dapat melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Media Online</i> <ul style="list-style-type: none"> a. Website: https://bsre.bssn.go.id/kontak b. Email: info.bsre@bssn.go.id c. Telepon/handphone: 183 d. Chat Telegram: @infobsre / @CCBSrE_bot e. Sosial Media <ul style="list-style-type: none"> i. Facebook https://web.facebook.com/BSrEIDN/ ii. Twitter https://twitter.com/bsre_id iii. Instagram https://www.instagram.com/bsre.id/ 2. <i>Media Offline</i> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Sertifikasi Elektronik b. 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
Jumlah Pelaksana		1 – 3 Personil BSrE
Jaminan Pelayanan		BSrE memberikan jaminan bahwa proses pembuatan akun AMS 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		<ol style="list-style-type: none"> 1. Direktorat Jenderal Dukcapil, Kemendagri 2. Direktorat Pembangunan dan Pengembangan Sistem Informasi ASN, BKN 3. Divisi Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (Divtik) POLRI 4. 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
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 BSR E Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (<i>Certification Practice Statement</i>) BSR E; 5. Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 & ISO 20000-1:2018 BSR E Nomor 58 Tahun 2023 6. Kebijakan SMKI BSR E Nomor 2 Tahun 2024
Persyaratan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. PKS antara instansi pemohon dengan BSR E BSSN 2. Telah melakukan reservasi kegiatan melalui <i>website</i> BSR E
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi Pemohon melakukan reservasi pada <i>website</i> BSR E dan melampirkan surat permohonan konsultasi sertifikat elektronik beserta penjelasan singkat mengenai permohonan yang akan dikonsultasikan 2. Tim Layanan Pengguna melakukan verifikasi reservasi kegiatan konsultasi 3. Ketua Tim Layanan Pengguna melakukan penunjukan pada personil yang ditugaskan 4. Instansi pemohon mendapatkan notifikasi personil dan waktu pelaksanaan kegiatan

		5. Personil yang ditugaskan melaksanakan kegiatan konsultasi Sertifikat Elektronik
Jangka Waktu Pelayanan	:	1 (satu) hari kerja
Biaya/Tarif	:	Tidak ada
Produk	:	Layanan konsultasi sertifikat elektronik
Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat/ruang kerja 2. PC/Laptop 3. Handphone 4. Koneksi Internet yang memadai
Kompetensi Pelaksana		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Umum: D-III, D-IV / S1 Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi 2. Kompetensi Bidang: Memiliki pengetahuan dan keterampilan bidang keamanan informasi 3. Kompetensi <i>Skill</i>: <ol style="list-style-type: none"> a. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik b. Mampu berkomunikasi dengan baik c. Menguasai alur dan prosedur layanan sertifikat elektronik 4. Persyaratan Fisik dan Kepribadian: <ol style="list-style-type: none"> a. Berpenampilan rapi, sehat, ramah, tanggap, dan teliti b. Mampu bekerja secara mandiri, akuntabel, netral, tepercaya, adaptif, dan profesional
Penanggung Jawab / Pengawas Internal		Kepala Seksi Pelayanan Sertifikasi Elektronik BSrE
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<p>Pemohon informasi dapat melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media <i>Online</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Website: https://bsre.bssn.go.id/kontak b. Email: info.bsre@bssn.go.id c. Telepon/handphone: 183 d. Chat Telegram: @infobsre / @CCBSrE_bot e. Sosial Media <ol style="list-style-type: none"> i. Facebook https://web.facebook.com/BSrEIDN/ ii. Twitter

		<p>https://twitter.com/bsre_id</p> <p>iii. Instagram https://www.instagram.com/bsre.id/</p> <p>2. Media <i>Offline</i></p> <p>a. Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Sertifikasi Elektronik</p> <p>b. 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>
Jumlah Pelaksana		1 – 3 personil BSrE
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) layanan2. Survey Kepuasan Pengguna Layanan3. Tinjauan Manajemen / Dialog Kinerja4. Peninjauan Prosedur

**STANDAR PELAYANAN
LAYANAN BIMBINGAN TEKNIS**

Pelayanan Publik	:	Layanan Bimbingan Teknis
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 BSR E Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (<i>Certification Practice Statement</i>) BSR E; 5. Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 & ISO 20000-1:2018 BSR E Nomor 58 Tahun 2023 6. Kebijakan SMKI BSR E Nomor 2 Tahun 2024
Persyaratan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. PKS antara instansi pemohon dengan BSR E BSSN 2. Telah melakukan reservasi kegiatan melalui <i>website</i> BSR E
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi Pemohon melakukan reservasi pada <i>website</i> BSR E 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 4. Instansi pemohon mendapatkan notifikasi personil dan waktu pelaksanaan kegiatan

