



SALINAN

PROVINSI BANTEN
PERATURAN BUPATI SERANG
NOMOR : 49 TAHUN 2024
TENTANG
PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN
BERBASIS ELEKTRONIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SERANG,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 49 ayat (1) Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 5 Tahun 2023 tentang Transformasi Digital Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bertujuan untuk menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik kepada pengguna Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- b. bahwa untuk menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik diperlukan pedoman tentang Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2000 tentang Pembentukan Propinsi Banten (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4010);

3. Undang-Undang . . .

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
7. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2013 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Serang Nomor 01);
9. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2016 Nomor 04, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Serang Nomor 37);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah Kabupaten Serang (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2016 Nomor 05, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Serang Nomor 38);
11. Peraturan Daerah . . .

11. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Serang Nomor 43);
12. Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2016 Nomor 11 Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Serang Nomor 11) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Serang Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Ketiga Atas Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Serang (Lembaran Daerah Kabupaten Serang Tahun 2022 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Serang Nomor 109);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI SERANG TENTANG PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Serang.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Serang.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE.

6. Manajemen . . .

6. Manajemen Layanan SPBE adalah serangkaian proses pelayanan pengguna SPBE, pengoperasian Layanan SPBE, dan pengelolaan Aplikasi SPBE yang bertujuan untuk menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan SPBE kepada Pengguna SPBE.
7. Layanan SPBE adalah keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan yang memiliki nilai manfaat.
8. Pengguna SPBE adalah instansi pusat, pemerintah daerah, pegawai Aparatur Sipil Negara, perorangan, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memanfaatkan Layanan SPBE.
9. Aplikasi SPBE adalah satu atau sekumpulan program komputer dan prosedur yang dirancang untuk melakukan tugas atau fungsi Layanan SPBE.
10. Instansi Pusat adalah kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian, kesekretariatan lembaga negara, kesekretariatan lembaga nonstruktural, dan lembaga pemerintah lainnya.
11. Menteri adalah Menteri yang menangani urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika.

BAB II

MANAJEMEN LAYANAN SPBE

Pasal 2

- (1) Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan berdasarkan Pedoman Manajemen Layanan SPBE.
- (2) Pedoman Manajemen Layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan dengan tujuan untuk memberikan dukungan terhadap layanan publik berbasis elektronik dan layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik.
- (3) Pedoman Manajemen Layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan untuk memberikan panduan kepada Perangkat Daerah dalam melaksanakan Manajemen Layanan SPBE.

(4) Dalam. . .

- (4) Dalam penyusunan dan pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (3), Perangkat Daerah dapat menyesuaikan karakteristik masing-masing dengan berpedoman pada Peraturan Bupati ini.
- (5) Dalam pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE, Pemerintah Daerah dapat melakukan koordinasi dengan Menteri.
- (6) Pedoman Manajemen Layanan SPBE tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB III

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 3

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Serang.

Ditetapkan di Serang
pada tanggal 3 Juni 2024
BUPATI SERANG,

ttd.

RATU TATU CHASANA

Diundangkan di Serang
pada tanggal 3 Juni 2024
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SERANG,

ttd.

NANANG SUPRIATNA

BERITA DAERAH KABUPATEN SERANG TAHUN 2024 NOMOR 49

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI SERANG
NOMOR 49 TAHUN 2024
TENTANG PEDOMAN MANAJEMEN
LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN
BERBASIS ELEKTRONIK

PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah fungsi alokatif. Fungsi ini menempatkan pemerintah sebagai pelayan publik (*public servant*) yang bertugas menyediakan barang dan layanan (jasa) kepada masyarakat (*public*). Sebagai upaya untuk memenuhi fungsi tersebut dengan ideal, asas desentralisasi perlu diterapkan dalam penyelenggaraan urusan pemerintah (Koprić et al., 2017). Internalisasi nilai-nilai demokrasi dalam layanan publik menjadi prasyarat dalam tata kelola pemerintahan yang desentralistis. Layanan publik yang demokratis dicirikan dengan terakomodasinya beragam nilai, seperti, transparansi, responsivitas, partisipasi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik (Tang & Huhe, 2016). Ciri pelayanan publik yang demikian yang kemudian dikenal sebagai pelayanan prima.

Disrupsi teknologi dan sistem informasi yang berkembang sangat pesat saat ini banyak dimanfaatkan oleh pemerintah di berbagai negara dalam mendorong inovasi di pelayanan publik (Miscura & Viscusi, 2014). Penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT), atau yang secara umum disebut *electronic government* (*e-government*) (von Haldenwang, 2004: 418) dipandang sebagai sarana yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Secara umum, penggunaan TIK dalam pelayanan publik dinilai dapat mengurangi batasan-batasan dan mempermudah hubungan antara pemerintah dengan masyarakat yang selama ini terkesan terlalu birokratis dan berbelit-belit. Secara khusus, adopsi TIK dalam penyelenggaraan pelayanan publik atau yang juga dikenal dengan istilah *public service automation* menyorot pada tiga fungsi utama pada organisasi publik, yaitu:

fungsi pelayanan, fungsi kontrol dan koordinasi, dan fungsi legal-normatif (Cordella & Tempini, 2015).

Pertama, fungsi pelayanan dapat diartikan bahwa adopsi sistem informasi ke dalam sistem pelayanan di tubuh organisasi publik harus dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan, sehingga mengurangi beban organisasi. Kedua, dari fungsi kontrol dan koordinasi, penggunaan teknologi dan sistem informasi juga diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi organisasi publik dalam mengontrol pegawai/pelayanan publik dan memperlancar fungsi koordinasi dengan sub departemen lain, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memiliki standar yang sama dan menjangkau cakupan masyarakat yang lebih luas. Ketiga, adopsi TIK dalam organisasi publik juga dapat mempengaruhi fungsi legal-normatif organisasi, yaitu dengan kebutuhan akan peraturan baru tidak hanya terkait dengan justifikasi dan legalitas penggunaan layanan berbasis TIK, namun juga peraturan dan standarisasi pelayanan minimal yang harus ada dalam sistem pelayanan berbasis elektronik ini. Fungsi legal-normatif ini sangat penting untuk menentukan kelayakan minimal pelayanan dan tersebarnya pelayanan publik yang setara dan merata bagi seluruh masyarakat.

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dalam penerapan TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Sebagai upaya untuk menindaklanjuti Instruksi Presiden tersebut, pemerintah juga telah merumuskan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam bentuk Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Namun, sejak dikukuhkan secara formal, kebijakan mengenai SPBE ini belum memiliki regulasi pelaksanaan sebagai pedoman terpadu dalam implementasinya oleh pemerintah pusat dan daerah. Absennya pedoman pelaksanaan terpadu terkait dengan SPBE dalam konteks pusat dan daerah menimbulkan masalah seperti standar minimal pelayanan yang tidak merata antara pusat dan daerah, maupun antara satu daerah dengan daerah lain. Oleh karena itu, dokumen ini disusun dengan tujuan melaksanakan amanat Pasal 54 ayat (8) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, sebagai panduan bagi pemerintah pusat maupun daerah untuk mendesain pembangunan dan pengembangan SPBE yang koheren dan terintegrasi.

Kerangka acuan yang dapat digunakan untuk menyusun sistem manajemen layanan perbasis TIK di Indonesia adalah SNI. SNI merupakan dokumen yang berisi standar yang ditetapkan oleh pemerintah sebagai acuan kualitas minimal suatu produk yang dikembangkan. Isi dokumen SNI terkait dengan standar pelayanan marafikasi dari dokumen tingkat internasional, yaitu ISO. Pedoman SPBE ini menggunakan dokumen ISO 20000-11:2021 yang memiliki persyaratan spesifik dalam tahapan pengembangan, implementasi, pemeliharaan, dan keberangsungan sistem manajemen layanan. Kriteria sistem manajemen layanan yang dimuat dalam ISO 20000-11:2021 ini dijelaskan dalam 'siklus hidup layanan' (*service lifecycle*) yang didalamnya memuat komponen sebagai berikut: perencanaan layanan, desain layanan, transisi layanan, penyampaian dan perbaikan layanan. Selain menggunakan ISO 20000-11:2021, pedoman SPBE ini juga mengadopsi kerangka ITIL SVS. Kerangka ITIL SVS ini berguna dalam pengembangan standar pelayanan SPBE secara lebih koheren karena memiliki tingkat kualifikasi lebih tinggi dibandingkan ISO. ITIL SVS tidak hanya menjadi panduan bagi organisasi dalam penyediaan layanan SPBE, tetapi lebih daripada itu, ITIL SVS juga mendesak organisasi untuk memperbaiki strategi, budaya kerja, dan tata kelola. Demarkasi posisi kedua kerangka ini dalam *IT service management* (manajemen layanan TIK) adalah: ITIL SVS merupakan kualifikasi (*qualification*) yang memuat unsur-unsur spesifik sistem manajemen layanan, antara lain, praktik manajemen umum (*general management practices*), praktik manajemen layanan (*service management practices*), dan praktik manajemen teknis (*technical management practices*); sedangkan ISO merupakan dokumen sertifikasi (*certification*) yang menyediakan panduan dan kriteria minimal untuk mengembangkan sistem pelayanan berbasis TIK.

Tersedianya pedoman manajemen layanan SPBE menjadi hal yang sangat krusial dalam penyelenggaraan layanan. Menurut data empiris yang dikumpulkan, Indonesia mengalami peningkatan peringkat pada penilaian implementasi SPBE oleh PBB pada tahun 2018 (Penjelasan Perpres No. 95 Tahun 2018). Hasil dari pemetaan implementasi SPBE nasional menunjukkan bahwa dari keseluruhan 637 K/L/D, sebanyak 82 instansi pemerintah (13,31%) berpredikat baik, sangat baik dan memuaskan.

Sedangkan, 534 instansi pemerintah (86,69%) berpredikat cukup dan kurang (SPBE, 2020). Walaupun terdapat penyelenggaraan SPBE yang cukup baik di beberapa daerah, namun secara umum, penyelenggaraan layanan SPBE masih di bawah harapan. Pertama, pemanfaatan TIK yang belum maksimal di beberapa wilayah di Indonesia menyebabkan rendahnya Indeks Konektivitas Telekomunikasi (IKT) nasional. Rendahnya IKT nasional berakibat pada ketidak maksimalan pembangunan SPBE di Indonesia. Kedua, penyelenggaraan SPBE masih dilakukan secara parsial karena belum adanya pedoman pelaksanaan yang terintegrasi. Prahono & Elidjen (2015) menjelaskan bahwa implementasi e-government dalam konteks daerah masih berada pada level pertama, di mana sarana SPBE di dalam *website* hanya digunakan untuk distribusi informasi. Level ketiga dalam konteks pelayanan berbasis ICT masih belum diimplementasikan secara optimal karena keterbatasan SDM maupun aturan pelaksanaan seperti ketersediaan standar operasional pelayanan. Selaras dengan analisis tersebut, Kumorotomo (2010) juga memaparkan bahwa aspek interaktif (deliberasi dan partisipasi) dan transaksi dalam konteks pelayanan publik melalui piranti elektronik hanya sedikit terjadi di daerah, salah satunya alasannya dilatarbelakangi oleh diferensiasi geografis dan rendahnya infrastruktur TIK.

