

KEMENTERIAN KEUANGAN
LEMBAGA NATIONAL SINGLE WINDOW

SALINAN
KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA NATIONAL SINGLE WINDOW

NOMOR 19/LNSW/2023

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN LEMBAGA NATIONAL SINGLE WINDOW

KEPALA LEMBAGA NATIONAL SINGLE WINDOW,

Menimbang

- a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara Pelayanan Publik harus menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa dalam rangka memberikan acuan bagi pelaksanaan penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, serta untuk pelaksanaan ketentuan Pasal 4 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan, perlu menyusun Standar Pelayanan di lingkungan Lembaga *National Single Window*;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Lembaga *National Single Window* tentang Standar Pelayanan di lingkungan Lembaga *National Single Window*;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509);
 4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1031) sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141/PMK.01/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan

Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 954);

5. Peraturan Kementerian Keuangan Nomor 78/PMK.01/2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga *National Single Window* (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 417);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA *NATIONAL SINGLE WINDOW* TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN LEMBAGA *NATIONAL SINGLE WINDOW*.

PERTAMA : Menetapkan Standar Pelayanan di lingkungan Lembaga *National Single Window* sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Lembaga *National Single Window* ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA harus dilaksanakan oleh seluruh unit organisasi di lingkungan Lembaga *National Single Window* dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.

KETIGA : Keputusan Kepala Lembaga *National Single Window* ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Kepala Lembaga *National Single Window* ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Lembaga *National Single Window*; dan
2. Para Direktur di lingkungan Lembaga *National Single Window*.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 Juni 2023

KEPALA LEMBAGA *NATIONAL SINGLE WINDOW*,

ttd

M. AGUS ROFIUDIN

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIS LEMBAGA *NATIONAL SINGLE WINDOW*

^{11.p}
KEPALA BAGIAN PERENCANAAN, KEUANGAN,
DAN RUMAH TANGGA,


DIDIK PRAMUSINTO
NIP. 197705242002121002

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
LEMBAGA NATIONAL SINGLE WINDOW

Standar Pelayanan di lingkungan Lembaga *National Single Window* (LNSW) meliputi 3 (tiga) jenis pelayanan, yaitu:

1. Layanan Sistem Indonesia *National Single Window* (SINSW)
a. Komponen Standar Pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Untuk layanan SINSW yang bersifat transaksi melakukan <i>login</i> ke SINSW: <ol style="list-style-type: none"> Menggunakan akun SINSW; Telah melakukan registrasi dan memiliki hak akses ke SINSW. Untuk layanan SINSW yang bersifat publikasi tidak diperlukan <i>login</i> ke SINSW.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Untuk layanan yang bersifat transaksi: <ol style="list-style-type: none"> Mengakses url https://account.insw.go.id/; Melakukan input <i>username</i> dan <i>password</i> pada <i>form login</i>. Untuk layanan yang bersifat publikasi mengakses url https:// www.insw.go.id/. Memunculkan tampilan halaman sesuai jenis layanan yang diakses.
3.	Jangka waktu pelayanan	Layanan SINSW dapat diakses oleh <i>user</i> secara responsif.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk pelayanan	Akses ke SINSW sesuai dengan katalog layanan dan dapat membutuhkan proses <i>login</i> .
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Layanan <i>Call Center</i> dengan ketersediaan 7x24 jam; Nomor telepon: 150-679; Surat elektronik: info@insw.go.id; atau <i>Live chat</i> (jam kerja).

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan SINSW meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018 tentang Indonesia <i>National Single Window</i>; Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor PMK-214/PMK.012/2022 tentang Pengelolaan Indonesia <i>National Single Window</i> dan

		Penyelenggaraan Sistem Indonesia <i>National Single Window</i>
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: infrastruktur, jaringan, dan <i>server</i> .
3.	Kompetensi pelaksana	Untuk melakukan pemeliharaan sistem, membuat <i>fitur</i> baru, meng- <i>handle bug</i> dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Lembaga <i>National Single Window</i> yang memiliki keterampilan pemrograman sistem.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh para Kepala Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan dan Kepala Bagian Organisasi, Sumber Daya Manusia, Hukum, dan Hubungan Masyarakatat u.p. Kepala Subbagian Organisasi, Sumber Daya Manusia, dan Kepatuhan Internal.
5.	Jumlah pelaksana	Pelaksana di Lembaga <i>National Single Window</i>
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keraguan dalam bentuk pelayanan satu pintu terwujud dalam Keputusan Kepala LNSW Nomor 25/LNSW/2020 tentang Manajemen Kelangsungan Layanan Teknologi Informasi Komunikasi.
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan.