		5. Personil yang ditugaskan melaksanakan kegiatan bimbingan teknis
Jangka Waktu Pelayanan	:	1 (satu) hari kerja
Biaya/Tarif	:	Tidak ada
Produk	:	Layanan bimbingan teknis sertifikat elektronik
Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat/ruang kerja 2. PC/Laptop 3. Handphone 4. Koneksi Internet yang memadai 5. Aplikasi postman
Kompetensi Pelaksana		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Umum: D-III, D-IV / S1 Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi 2. Kompetensi Bidang: Memiliki pengetahuan dan keterampilan bidang keamanan informasi 3. Kompetensi <i>Skill</i>: <ol style="list-style-type: none"> a. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik b. Mampu berkomunikasi dengan baik c. Menguasai alur dan prosedur layanan sertifikat elektronik d. Menguasai penggunaan postman 4. Persyaratan Fisik dan Kepribadian: <ol style="list-style-type: none"> a. Berpenampilan rapi, sehat, ramah, tanggap, dan teliti b. Mampu bekerja secara mandiri, akuntabel, netral, tepercaya, adaptif, dan profesional
Penanggung Jawab / Pengawas Internal		Kepala Seksi Pelayanan Sertifikasi Elektronik BSrE
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<p>Pemohon informasi dapat melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media <i>Online</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Website: https://bsre.bssn.go.id/kontak b. Email: info.bsre@bssn.go.id c. Telepon/handphone: 183 d. Chat Telegram: @infobsre / @CCBSrE_bot e. Sosial Media

		<ul style="list-style-type: none"> i. Facebook https://web.facebook.com/BSrEIDN/ ii. Twitter https://twitter.com/bsre_id iii. Instagram https://www.instagram.com/bsre.id/ <p>2. Media <i>Offline</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Sertifikasi Elektronik b. 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
Jumlah Pelaksana		1 – 3 personil BSrE
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		<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	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mendapatkan persetujuan dari Kepala BSR 2. Keadaan kahar 3. Permintaan layanan BSR tidak disampaikan sesuai prosedur atau diluar ruang lingkup layanan BSR 4. Sumber daya yang dimiliki BSR 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
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 BSR E Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pernyataan Praktik Sertifikasi Elektronik (<i>Certification Practice Statement</i>) BSR E; 5. Sistem Manajemen Terpadu ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 & ISO 20000-1:2018 BSR E Nomor 58 Tahun 2023 6. Kebijakan SMKI BSR E Nomor 2 Tahun 2024
Persyaratan Pelayanan Publik	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. PKS antara instansi pemohon dengan BSR E BSSN 2. Telah melakukan reservasi kegiatan melalui <i>website</i> BSR E
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi Pemohon melakukan reservasi pada <i>website</i> BSR E 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 3. Kepala BSR E melalui Kepala Sub Bagian Tata Usaha BSR E melakukan penunjukan pada personil yang ditugaskan

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Instansi pemohon mendapatkan notifikasi personil dan waktu pelaksanaan kegiatan 5. Personil yang bersangkutan melaksanakan kegiatan sosialisasi
Jangka Waktu Pelayanan	:	1 (satu) hari kerja
Biaya/Tarif	:	Tidak ada
Produk	:	Layanan sosialisasi sertifikat elektronik
Sarana, Prasarana Dan/Atau Fasilitas		<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang rapat/ruang kerja 2. PC/Laptop 3. Handphone 4. Koneksi Internet yang memadai
Kompetensi Pelaksana		<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi Umum: D-III, D-IV / S1 Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi 2. Kompetensi Bidang: Memiliki pengetahuan dan keterampilan bidang keamanan informasi 3. Kompetensi <i>Skill</i>: <ol style="list-style-type: none"> a. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik b. Mampu berkomunikasi dengan baik c. Menguasai alur dan prosedur layanan sertifikat elektronik 4. Persyaratan Fisik dan Kepribadian: <ol style="list-style-type: none"> a. Berpenampilan rapi, sehat, ramah, tanggap, dan teliti b. Mampu bekerja secara mandiri, akuntabel, netral, tepercaya, adaptif, dan profesional
Penanggung Jawab / Pengawas Internal		Kepala Sub Bagian Tata Usaha BSrE
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<p>Pemohon informasi dapat melakukan pengaduan, memberikan saran dan masukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Media <i>Online</i> <ol style="list-style-type: none"> a. Website: https://bsre.bssn.go.id/kontak b. Email: info.bsre@bssn.go.id c. Telepon/handphone: 183 d. Chat Telegram: @infobsre / @CCBSrE_bot e. Sosial Media

		<ul style="list-style-type: none"> i. Facebook https://web.facebook.com/BSrEIDN/ ii. Twitter https://twitter.com/bsre_id iii. Instagram https://www.instagram.com/bsre.id/ <p>2. Media Offline</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat tertulis yang ditujukan kepada Kepala Balai Sertifikasi Elektronik b. 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
Jumlah Pelaksana		1 – 3 personil BSrE
Jaminan Pelayanan		BSrE memberikan jaminan bahwa proses layanan sosialisasi sertifikat elektronik dilakukan 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	:	<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