Temuan ini juga sejalan dengan sentimen dari masyarakat sebagai pengguna terkait kualitas manajemen layanan SPBE. Menurut *big data analytics* yang dilakukan, sentimen masyarakat terhadap implementasi SPBE meliputi empat wilayah utama, yaitu pelayanan pengguna, pengoperasian layanan, pengelolaan aplikasi, dan perencanaan/desain/evaluasi layanan. Pertama, sentimen yang dikeluhkan masyarakat pada wilayah pelayanan pengguna berkaitan dengan ketidaknyamanan layanan dan kendala dalam mengakses layanan, misal aplikasi *error* dan *server down*. Kedua, sentimen yang menyangkut pengoperasian layanan berkaitan dengan ketersediaan layanan dan isu data seperti kebocoran data dan data hilang. Ketiga, sentimen yang ada pada wilayah pengelolaan aplikasi dan perencanaan/desain/evaluasi layanan berkaitan dengan ketidaknyamanan pengguna dalam menggunakan layanan karena kendala akses pengguna terhadap aplikasi. Penelitian yang dilakukan oleh Apriliyanti dkk (2020) yang mendiskusikan faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan adopsi dan implementasi *e-government* pada negara anggota ASEAN (termasuk Indonesia) menunjukkan bahwa faktor kualitas institusi, dan kesiapan sumber daya menjadi faktor yang paling

dominan dalam menghambat perkembangan *e-government*. Pertama, perombakan kementerian atau peralihan kekuasaan (pergantian menteri atau pejabat publik lainnya) di Indonesia menghambat *progress* implementasi *e-government* karena setiap perubahan yang terjadi di dalam institusi mempengaruhi perubahan prioritas agenda pemerintah. Kedua, faktor sumber daya yang meliputi pembiayaan, infrastruktur, dan kesiapan sumber daya manusia memegang peran penting dalam dimensi penyediaan prasarana. Beragam penelitian lainnya juga menyajikan temuan yang sama. Ahmad dan Shamsudin (2013) dan Iden dan Eikebrokk (2013) menemukan beberapa determinan yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan layanan SPBE, antara lain, dukungan manajemen utama, manajemen perubahan dan budaya organisasi, pengawasan dan evaluasi, komunikasi dan kerjasama, manajemen dan tata kelola program/proyek, ketersediaan pelatihan & kompetensi *stakeholders* yang terlibat dalam layanan SPBE, proses pelaksanaan layanan SPBE, dan penerapan teknologi.

Di saat yang sama, studi komparasi penyelenggaraan layanan SPBE di negara lain memberikan *policy lesson* kepada pemerintah Indonesia dengan substansi serupa. Komparasi penyelenggaraan SPBE di beragam negara, antara lain, Denmark, Swedia, Korea Selatan, India, Afrika Selatan, Malaysia dan Ekuador menunjukkan bahwa kesuksesan penyelenggaraan layanan SBPE didukung oleh beberapa faktor penting. Pertama *political willingness*, yaitu, kehendak politik yang konkrit untuk mendorong kesuksesan penyelenggaraan SPBE yang diwujudkan dalam perumusan kebijakan dan strategi yang jelas dan implementasi yang kuat dari level nasional hingga regional. Kedua, penguatan SDM, untuk menjamin kualitas penyelenggaraan SPBE. Ketiga, pemerataan infrastruktur baik di level pusat maupun daerah, termasuk pemerataan jaminan kualitas SPBE di area pedesaan maupun terpencil. Keempat, kolaborasi antar pemangku kepentingan dari lintas sektor untuk meningkatkan koordinasi dan mendorong perbaikan layanan SPBE.

B. Maksud dan Tujuan

Pedoman terpadu dalam pelaksanaan Perpres mengenai manajemen layanan SPBE sangat diperlukan sebagai panduan bagi pemerintah pusat maupun daerah untuk mendesain pembangunan dan pengembangan SPBE yang koheren dan terintegrasi.

Pedoman ini juga berfungsi untuk mempermudah birokrasi baik di pusat maupun daerah dalam mengidentifikasi kebutuhan publik yang membutuhkan respon dan menjadi tanggung jawab pemerintah.

Penyusunan pedoman ini bertujuan untuk melaksanakan amanat Pasal 54 ayat (8) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menyatakan bahwa “Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman manajemen Layanan SPBE diatur dengan Peraturan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika.”

C. Manfaat dari penerapan Manajemen Layanan SPBE dalam penyelenggaraan SPBE adalah :

1. Menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas layanan SPBE terhadap pengguna layanan SPBE.
2. Menjamin proses pelayanan pengguna layanan SPBE, pengoperasian layanan SPBE, dan penerapan pengelolaan aplikasi SPBE sesuai dengan standar yang ditetapkan.
3. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui penerapan manajemen layanan SPBE di instansi pusat dan daerah;
4. Mewujudkan penerapan manajemen layanan SPBE yang terpadu di instansi pusat dan daerah;
5. Meningkatkan kinerja pemerintahan di instansi pusat dan daerah; dan
6. Meningkatkan reputasi dan kepercayaan pemangku kepentingan terhadap instansi pusat dan daerah.

D. Ruang Lingkup pembahasan mencakup :

1. Kerangka manajemen layanan SPBE
2. Struktur manajemen layanan SPBE
3. Proses layanan SPBE.

E. Pengertian Umum

1. Layanan (dalam konteks "Permintaan Layanan" dan "Katalog Layanan") adalah layanan yang memungkinkan pengguna mendapatkan akses layanan. Misalnya, jika sudah terdapat aplikasi SIMPEG, maka yang dimaksud "layanan" bukan "Layanan Kepegawaian", tapi jenis layanan yang disediakan agar pengguna dapat memanfaatkan SIMPEG. Oleh karena itu, terdapat layanan pembuatan akun, reset password, bantuan penggunaan aplikasi, dan

sebagainya. Bagaimana user mengakses layanan dan seberapa layanan sesuai/memenuhi ketugasan user akan tergantung dari workflow masing-masing aplikasi. SLA yang didefinisikan adalah terkait yang dituangkan pada Katalog Layanan, bukan SLA terkait Layanan Kepegawaian spt pengurusan kenaikan pangkat.

2. Pengelola Layanan adalah pihak yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan.
3. Insiden adalah sebuah kejadian yang tidak diinginkan serta tidak direncanakan yang mengakibatkan terjadinya gangguan pada suatu layanan, atau terjadinya penurunan kualitas/kinerja suatu layanan.
4. Masalah adalah penyebab terjadinya insiden.
5. Kapasitas adalah kemampuan perangkat keras dan perangkat lunak untuk memenuhi kebutuhan operasional layanan.
6. *RTO (Recovery Time Objective)* adalah waktu yang diperlukan untuk memulihkan atau menormalkan operasional layanan sejak dideklarasikan terjadinya bencana.
7. *RPO (Recovery Point Objective)* adalah ketersediaan data yang harus ada yang menyertai pemulihan operasional layanan.
8. Target ketersediaan (*availability target*) merupakan ukuran ketersediaan suatu layanan, di mana pencapaian atas target ini bergantung pada ketersediaan komponen teknologi lainnya seperti server, storage, dan network.
9. “tiket”, sebuah bentuk pengajuan formal secara elektronik (dapat berupa email) dimana perkembangan penanganan atas suatu tiket dapat selalu terpantau.
10. “Perubahan Layanan” adalah perubahan yang jika diakomodasi membutuhkan perubahan pada aplikasi, dimana perubahan dapat berupa perubahan bispro, perubahan fitur/tampilan/output.
11. Prosedur *rollback* adalah urutan langkah yang dilakukan untuk mengembalikan kondisi layanan (baik aplikasi, infrastruktur, maupun perangkat terkait lainnya) seperti saat sebelum dilakukannya perubahan layanan.
12. Unit Pengelola TIK adalah instansi atau satuan kerja yang membidangi urusan TIK pada Instansi Pusat/Pemerintah Daerah.
13. Unit Penyedia Layanan.
14. *Downtime* adalah durasi waktu keterjadian gangguan layanan baik dikarenakan gangguan teknis dari sisi aplikasi maupun gangguan teknis dari sisi infrastruktur.

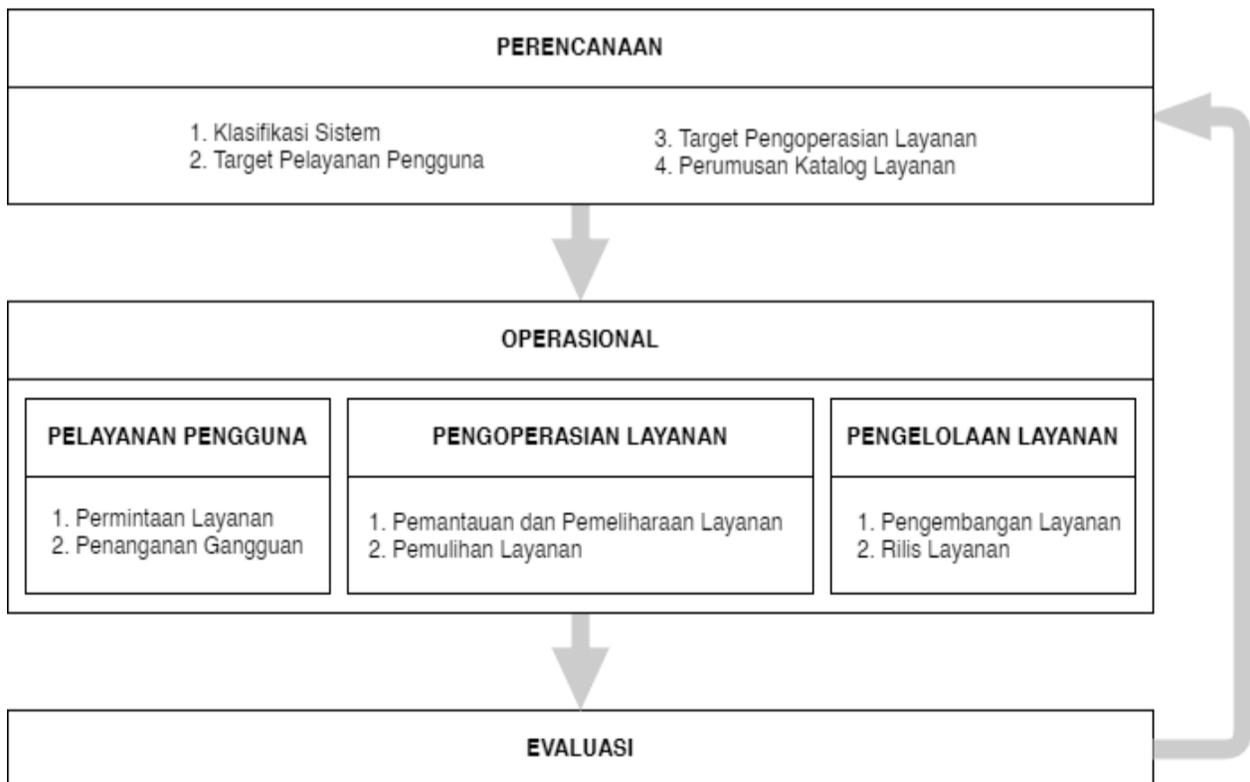
BAB II

KERANGKA KERJA MANAJEMEN LAYANAN SPBE

Kerangka kerja Manajemen Layanan SPBE mendeskripsikan kegiatan mendasar melandasi landasan penerapan Manajemen Layanan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Tujuan dari kerangka kerja Manajemen Layanan SPBE adalah untuk membantu Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dalam mengintegrasikan Manajemen Layanan SPBE ke dalam kegiatan pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah. Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dapat mengadopsi secara langsung atau memodifikasi kerangka kerja Manajemen Layanan SPBE ini sesuai dengan konteks internal dan eksternal di lingkungannya masing-masing.