2. Layanan Website INSW

a. Komponen Standar Pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Memiliki Laptop, <i>smartphone</i> atau perangkat yang dapat membuka peramban (<i>browser</i>); Memiliki aplikasi peramban (<i>browser</i>) yang dapat membuka <i>website</i>; Memiliki jaringan internet yang memadai.

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pengguna menggunakan perangkat komunikasi; 2. Pengguna memasukkan alamat website https://insw.go.id/ melalui peramban (<i>browser</i>) perangkat komunikasi.
3.	Jangka waktu pelayanan	Layanan <i>Website</i> INSW dapat diakses oleh <i>user</i> secara responsif.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk pelayanan	<i>Website</i> INSW.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Layanan <i>Call Center</i> dengan ketersediaan 7x24 jam; 2. Nomor telepon: 150-679; 3. Surat elektronik: info@insw.go.id ; atau 4. <i>Live chat</i> (jam kerja).

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan *Website* INSW meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018 tentang Indonesia <i>National Single Window</i> ; 2. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor PMK-214/PMK.012/2022 tentang Pengelolaan Indonesia <i>National Single Window</i> dan Penyelenggaraan Sistem Indonesia <i>National Single Window</i> .
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: infrastruktur, jaringan, dan server.
3.	Kompetensi pelaksana	Untuk melakukan pemeliharaan sistem, membuat <i>fitur</i> baru, <i>handle bug</i> dilaksanakan oleh Pejabat dan/atau pegawai di lingkungan Lembaga <i>National Single Window</i> yang memiliki keterampilan pemrograman sistem.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh para Kepala Subdirektorat yang menangani/mendapat tugas untuk memberikan layanan dan Kepala Bagian Organisasi, Sumber Daya Manusia, Hukum, dan Hubungan Masyarakatat u.p Kepala Subbagian Organisasi, Sumber Daya Manusia, dan Kepatuhan Internal.
5.	Jumlah pelaksana	Pelaksana di Lembaga <i>National Single Window</i>
6.	JamINAN pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keraguan-raguan dalam bentuk pelayanan satu pintu terwujud dalam Keputusan Kepala LNSW Nomor 25/LNSW/2020 tentang Manajemen Kelangsungan Layanan Teknologi Informasi Komunikasi.
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan.

1. Layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)

a. Komponen Standar Pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<p>1. Memiliki Laptop, <i>smartphone</i> atau perangkat yang dapat membuka peramban (<i>browser</i>);</p> <p>2. Memiliki aplikasi peramban (<i>browser</i>) yang dapat membuka <i>website</i>;</p> <p>3. Memiliki jaringan internet yang memadai.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Sesuai dengan prosedur permintaan informasi publik yang tercantum dalam PMK Nomor 110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan dan e-ppid.kemenkeu.go.id, sebagai berikut:</p> <p>1. Pemohon menyampaikan permohonan Informasi Publik kepada PPID Tingkat I LNSW melalui:</p> <p>Website : e-ppid.kemenkeu.go.id Aplikasi : mobile ppid Kementerian Keuangan Surat : Sesuai alamat PPID LNSW Email : ppidlnsw@lnsw.go.id Jam Layanan : Pukul 08.00 - 15.00 WIB</p> <p>2. Dalam mengajukan permohonan Informasi Publik, Pemohon diwajibkan mengisi Formulir Registrasi Permohonan Informasi Publik dan melengkapi identitas yang sah. Dalam hal Pemohon adalah perseorangan diwajibkan untuk menyertakan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dapat</p>