Proses Manajemen Layanan SPBE merupakan penerapan secara sistematis yang dilakukan oleh Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah yang dimulai dari tahap perencanaan, operasional, pemantauan dan evaluasi. Tahap operasional mencakup proses yang diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yaitu Pelayanan Pengguna, Pengoperasian Layanan dan Pengelolaan Layanan. Manajemen Layanan SPBE sesuai yang diilustrasikan pada Gambar 2.1 di bawah ini.

Gambar 2.1 Proses Manajemen Layanan SPBE



A. Perencanaan

Tahap perencanaan menjadi dasar pijakan penyelenggaraan Manajemen Layanan SPBE dengan mendefinisikan seluruh komitmen penyelenggaraan layanan yang disediakan oleh Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

Setiap layanan SPBE memiliki Klasifikasi Sistem yang akan menentukan penetapan kinerja Pelayanan Pengguna dan Pengoperasian Layanan. Penetapan kinerja bertujuan menciptakan standarisasi penyelenggaraan layanan SPBE nasional, dimana seluruh penyelenggara layanan diharapkan dapat mencapai kinerja layanan dalam rentang nilai ambang yang disesuaikan dengan kondisi dan kapabilitas masing-masing Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah menetapkan :

1. Kinerja Pelayanan Pengguna melalui pengisian Formulir A (Katalog Layanan) dan Formulir B (Prioritas Penanganan Gangguan).
2. Kinerja Pengoperasian Layanan melalui pengisian Formulir C (Rencana Keberlangsungan Layanan)

B. Operasional

Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah selaku penyelenggara layanan SPBE wajib melakukan serangkaian proses Pelayanan Pengguna, Pengoperasian Layanan dan Pengelolaan Layanan yang diatur dalam pedoman ini. Proses beserta luaran dalam pedoman ini merupakan pengaturan persyaratan minimal, dimana bagi Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah yang telah mengadopsi praktik manajemen layanan berbasis ISO 20000 maupun ITIL dapat mengadopsi praktek yang telah ada tersebut sejauh tidak meninggalkan substansi proses yang dipersyaratkan dalam pedoman ini.

1. Pelayanan Pengguna

Proses Pelayanan Pengguna bertujuan memberikan kepastian kepada pengguna atas penyelesaian seluruh permintaan layanan maupun penanganan gangguan layanan sesuai batas waktu pemenuhan yang telah disepakati. Untuk itu, proses ini diselenggarakan secara formal sehingga pelayanan kepada pengguna sehingga penyelenggaraan terdiri dari kegiatan Permintaan Layanan dan Penanganan Gangguan, dimana proses ini diselenggarakan secara formal agar setiap aktivitas yang terjadi pada setiap siklusnya terdokumentasi dengan baik.

Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah yang telah menerapkan proses ini akan menghasilkan luaran:

1. Formulir D (Permintaan Layanan),
2. Formulir E (Penanganan Gangguan).

2. Pengoperasian Layanan

Proses Pengoperasian Layanan bertujuan untuk menjamin keberlangsungan layanan yang mencakup kegiatan Pemeliharaan Layanan dan Pemulihan Layanan atas infrastruktur dan aplikasi. Kegiatan Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan bertujuan untuk memastikan tercapainya Target Ketersediaan Layanan melalui upaya deteksi dini atas gangguan serta upaya preventif sebelum terjadi kegagalan fungsi pada komponen perangkat penunjang operasional layanan. Kegiatan Pemulihan Layanan bertujuan untuk memastikan beroperasinya layanan secara memadai dalam kondisi terjadi bencana.

Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah yang telah menerapkan proses ini akan menghasilkan luaran:

1. Formulir F (Laporan Ketersediaan Layanan)
2. Formulir G (Laporan Evaluasi DRP)

3. Pengelolaan Layanan

Proses Pengelolaan Layanan bertujuan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan Pengguna Layanan secara berkelanjutan. Pengelolaan Layanan dilakukan dalam rangka pengembangan atau penyempurnaan suatu layanan melalui kegiatan pengembangan dan rilis layanan, dimana rilis layanan merupakan implementasi atas hasil pengembangan aplikasi. Proses Pengelolaan Layanan berfokus pada kegiatan rilis layanan secara terkendali untuk meminimalkan terjadinya dampak operasional.

Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah yang telah menerapkan proses ini akan menghasilkan luaran berupa Formulir H (Dokumen Rencana Rilis).

C. Evaluasi

Bagi internal Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah, evaluasi merupakan sarana untuk melakukan perubahan dan perbaikan kerangka kerja Manajemen Layanan SPBE secara berkelanjutan sehingga kesesuaian, kecukupan dan efektivitas dari kerangka kerja tersebut dapat ditingkatkan.

Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah melaksanakan evaluasi Manajemen Layanan SPBE sedikitnya setiap semester. Dalam rangka merumuskan penyempurnaan atas kerangka kerja Manajemen Layanan SPBE, proses evaluasi mempertimbangkan masukan berupa dokumentasi luaran atas pencapaian kegiatan Pelayanan Pengguna, Pengoperasian Layanan dan Pengelolaan Layanan.

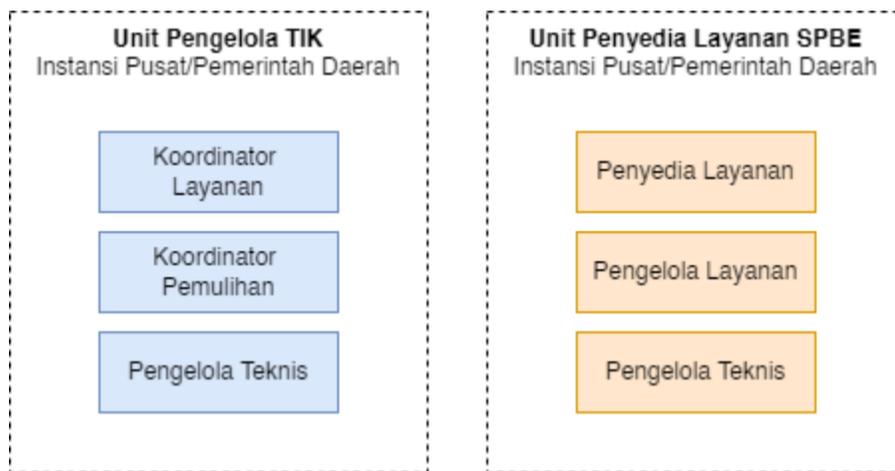
Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah yang telah menerapkan proses ini akan menghasilkan luaran berupa Formulir I (Laporan Evaluasi).

BAB III

STRUKTUR MANAJEMEN LAYANAN SPBE

Penyelenggaraan manajemen layanan SPBE merupakan tanggung jawab bersama antara Unit Pengelola TIK dan Unit Penyedia Layanan di lingkungan Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

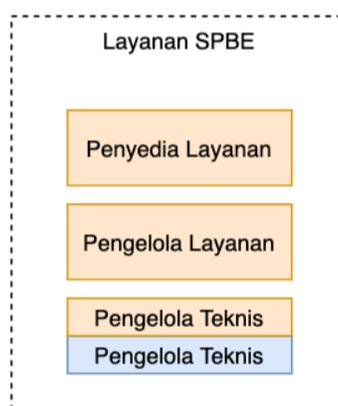
Gambar 3.1 Unit Pengelola TIK dan Unit Penyedia Layanan SPBE



Struktur Manajemen Layanan SPBE merupakan struktur *ex-officio* yang menjalankan tugas tambahan terkait Manajemen Layanan SPBE. Dalam hal Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah telah memiliki kebijakan manajemen

layanan berbasis ISO 20000 maupun ITIL, struktur Manajemen Layanan SPBE dapat mengadopsi struktur manajemen yang telah ada tersebut untuk keterpaduan pelaksanaan manajemen layanan secara menyeluruh.

Gambar 3.2 Struktur Manajemen Layanan SPBE



Setiap Layanan SPBE, baik berupa layanan publik maupun layanan administrasi pemerintahan, memiliki tim pengelolaan yang terdiri dari:

1. Penyedia Layanan
2. Pengelola Layanan
3. Pengelola Teknis

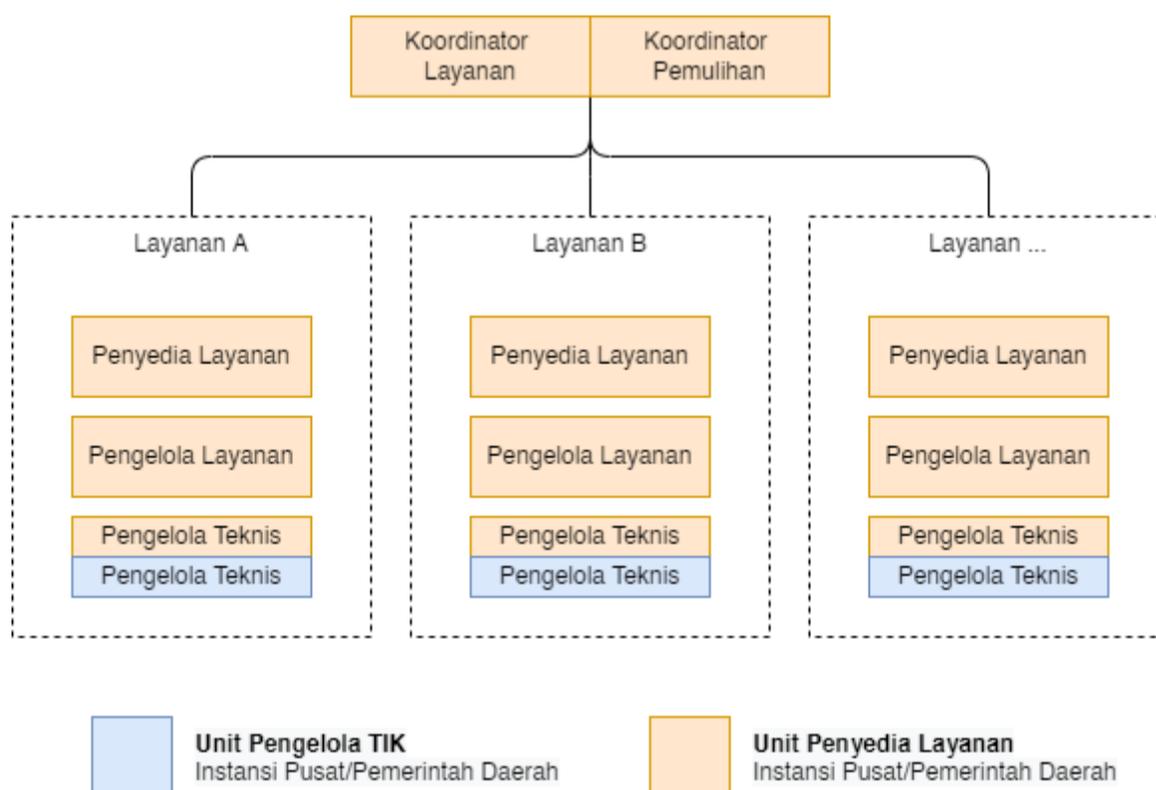
Penyedia Layanan merupakan pejabat yang bertanggung jawab atas penerapan layanan SPBE selaku penentu kebijakan layanan, arah pengembangan layanan serta proses bisnis penyelenggaraan layanan. Penyedia Layanan memberikan persetujuan dalam hal diperlukannya perubahan layanan.

Pengelola Layanan merupakan pejabat/pegawai yang ditunjuk oleh Penyedia Layanan yang bertanggung jawab atas sebagai *helpdesk* selaku *point of contact* pertama dari Pengguna Layanan, memiliki pengetahuan atas pengoperasian layanan, menjadi penghubung antara Pengelola Teknis dan Pengguna Layanan, terutama dalam hal mengkomunikasikan perkembangan atas penyelesaian permintaan atau permasalahan.

Pengelola Teknis merupakan tim pelaksana yang ditunjuk sebagai penanggung jawab teknis untuk memastikan keberlangsungan suatu layanan. Tim ini memiliki akses serta kapabilitas teknis terhadap pengelolaan aplikasi dan operasional infrastruktur terkait suatu layanan. Pengelola Teknis dapat berasal dari Unit Pengelola TIK atau Unit Penyedia Layanan.

Secara keseluruhan, penyelenggaraan seluruh layanan SPBE dibantu oleh Koordinator Layanan dan Koordinator Pemulihan. Koordinator Layanan memiliki tugas utama mengawasi kualitas penyelenggaraan seluruh layanan SPBE beserta pencapaian Target Pelayanan Pengguna. Koordinator Pemulihan memiliki tugas utama memastikan keberlangsungan seluruh layanan SPBE beserta pencapaian Target Pengoperasian Layanan. Kedua koordinator ini merupakan pejabat setingkat minimal eselon III (Kabid/Koordinator) pada Unit Pengelola TIK.

Gambar 3.3 Struktur Penyelenggara Seluruh Layanan SPBE



BAB IV

PROSES MANAJEMEN LAYANAN SPBE

A. Perencanaan

Proses Perencanaan bertujuan untuk mengidentifikasi ruang lingkup penerapan Layanan SPBE yang harus dikelola dalam proses manajemen layanan SPBE. Proses perencanaan dilakukan oleh Koordinator Layanan, berkoordinasi dengan Penyedia Layanan.

Tahapan perencanaan meliputi:

1. Klasifikasi Sistem

Klasifikasi Sistem menjadi dasar penentuan Target Pelayanan Pengguna dan Target Pengoperasian Layanan, dimana setiap layanan memiliki salah satu klasifikasi diantara Kritis, Esensial dan Normal. Klasifikasi Kritis ditujukan bagi layanan yang memiliki toleransi gangguan sangat rendah sehingga tidak dapat diselenggarakan secara manual. Klasifikasi Esensial ditujukan bagi layanan yang memiliki toleransi gangguan lebih tinggi dimana layanan dapat tertunda atau diselenggarakan secara manual dalam waktu yang singkat. Klasifikasi Normal ditujukan bagi layanan di luar kedua klasifikasi tersebut karena memiliki toleransi gangguan yang tinggi.

Klasifikasi Sistem ditetapkan berdasarkan jenis layanan beserta cakupan penggunaannya, dimana layanan dengan klasifikasi Kritis wajib menentukan besaran RTO dan RPO serta wajib memiliki Rencana Pemulihan Bencana (DRP). Penetapan Klasifikasi Sistem dapat mengikuti pedoman kriteria sesuai tabel berikut:

Tabel 4.1 Pedoman Penetapan Klasifikasi Sistem

Sifat Layanan	Basis Aplikasi	Cakupan Pengguna Layanan	Klasifikasi Sistem
Layanan Administrasi Pemerintahan	Aplikasi Umum/Khusus	Nasional	Kritis
Layanan Publik	Aplikasi	Nasional	Kritis

	Umum/Khusus		
Layanan Administrasi Pemerintahan	Aplikasi Khusus	Regional	Esensial
Layanan Publik	Aplikasi Khusus	Regional	Esensial
Layanan Administrasi Pemerintahan	Aplikasi Khusus	Instansi	Normal

a. Target Pemenuhan Layanan

Target Pemenuhan Layanan bersifat melekat pada masing-masing layanan sesuai yang didefinisikan pada Katalog Layanan, merupakan komitmen pemenuhan permintaan layanan sejak diajukannya permintaan layanan hingga pengguna layanan telah mengkonfirmasi terpenuhinya permintaan tersebut.

Target Pemenuhan Layanan terhadap kelompok layanan yang bersifat umum ditetapkan sesuai pedoman pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Pedoman Penetapan Target Pemenuhan Layanan SPBE

Kelompok Layanan	Deskripsi	Target Pemenuhan Layanan
Akun Layanan	Layanan terkait pembuatan akun aplikasi maupun email, reset password, perubahan hak akses	<3 jam
Hosting Aplikasi	Layanan terkait penyediaan server (<i>virtual machine</i>), hosting aplikasi beserta pengujian keamanan	<14 hari
Dukungan Perangkat Lunak	Layanan terkait penggunaan perangkat lunak berlisensi	<1 hari
Infrastruktur Jaringan	Layanan terkait penyediaan titik jaringan LAN/WLAN	<3 hari

Perangkat Perkantoran	Layanan terkait penyediaan dukungan perangkat perkantoran seperti: penggantian perangkat atau sparepart	<3 hari
<i>Video Conferencing</i>	Layanan terkait penyediaan dukungan kegiatan <i>video conferencing, live streaming</i>	<3 hari

b. Target Penanganan Gangguan

Target Penanganan Gangguan ditetapkan berdasarkan pedoman Prget Waktu Penyelesaian. Target Waktu Tanggap dihitung sejak pelaporan gangguan hingga direspon pertama kali oleh Pengelola Layanan. Target Waktu Penyelesaian dihitung sejak pelaporan gangguan hingga pengguna layanan telah mengkonfirmasi terselesaikannya gangguan. Koordinator Layanan menetapkan Target Penanganan Gangguan dengan berpedoman pada Tabel 4.4.

Dampak	Layanan Terdampak	Prioritas Penanganan Gangguan		
		Kritis	Esensial	Normal
Mayor	Layanan Publik	P1	P2	P3
Mayor	Layanan Administrasi Pemerintahan	P2	P3	P4
Minor	Layanan Publik	P3	P4	P5
Minor	Layanan Administrasi Pemerintahan	P4	P5	P6

Prioritas Penanganan Gangguan	Target Waktu Tanggap	Target Waktu Penyelesaian
P1	<15 menit	<12 jam
P2	<30 menit	<24 jam
P3	<1 jam	<36 jam
P4	<1,5 jam	<48 jam
P5	<2 jam	<60 jam
P6	<2,5 jam	<72 jam

3. Target Pengoperasian Layanan

Penetapan Target Pengoperasian Layanan digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja pengoperasian layanan, bersifat melekat pada masing- masing aplikasi penyelenggara layanan, dimana atribut kinerja mencakup: klasifikasi sistem, target ketersediaan, target keberlangsungan berupa besaran RTO dan RPO. Koordinator Layanan menetapkan Target Pengoperasian Layanan berkoordinasi dengan Penyedia Layanan.

Tabel 4.5 Contoh Pengisian Rencana Keberlangsungan Layanan

No	Layanan	Penyedia Layanan	Klasifikasi Sistem	Ketersediaan	RTO	RPO
1	Perijinan Online	DPMPPTSP	Kritis	95%	1 Hari	1 Hari
2	Persuratan Online	Diskominfo	Esensial	80%		

Lebih lanjut dalam menetapkan masing-masing atribut kinerja dapat merujuk pada pedoman berikut:

a. Target Ketersediaan

Target Ketersediaan merupakan representasi atas komitmen tersedianya suatu layanan dalam setahun untuk diakses oleh penggunaanya. Target Ketersediaan wajib ditetapkan terhadap layanan dengan klasifikasi Kritis dan Esensial. Target Ketersediaan diukur setiap bulan disajikan dalam satuan persen, sesuai rumus berikut:

Komitmen Ketersediaan Layanan disesuaikan dengan periode waktu operasional layanan yang disepakati atau diperjanjikan untuk dapat diakses penggunaannya, dapat berupa satuan waktu jam atau hari. Sebagai contoh:

- Sebuah layanan dengan waktu operasional 24 (dua puluh empat) jam setiap harinya (termasuk akhir pekan), maka Komitmen Ketersediaan Layanan adalah 365 (tiga ratus enam puluh lima) hari.
- Sebuah layanan dengan operasional 24 (dua puluh empat) jam selama 5 (lima) hari kerja (Senin-jumat) memiliki Komitmen Ketersediaan Layanan 260 (dua ratus enam puluh) hari.

Downtime merupakan durasi waktu keterjadian gangguan layanan pada periode waktu operasional layanan yang disepakati. Kegiatan pemeliharaan terjadwal yang mengakibatkan adanya *downtime* tidak termasuk dalam perhitungan ini.

b. Target Keberlangsungan

Layanan yang termasuk dalam klasifikasi sistem Kritis harus menentukan Target Keberlangsungan berupa besaran RPO dan RTO untuk menunjang kegiatan pemulihan layanan dalam kondisi terjadinya bencana. Penyedia layanan perlu menerapkan arsitektur infrastruktur serta teknologi pendukung yang sesuai untuk mendukung tercapainya target RPO dan RTO. Untuk klasifikasi layanan lainnya, layanan dapat menentukan RPO dan RTO.

RPO menentukan tingkat toleransi hilangnya data sejak terjadinya bencana yang berdampak pada operasional layanan. RTO menentukan tingkat toleransi tidak beroperasinya layanan sejak terjadinya bencana hingga berjalan normal kembali. Sebagai contoh, jika bencana terjadi pada hari ini:

- Dalam hal RPO telah ditetapkan maksimal 1 (satu) hari atau kurang dari 24 (dua puluh empat) jam, maka data terakhir yang harus tersedia (dalam bentuk *backup* dan sebagainya) adalah per posisi kemarin.
- Dalam hal RTO telah ditetapkan maksimal 1 (satu) hari atau kurang dari 24 (dua puluh empat) jam, maka layanan harus dapat kembali beroperasi normal dalam 1 (satu) hari mendatang.