	<p>membuktikan sebagai Warga Negara Indonesia. Apabila Pemohon adalah Badan Hukum diwajibkan menyertakan bukti pengesahan badan hukum yang dapat terbaca jelas, yang diterbitkan oleh Kementerian/ lembaga berwenang;</p> <p>3. Petugas layanan informasi akan melakukan verifikasi atas berkas kelengkapan permohonan Informasi Publik. Setelah dinyatakan lengkap, Petugas PPID memberikan Nomor Registrasi Pendaftaran Informasi Publik kepada Pemohon.</p>
<p>3. Jangka waktu pelayanan</p>	<p>1. Atas permohonan Informasi Publik yang diterima dan dinyatakan lengkap, PPID Tingkat I LNSW menyampaikan tanggapan tertulis paling lambat 10 (sepuluh) + 7 (tujuh) hari kerja sejak permintaan informasi publik diterima;</p> <p>2. Apabila syarat permintaan dinyatakan tidak lengkap, maka PPID Tingkat I LNSW menyampaikan Surat Keterangan Tidak Lengkap dalam waktu maksimal 3 (tiga) hari kerja. Selanjutnya, pemohon melengkapi persyaratan, jika pemohon tidak melengkapi persyaratan dalam 3 (tiga) hari kerja maka permintaan informasi tidak ditindaklanjuti namun jika pemohon melengkapi persyaratan dalam 3 (tiga) hari kerja maka PPID Tingkat I LNSW melanjutkan proses pemberian tanggapan permintaan informasi publik.</p>
<p>4. Biaya/tarif</p>	<p>Tidak dipungut biaya (gratis)</p>
<p>5. Produk pelayanan</p>	<p>Pemohon menerima penjelasan tertulis atas permohonan Informasi Publik yang dimohonkan.</p>
<p>6. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p>	<p>1. Dalam hal Pemohon merasa tidak puas atas tanggapan tertulis yang diterbitkan oleh PPID Tingkat I LNSW, Pemohon dapat mengajukan Keberatan Informasi Publik selambatnya 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggapan tertulis PPID LNSW;</p> <p>2. Pemohon dalam mengajukan Keberatan Informasi Publik diwajibkan mengisi Formulir Keberatan Informasi Publik yang ditujukan kepada Atasan PPID</p>

	<p>Pelaksana dalam hal ini adalah Kepala LNSW pada Kantor LNSW;</p> <p>3. Atasan PPID Pelaksana cq. Kepala LNSW dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak permohonan Keberatan Informasi Publik diterima wajib memberikan tanggapan tertulis kepada Pemohon;</p> <p>4. Dalam hal Pemohon tidak puas atas tanggapan Keberatan Informasi Publik yang diterbitkan oleh Atasan PPID Pelaksana, Pemohon dapat mengajukan Sengketa Informasi Publik kepada Komisi Informasi paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah diterimanya tanggapan tertulis oleh Pemohon.</p>
--	---

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan PPID INSW meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018 tentang Indonesia <i>National Single Window</i>;</p> <p>3. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor PMK-214/PMK.012/2022 tentang Pengelolaan Indonesia <i>National Single Window</i> dan Penyelenggaraan Sistem Indonesia <i>National Single Window</i>;</p> <p>4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor PMK-110/PMK.01/2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;</p> <p>5. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 351/KMK.01/2022 tentang Penunjukkan Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Keuangan.</p>

2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana dan prasarana atau fasilitas yang mendukung proses pelayanan berjalan sesuai standar, antara lain: infrastruktur, jaringan, dan server.
3.	Kompetensi pelaksana	Untuk merespon dengan cepat dan tepat permohonan informasi publik yang masuk.
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal dilakukan oleh para Kepala Subdirektorat yang menangani/ mendapat tugas untuk memberikan layanan dan Kepala Bagian Organisasi, Sumber Daya Manusia, Hukum, dan Hubungan Masyarakat u.p Kepala Subbagian Organisasi, Sumber Daya Manusia, dan Kepatuhan Internal.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang Pelaksana di Subbagian hukum dan hubungan masyarakat
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan akan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengguna Layanan akan mendapatkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk kepastian untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko keraguan dalam bentuk pelayanan 1 (satu) pintu terwujud dalam Keputusan Kepala LNSW Nomor 25/LNSW/2020 tentang Manajemen Kelangsungan Layanan Teknologi Informasi Komunikasi.
8.	Evaluasi kinerja pelayanan	Evaluasi kinerja pelaksanaan dilakukan oleh atasan langsung secara periodik melalui monitoring capaian indikator kinerja dan masukan dari Pengguna Layanan.

KEPALA LEMBAGA NATIONAL SINGLE WINDOW,

tttd

M. AGUS ROFIJUDIN

Salinan sesuai dengan aslinya
 SEKRETARIS LEMBAGA NATIONAL SINGLE WINDOW
 u.b.
 KEPALA BAGIAN PERENCANAAN, KEUANGAN,
 DAN RUMAH TANGGA