4. Perumusan Katalog Layanan

- 2.1. Katalog Layanan merupakan referensi informasi utama bagi Pengguna Layanan untuk mendapatkan akses informasi atas layanan yang tersedia. Katalog Layanan juga berfungsi sebagai referensi bagi Pengelola Layanan dalam memenuhi permintaan Pengguna Layanan.
- 2.2. Penyedia Layanan bertanggung jawab menyediakan Katalog Layanan, secara berkala memastikan kebenaran informasi di dalamnya, serta memastikan terselenggaranya layanan bantuan sesuai waktu pelayanan yang tertera.
- 2.3. Setiap layanan harus memiliki katalog layanan yang sedikitnya memuat informasi berikut :
 - a. Nama Layanan
 - b. Deskripsi Layanan
 - c. Penyedia Layanan
 - d. Pengelola Layanan
 - e. Pengelola Teknis
 - f. Cara Akses Layanan
 - g. Target Ketersediaan Layanan
 - h. Kontak Permintaan Bantuan
 - i. Waktu Pelayanan Bantuan
 - j. Target Pemenuhan Layanan
 - k. Ketersediaan Layanan
- 2.4. Koordinator Layanan melakukan kompilasi Katalog Layanan dari seluruh Penyedia Layanan yang kemudian disediakan dalam bentuk/media yang mudah untuk diakses Pengguna Layanan seperti dokumen PDF atau *website*.

CONTOH ISIAN FORMULIR
KATALOG LAYANAN

Ringkasan
Layanan

No	Nama Layanan	Pengelola Layanan
1	Kategori Layanan Email	Bidang Aptika Diskominfo
1.1	Pembuatan Akun E-Mail	Bidang Aptika Diskominfo
1.2	Reset Password E-Mail	Bidang Aptika Diskominfo
2	Kategori Layanan Aplikasi	Bidang Aptika Diskominfo
2.1	Pengembangan Aplikasi	Bidang Aptika Diskominfo
2.2	Permintaan Perubahan Aplikasi	Bidang Aptika Diskominfo
2.3	Penetration Testing	Bidang Aptika Diskominfo

Katalog Layanan

1. Kategori Layanan E-mail

1.1. Pengelolaan E-Mail

Nama Layanan	Pembuatan Akun E-Mail
Deskripsi Layanan	(Belum diisi)
Penyedia Layanan	Bidang Aptika Diskominfo
Pengelola Layanan	Bidang Aptika Diskominfo
Pengelola Teknis	Bidang Aptika Diskominfo
Cara Akses Layanan	(ada contohnya?)
Target Ketersediaan Layanan	(ada contohnya?)
Kontak Permintaan Bantuan	(ada contohnya?)
Waktu Pelayanan Bantuan	(ada contohnya?)
Target Pemenuhan Layanan	(ada contohnya?)
Ketersediaan Layanan	24/7

2. Kategori Layanan Aplikasi Umum

2.1. Kearsipan Dinamis

Nama Layanan	SRIKANDI
Deskripsi Layanan	Layanan terkait Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi, di antaranya: create account, reset password
Pemilik Layanan	ANRI
Pengelola Layanan	Staf di Seksi X pada Direktorat Y
Pengelola Teknis	Kemenkominfo
Cara Akses Layanan	https://arsip.go.id
Kontak Permintaan Bantuan	helpdesk@arsip.go.id
Waktu Bantuan	08.00 – 16.00
Target Pemenuhan Layanan	1 Jam
Ketersediaan Layanan	24/7

B. Pelayanan Pengguna

1. Umum

- 1.1. Pelayanan Pengguna diselenggarakan secara formal guna memastikan terpenuhinya setiap permintaan layanan dalam batas waktu pemenuhan yang telah disepakati dan ditentukan dalam Katalog Layanan.
- 1.2. Siklus Pelayanan Pengguna mencakup aktivitas pencatatan, klasifikasi dan prioritasasi, pemenuhan permintaan, pengkomunikasian perkembangan, serta penyelesaian permintaan layanan.
- 1.3. Pengelola Layanan memberikan pelayanan kepada pengguna yang terdiri dari Permintaan Layanan dan Penanganan Gangguan.
- 1.4. Permintaan Layanan (*Service Request*) merupakan permintaan yang diajukan oleh Pemohon Layanan serta merupakan bagian dari Katalog Layanan.

1.5. Permintaan Penanganan Gangguan (*Incident Handling*) merupakan permintaan bantuan dari pengguna yang melaporkan keluhan, gangguan atau masalah yang bersifat teknis atas penyelenggaraan suatu layanan.

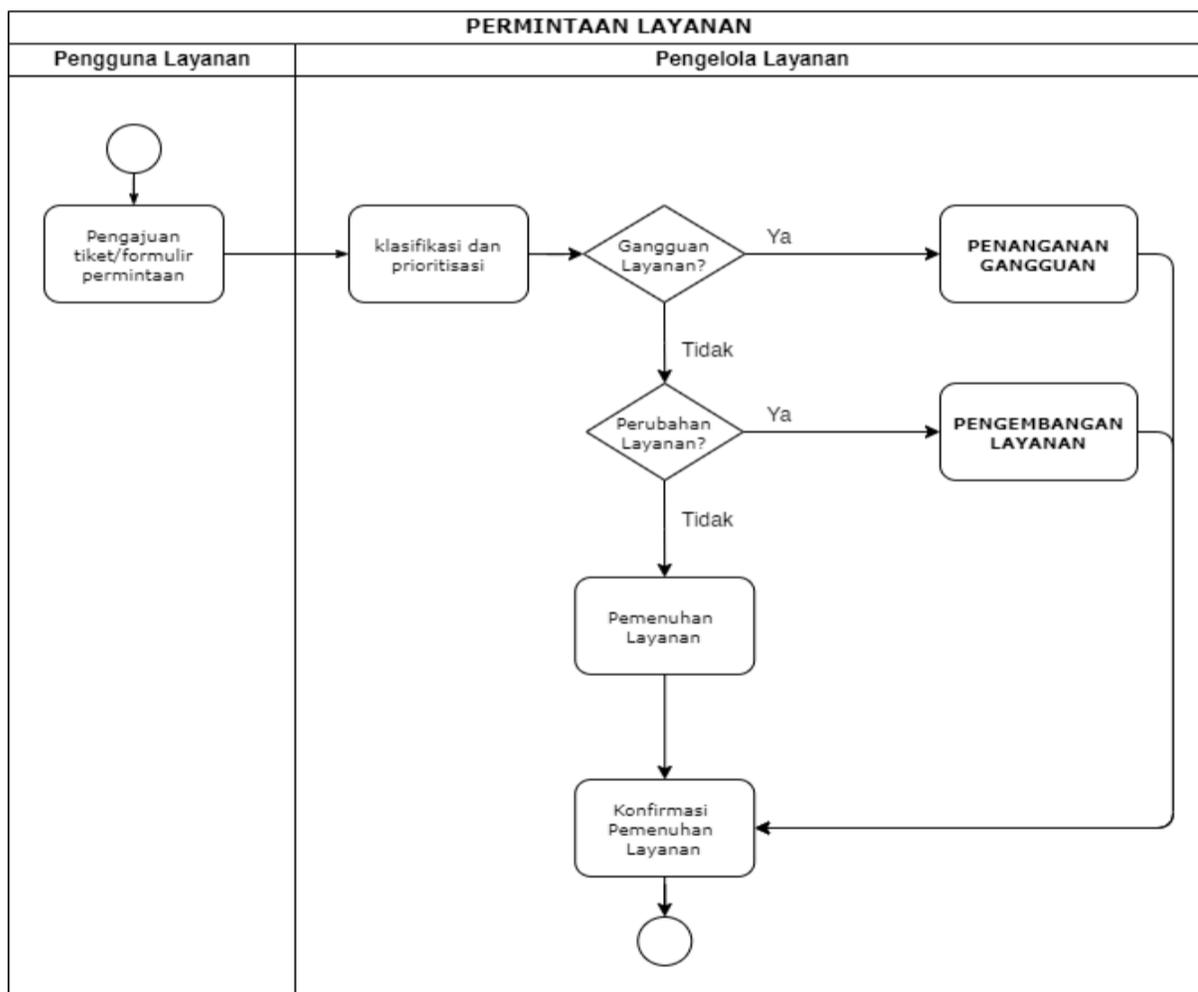
2. Permintaan Layanan

- 2.1. Pengguna mengajukan permintaan layanan kepada Pengelola Layanan secara formal sesuai mekanisme yang telah dituangkan dalam Katalog Layanan.
- 2.2. Pengelola Layanan merupakan pihak yang memberikan bantuan tingkat pertama terhadap permintaan layanan. Bantuan yang diberikan antara lain pemberian informasi, pemberian akses layanan atau bantuan layanan.
- 2.3. Sebelum memberikan bantuan, Pengelola Layanan menetapkan klasifikasi permintaan yang didasarkan atas urgensi permasalahan sehingga dapat menjadi dasar dalam menentukan tingkat prioritas pemenuhannya.
- 2.4. Permintaan layanan yang berdampak pada diperlukannya perubahan layanan yang bersifat teknis, seperti perubahan alur layanan, atau penyempurnaan fitur atau output layanan ditindaklanjuti pada kegiatan Pengembangan Layanan. Permintaan Layanan yang bersifat penanganan gangguan diakibatkan terjadinya penurunan fungsi atau kinerja layanan ditindaklanjuti pada kegiatan Penanganan Gangguan.
- 2.5. Pemenuhan atas permintaan oleh Pengelola Layanan dilakukan dengan dengan pihak terkait. Pengguna Layanan dapat memantau perkembangan pemenuhan permintaan layanan, baik dengan cara menghubungi Pengelola Layanan maupun melalui aplikasi manajemen layanan.
- 2.6. Setelah permintaan layanan telah terpenuhi, Pengelola Layanan mengkonfirmasi kesesuaian hasil pemenuhan layanan dengan Pemohon Layanan sebagai dasar untuk mengakhiri permintaan layanan secara formal, serta melakukan survei kepuasan pelayanan berupa penilaian dan masukan penyempurnaan layanan kedepannya. Penilaian kepuasan pelayanan direpresentasikan dalam skala 1 (Tidak Puas) hingga 5 (Memuaskan).

2.7. Setiap permintaan layanan beserta perkembangan pemenuhannya didokumentasikan pada Formulir Permintaan Layanan dalam bentuk elektronik yang sedikitnya memuat :

- a. Pemohon Layanan
- b. Deskripsi Permintaan Layanan
- c. Tanggal dan Jam Permintaan Layanan
- d. Klasifikasi Permintaan Layanan
- e. Persetujuan atas Permintaan Layanan
- f. Pelaksana Pemenuhan Permintaan Layanan
- g. Tanggal dan Jam Konfirmasi Pemohon Layanan atas Pemenuhan Permintaan Layanan
- h. Penilaian Kepuasan Pelayanan dan Masukan Penyempurnaan.

Gambar 4.1 : Alur Proses Permintaan Layanan SPBE

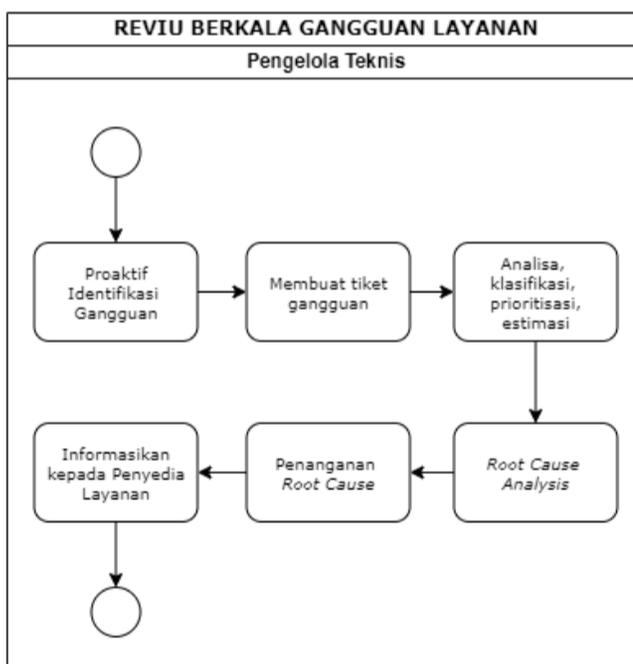
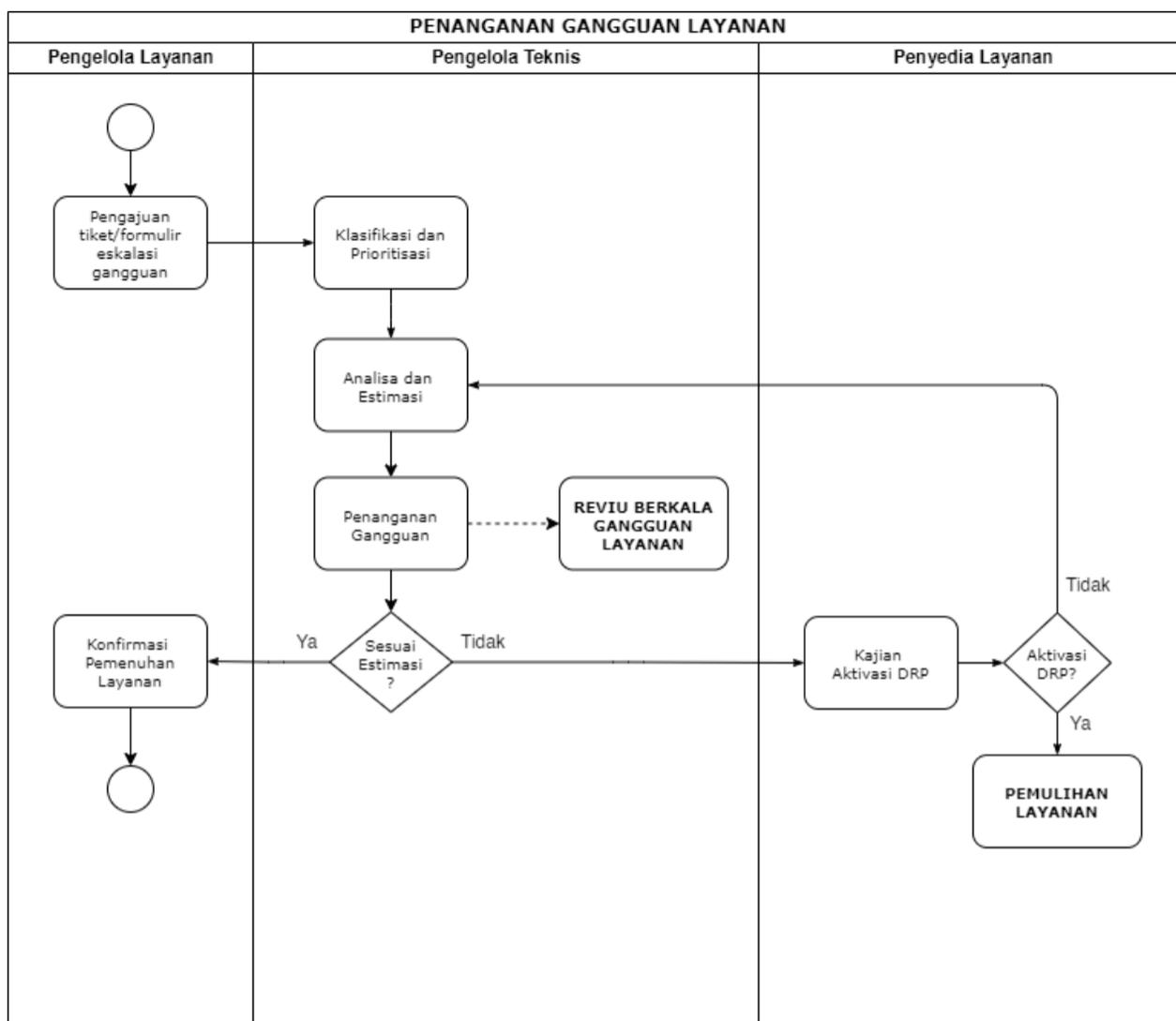


3. Penanganan Gangguan

- 3.1. Pengelola Layanan melakukan eskalasi bantuan dalam bentuk pengajuan tiket gangguan kepada Pengelola Teknis.
- 3.2. Pengelola Teknis melakukan analisis lanjutan terhadap permintaan eskalasi, menetapkan skala prioritas penanganan, mengkomunikasikan estimasi waktu penanganan kepada Pengelola Layanan.
- 3.3. Pengelola Teknis melakukan penanganan gangguan dengan berkoordinasi dengan pihak terkait. Apabila penanganan gangguan telah melebihi waktu estimasi, Pengelola Teknis harus mengkomunikasikan perkembangan penanganan hingga diketahui Penyedia Layanan. Keputusan yang dapat dipertimbangkan dalam kondisi ini adalah melanjutkan pada kegiatan Pemulihan Layanan. Penanganan gangguan yang belum terselesaikan secara tuntas ditindaklanjuti dalam kegiatan pemeriksaan berkala penanganan gangguan.
- 3.4. Ketika penanganan gangguan telah terselesaikan, Pengelola Teknis mengkonfirmasi kesesuaian solusi atas penyelesaian gangguan kepada Pengelola Layanan untuk diteruskan kepada Pengguna Layanan terkait. Solusi yang telah terkonfirmasi menjadi dasar penutupan tiket gangguan.
- 3.5. Pengelola Teknis selalu melakukan pemeriksaan berkala sedikitnya dua kali dalam setahun terhadap gangguan-gangguan yang telah terjadi sebelumnya sebagai upaya aktif untuk mencegah terjadinya gangguan di masa mendatang dengan melakukan kegiatan seperti di bawah ini:
 - a. Melakukan analisis terhadap gangguan lampau yang dianggap penting, sering terjadi berulang kali dan belum terselesaikan dengan tuntas, untuk kemudian dilakukan diagnosis penyebab masalah serta menentukan solusi yang bersifat permanen.
 - b. Mengidentifikasi potensi gangguan yang mungkin akan terjadi dan menentukan tindakan pencegahan yang diperlukan.
 - c. Penanganan atas gangguan dilaporkan kepada Penyedia Layanan.
 - d. Upaya proaktif ini didokumentasikan dalam Formulir Penanganan Gangguan.

- 3.6. Setiap perkembangan penanganan gangguan didokumentasikan dalam bentuk Formulir Penanganan Gangguan secara elektronik yang sedikitnya memuat :
- a. Tanggal dan jam pencatatan gangguan;
 - b. Identitas pelapor;
 - c. Metode pelaporan (telepon, surat, email);
 - d. Kategori gangguan;
 - e. Urgensi dari gangguan;
 - f. Dampak dari gangguan;
 - g. Prioritas gangguan;
 - h. Metode konfirmasi perkembangan gangguan kepada pelapor;
 - i. Deskripsi gejala gangguan;
 - j. Status gangguan;
 - k. Komponen konfigurasi yang terkait/terdampak gangguan;
 - l. Identitas Pengelola Teknis;
 - m. Aktivitas penanganan gangguan;
 - n. Penyebab gangguan;
 - o. Tanggal dan jam solusi terkonfirmasi oleh pelapor;
 - p. Tanggal dan jam penutupan laporan gangguan.

Gambar 4.2 Alur Penanganan Gangguan dan Reviu Berkala Gangguan



C. Pengoperasian Layanan

1. Umum

- 1.1. Pengoperasian Layanan bertujuan untuk menjamin keberlangsungan layanan yang mencakup kegiatan Pemeliharaan Layanan dan Pemulihan Layanan atas infrastruktur dan aplikasi.
- 1.2. Pengoperasian Layanan merupakan tanggung jawab dari Pengelola Teknis.
- 1.3. Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan bertujuan untuk memastikan tercapainya Target Ketersediaan Layanan melalui upaya deteksi dini atas gangguan serta upaya preventif sebelum terjadi kegagalan fungsi pada komponen perangkat penunjang operasional layanan.
- 1.4. Pemulihan Layanan bertujuan untuk memastikan beroperasinya layanan secara memadai dalam kondisi terjadi bencana.

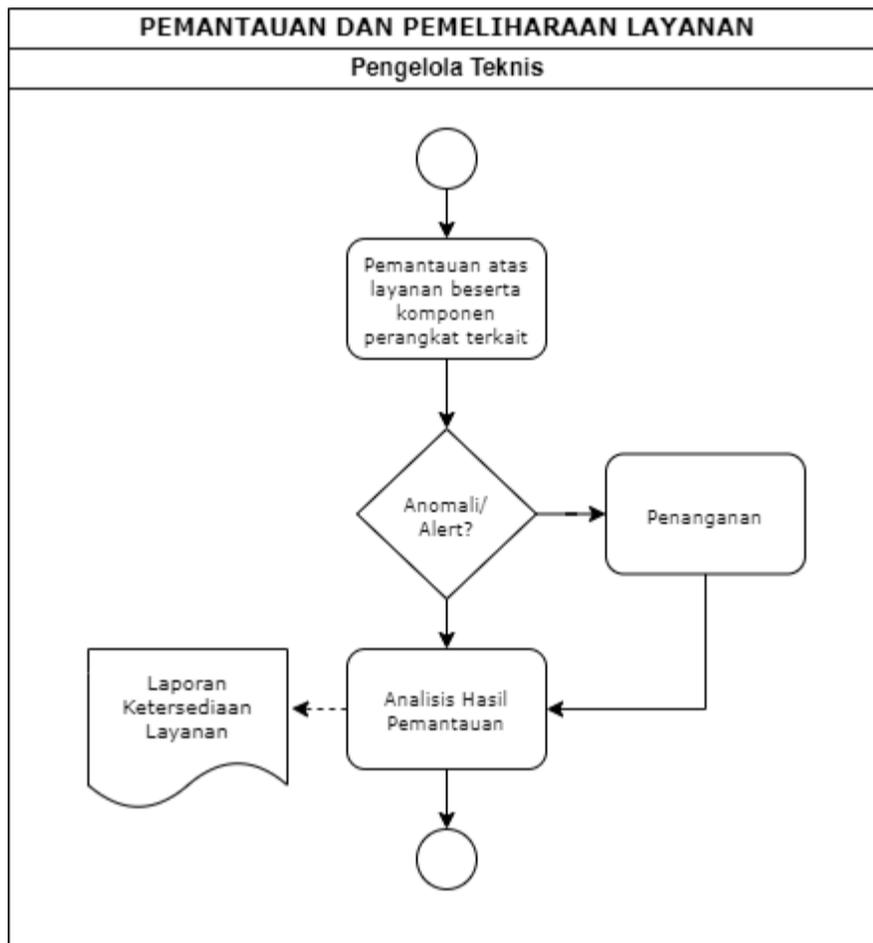
2. Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan

- 2.1. Pengelola Pengelola Teknis melakukan pemantauan dan pengukuran berkala atas ketersediaan masing-masing layanan pada Tabel 1, untuk memastikan terpenuhinya target ketersediaan yang telah ditetapkan. Pemantauan dilakukan menggunakan perangkat lunak pemantauan (*monitoring tools*) terhadap seluruh komponen perangkat infrastruktur dan aplikasi yang menjadi prasyarat beroperasinya suatu layanan.
- 2.2. Dalam hal proses pemantauan memberikan peringatan adanya kendala/hambatan/masalah atau teridentifikasinya anomali kinerja suatu komponen perangkat di luar ambang batas normal, Pengelola Teknis segera melakukan upaya penanganan yang diperlukan sebelum dampaknya dirasakan oleh Pengguna Layanan.
- 2.3. Hasil pemantauan dan pengukuran terhadap masing-masing layanan dianalisis serta disajikan berupa Laporan Ketersediaan Layanan yang di dalamnya memuat :
 - a. Pencapaian ketersediaan layanan dibandingkan dengan target ketersediaan, pola/trend ketersediaan layanan, penyebab tidak tercapainya target ketersediaan;

- b. Analisis atas karakteristik beban, volume, utilisasi pada perangkat/komponen teknis yang esensial dalam operasional layanan, seperti *server, storage, network*.
- c. Identifikasi peluang peningkatan ketersediaan layanan yang turut mempertimbangkan perkiraan kebutuhan peningkatan permintaan layanan mendatang dapat berupa peningkatan kinerja perangkat, peningkatan spesifikasi perangkat, rencana pemeliharaan perangkat sebagai antisipasi sebelum terjadinya kegagalan fungsi.

2.4. Laporan Ketersediaan Layanan dipersiapkan oleh Pengelola Teknis setiap bulannya serta diketahui oleh Penyedia Layanan.

Gambar 4.3 Alur Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan



CONTOH FORMULIR LAPORAN KETERSEDIAAN LAYANAN

Nama Layanan	
Periode	
Karakteristik Utilisasi Layanan	<ul style="list-style-type: none">• CPU• RAM• Storage• Jaringan/Bandwidth
Pencapaian Ketersediaan	<ul style="list-style-type: none">• Realisasi vs Target• Tren ketersediaan layanan• Penyebab tidak tercapainya ketersediaan
Peluang Peningkatan Ketersediaan	<ul style="list-style-type: none">• Rencana Pemeliharaan Perangkat• Rencana Peningkatan Spesifikasi/Kapasitas

Keterangan:

- a. Karakteristik Utilisasi Layanan: Ukuran ketersediaan dan keterpakaian dari perangkat infrastruktur, meliputi ketersediaan dan keterpakaian perangkat CPU, memori/RAM, *storage*, dan jaringan/*bandwidth*.
- b. Pencapaian Ketersediaan: Perbandingan realita dengan target ketersediaan, pola/trend ketersediaan layanan, dan penyebab tidak tercapainya target ketersediaan.
- c. Peluang Peningkatan Ketersediaan: Pertimbangan perkiraan kebutuhan peningkatan permintaan layanan mendatang berupa peningkatan kinerja perangkat, peningkatan spesifikasi perangkat, dan rencana pemeliharaan perangkat sebagai antisipasi sebelum terjadinya kegagalan fungsi.

3. Pemulihan Layanan

3.1. Pengelola Teknis mempersiapkan Rencana Pemulihan Bencana (DRP) terhadap keseluruhan layanan kritis sesuai yang telah ditetapkan dalam Tabel 1, memuat langkah-langkah teknis yang diperlukan guna tercapainya pemulihan layanan sesuai target RTO dan RPO, sedikitnya mencakup :

- a. Aktivitas Pemulihan Layanan, yaitu memulihkan seluruh layanan kritis untuk beroperasi pada Pusat Data sekunder yang mencakup server, aplikasi, database dan konektivitas.

b. Aktivitas Normalisasi, yakni mengembalikan seluruh layanan kritis untuk kembali beroperasi pada Pusat Data primer yang telah pulih pasca bencana.

3.2. Dokumen DRP harus mendapat persetujuan dari Penyedia Layanan yaitu pejabat setingkat minimal eselon II (Direktur/Kepala Dinas/Kepala Pusat). Kegiatan Pemulihan Layanan dilaksanakan dalam kondisi terjadinya suatu kejadian bencana yang menimbulkan dampak signifikan terhadap penyelenggaraan layanan SPBE. Kejadian bencana yang berdampak kurang signifikan pada penyelenggaraan layanan SPBE diperlakukan sebagai bagian dari Penanganan Gangguan. Tabel 4.3 menjabarkan lebih lanjut pedoman respon atas skenario kejadian bencana.

Tabel 4.3 Pedoman Respon atas Skenario Bencana

Skenario	Kriteria	Respon
Gagal Fungsi Infrastruktur Pusat Kendali dan Pusat Komputasi	Terjadinya kegagalan fungsi pada perangkat atau komponen kritis Pusat Data (server, core switch, kelistrikan, dsb) yang pemulihannya diperkirakan membutuhkan waktu lebih dari 3 hari	Pemulihan Layanan
Kerusakan Fisik Infrastruktur Pusat Data	Kerusakan fisik pada fasilitas Pusat Data (terjadinya genangan air, kebakaran, dsb) yang diperkirakan pemulihannya membutuhkan waktu lebih dari 3 hari.	Pemulihan Layanan
Penghentian Layanan Pihak Ketiga	Pihak ketiga selaku penyedia layanan esensial (seperti: Pusat Data, konektivitas jaringan) telah berhenti beroperasi secara permanen.	Pemulihan Layanan

Kegagalan Akses Layanan Disertai <i>Downtime</i> dan Kehilangan Data	Kegagalan akses layanan oleh pengguna dimana operasional layanan telah terhenti lebih dari 24 jam, dan/atau telah terjadi kehilangan data.	Pemulihan Layanan
Kegagalan Akses Layanan	Kegagalan akses layanan oleh pengguna tanpa adanya kehilangan data.	Penanganan Gangguan
Gagal fungsi infrastruktur Jaringan Intra Pemerintahan	Kegagalan akses layanan oleh pengguna disebabkan terjadinya kegagalan fungsi pada Jaringan Intra Pemerintahan.	Penanganan Gangguan
Gagal fungsi infrastruktur Sistem Penghubung Layanan Pemerintahan	Kegagalan akses layanan oleh pengguna disebabkan terjadinya kegagalan fungsi pada Sistem Penghubung Layanan Pemerintahan.	Penanganan Gangguan

3.3. Dalam hal terjadi kejadian bencana yang mengharuskan dilakukannya kegiatan Pemulihan Layanan, Pengelola Teknis harus melakukan serangkaian penilaian dalam rangka mendeklarasikan kondisi bencana. Tabel 4.8 menjabarkan lebih lanjut pedoman mekanisme penilaian dan deklarasi bencana.

Tabel 4.4 Mekanisme Penilaian dan Deklarasi Bencana

No	Aktivitas	PIC
1	Asesmen kondisi fisik fasilitas Pusat Data beserta fungsi penunjangnya (kelistrikan, suhu, dsb)	Pejabat setingkat minimal eselon III (Kabid/ Koordinator)
2	Asesmen layak fungsi perangkat aktif Pusat Data (server, switch, storage, dsb)	Pejabat setingkat minimal eselon III (Kabid/ Koordinator)

3	Analisis hasil asesmen atas kondisi fisik beserta seluruh perangkat aktif, menentukan apakah memenuhi kriteria bencana.	Pejabat setingkat minimal eselon III (Kabid/ Koordinator)
4	Mendeklarasikan kondisi bencana, jika kriteria bencana terpenuhi	Pejabat setingkat minimal eselon II (Direktur/ Kepala Dinas/ Kepala Pusat).

3.4. Koordinator Pemulihan bertanggung jawab atas pelaksanaan DRP, mulai dari deklarasi bencana, aktivasi DRC hingga normalisasi. Selama pelaksanaan DRP, Koordinator Pemulihan senantiasa mengkomunikasikan kepada pihak terkait atas perkembangan upaya pemulihan fasilitas Pusat Data beserta dampaknya.

3.5. DRP harus diujicobakan secara berkala minimal satu kali setahun untuk memastikan efektivitas langkah-langkah yang ditempuh demi terpenuhinya target pemulihan layanan sesuai yang telah ditetapkan pada Tabel 1.

3.6. Setelah pelaksanaan atau uji coba DRP berakhir, Koordinator Pemulihan melakukan evaluasi untuk mengidentifikasi peluang perbaikan pemulihan layanan secara keseluruhan. Hasil evaluasi dituangkan dalam Laporan Evaluasi DRP yang sedikitnya memuat:

- a. Pencapaian pemulihan layanan dibandingkan dengan target RTO dan RPO yang telah ditetapkan, dihitung sejak bencana dideklarasikan.
- b. Penyebab tidak tercapainya target RTO dan RPO beserta kendala yang dihadapi.
- c. Identifikasi peluang perbaikan DRP.

D. Pengelolaan Layanan

1. Umum

1.1. Pengelolaan Layanan bertujuan untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan Pengguna Layanan secara berkelanjutan.

- 1.2. Pengelolaan Layanan (“*software management*”) dilakukan dalam rangka pengembangan atau penyempurnaan suatu layanan melalui tahapan pembangunan aplikasi, sesudah disetujuinya permintaan atas pengembangan/penyempurnaan layanan sesuai Pedoman Manajemen Perubahan.
 - 1.3. Pengelolaan Layanan merupakan tanggung jawab dari Pengelola Teknis.
 - 1.4. Pengelolaan Layanan terdiri dari:
 - a. Kegiatan Pengembangan Aplikasi yang mencakup tahapan perencanaan, analisis, desain, pengembangan dan pengujian.
 - b. Kegiatan Rilis Layanan yang merupakan implementasi atas hasil dari kegiatan Pengembangan Aplikasi sehingga tersedia untuk diakses oleh Pengguna Layanan secara terkendali tanpa berdampak pada kendala layanan.
 - 1.5. Pengembangan Aplikasi berpedoman pada metodologi SDLC (*software development life cycle*) di antaranya, namun tidak terbatas pada: *waterfall*, RAD (*Rapid Application Development*) atau *prototyping*, serta *agile/scrum*.
 - 1.6. Siklus Pengembangan Aplikasi terdiri atas aktivitas perencanaan, perancangan, pembangunan/pengembangan, pengujian dan penerapan.
2. Pengembangan Layanan
- 2.1. Pengembangan Layanan dilakukan dengan mempertimbangkan :
 - a. Kebutuhan atau rencana pengembangan layanan dari Penyedia Layanan.
 - b. Adanya perubahan proses bisnis layanan yang disebabkan oleh: 1) perubahan regulasi terkait; 2) perubahan kebijakan Penyedia Layanan.
 - c. Adanya masukan dari Pengguna Layanan untuk melakukan perubahan layanan.
 - 2.2. Perencanaan atas Pengembangan Layanan dilakukan secara berkala (baik kuartalan, semesteran atau tahunan) yang menghasilkan dokumen spesifikasi kebutuhan yang disetujui oleh Penyedia Layanan. Persetujuan Penyedia Layanan dilakukan oleh pejabat setingkat minimal eselon II (Direktur/Kepala Dinas/Kepala Pusat).

2.3. Pemenuhan atas tahapan analisis, desain, pengembangan dan pengujian dilaksanakan sesuai pilihan metodologi SDLC dengan didukung oleh ketersediaan dokumentasi yang memadai pada setiap tahapannya.

3. Rilis Layanan

3.1. Rilis Layanan dilakukan dalam hal terjadi :

- a. Perubahan layanan sebagai hasil dari Pengembangan Layanan,
- b. Perubahan konfigurasi infrastruktur,
- c. Perubahan dokumentasi layanan

3.2. Pelaksanaan Rilis Layanan harus disetujui oleh Penyedia Layanan, terutama jika membutuhkan adanya Penghentian Layanan (*downtime*). Periode waktu Penghentian Layanan harus disepakati bersama Penyedia Layanan serta dikomunikasikan kepada para pihak yang terdampak.

3.3. Teknis pelaksanaan rilis Layanan harus dijabarkan secara rinci, memuat metode dan urutan langkah aktivitas implementasi, kriteria evaluasi kesuksesan implementasi, beserta rencana kontinjensi jika implementasi tidak berhasil sesuai kriteria.

3.4. Teknis pelaksanaan Rilis Layanan dituangkan dalam dokumen Rencana Rilis yang sedikitnya memuat :

- a. Jadwal rilis dan perkiraan durasi terhentinya layanan.
- b. Rincian pembaharuan yang disertakan dalam rilis, seperti : pembaharuan perangkat lunak, pembaharuan komponen / perangkat, dan pembaharuan dokumentasi.
- c. Metode dan aktivitas implementasi.
- d. Kriteria evaluasi implementasi.

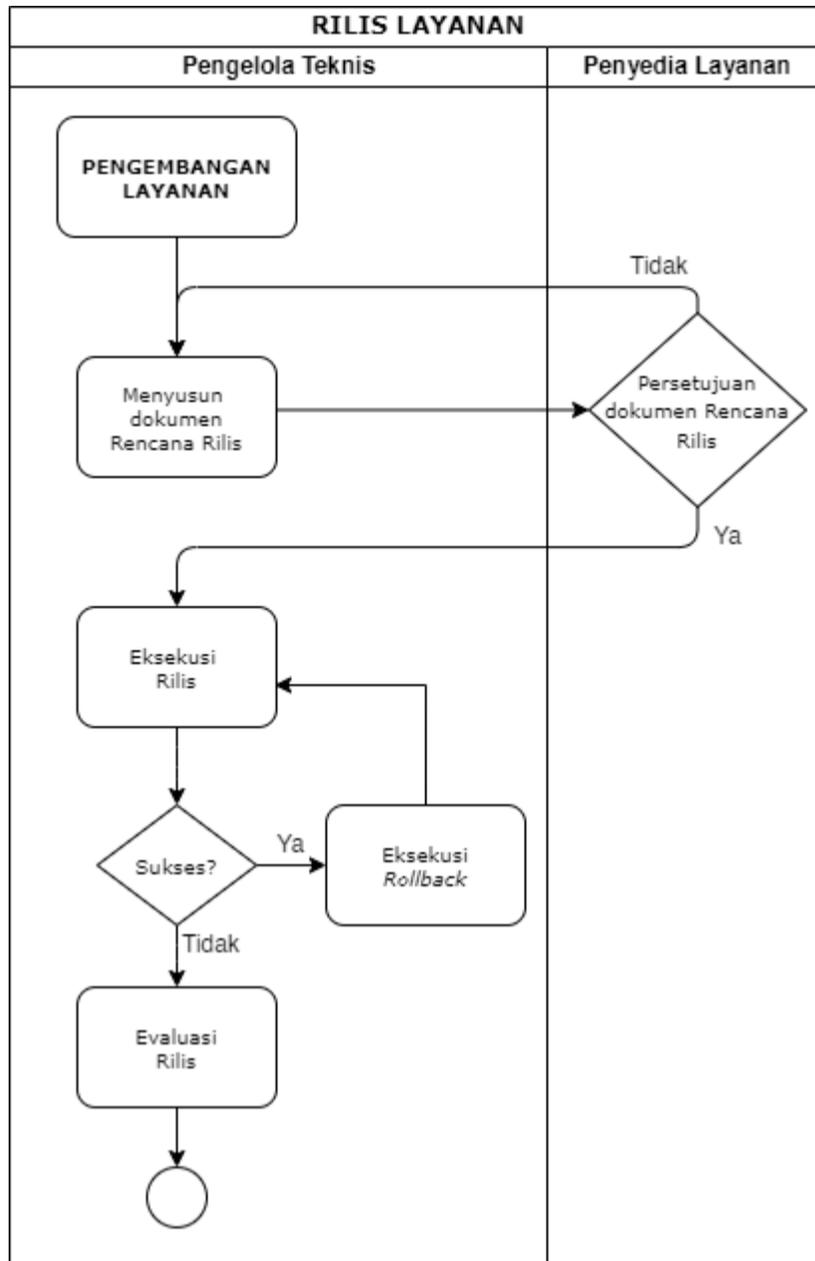
3.5. Rencana kontinjensi. Dokumen Rencana Rilis harus mendapat persetujuan sebagaimana pedoman pada tabel X. Persetujuan Penyedia Layanan dilakukan oleh pejabat setingkat minimal eselon II (Direktur/Kepala Dinas/Kepala Pusat).

Tabel 4.4 Kategori Rilis

No	Kategori	Kriteria	Persetujuan
1	Standar ("Rutin")	Perubahan yang telah umum dilakukan dimana telah tersedia instruksi baku yang bersifat <i>repeatable</i> dan berisiko rendah. Perubahan dapat langsung dilaksanakan oleh Pengelola Teknis tanpa membutuhkan persetujuan.	Tidak diperlukan
2	<i>Emergency</i>	Perubahan / perbaikan yang harus segera dilakukan seperti memulihkan layanan. Perubahan dapat segera dilaksanakan oleh Pengelola Teknis dengan sesudahnya meminta persetujuan Penyedia Layanan.	Penyedia Layanan
3	Normal	Perubahan yang tidak termasuk dalam kategori Rutin maupun <i>Emergency</i> , seperti hasil dari kegiatan Pengembangan Layanan, di mana harus mendapatkan persetujuan Penyedia Layanan.	Penyedia Layanan

- 3.6. Rencana kontinjensi memuat prosedur *rollback* untuk memulihkan kondisi layanan agar kembali berfungsi normal seperti saat sebelum dilakukannya kegiatan Rilis Layanan.
- 3.7. Dalam hal eksekusi Rencana Rilis tidak memenuhi kriteria evaluasi implementasi, maka rencana kontinjensi harus dieksekusi.
- 3.8. Rencana Rilis beserta realisasinya harus dievaluasi untuk mengidentifikasi peluang penyempurnaan mekanisme rilis di masa mendatang.

Gambar 4.5 Alur Rilis Layanan



E. Evaluasi

1. Umum

1.1. Evaluasi digunakan untuk keperluan internal dan eksternal.

1.2. Bagi internal Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah, Evaluasi merupakan sarana untuk melakukan perubahan dan perbaikan kerangka kerja Manajemen Layanan SPBE secara berkelanjutan sehingga kesesuaian, kecukupan dan efektivitas dari kerangka kerja tersebut dapat ditingkatkan.

1.3. Bagi Kementerian Komunikasi dan Informatika, Evaluasi memberikan gambaran penerapan Manajemen Layanan SPBE secara nasional sebagai evaluasi dilaksanakan oleh Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah secara berkala sedikitnya setiap semester.

1.4. Laporan kepada Kominfo.

2. Laporan Evaluasi

2.1. Laporan Evaluasi didasarkan atas dokumentasi pelaksanaan kegiatan Pelayanan Pengguna, Pengoperasian Layanan dan Pengelolaan Layanan.

2.2. Laporan Evaluasi tersusun atas :

- a. Bab Evaluasi Penyelenggaraan Permintaan Layanan
- b. Bab Evaluasi Penyelenggaraan Penanganan Gangguan
- c. Bab Evaluasi Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan
- d. Bab Evaluasi Pemulihan Layanan
- e. Bab Evaluasi Rilis Layanan

2.3. Setiap bab evaluasi tersebut memuat :

- a. Rekapitulasi hasil penyelenggaraan kegiatan berupa ringkasan jumlah layanan yang mencapai target
- b. Analisa atas hambatan yang mengakibatkan tidak tercapainya target serta peluang penyempurnaan kerangka kerja.
- c. Tindak lanjut penyempurnaan yang akan dilakukan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan penting berikut :

1. Penyediaan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi kebutuhan yang tidak dapat dielakkan di tengah tuntutan akan pelayanan publik yang semakin baik di satu sisi serta berbagai peluang yang diciptakan oleh kemajuan teknologi di sisi lain. Hal itu sekaligus menjadi bagian integral dari pelaksanaan misi hakiki kehadiran sebuah negara untuk melayani warga negaranya. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi kunci bagi terselenggaranya pelayanan yang semakin efisien serta membantu menciptakan pemerintahan yang semakin bersih.
2. Pengalaman komparatif beberapa negara lain menunjukkan bahwa manajemen layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi harus disiapkan secara matang yang mencakup aspek infrastruktur, sumberdaya manusia, dan tata kelola. Dengan demikian, penyelenggaraan manajemen layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi harus dilihat sebagai proses rekayasa sosial secara menyeluruh dan bukan semata-mata inovasi teknologi yang bersifat teknis.
3. Perwujudan manajemen pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang semakin baik membutuhkan topangan tata kelola yang baik pula. Berangkat dari arahan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, ISO 20000-11:2021 serta kerangka ITIL SVS, aspek tata kelola yang menjadi fokus penataan di dalam naskah akademik ini merujuk pada model generik yang mencakup perencanaan, pengelolaan aplikasi, pengoperasian layanan, dan pelayanan pengguna. Penataan manajemen layanan yang bertumpu pada empat elemen ini disusun dengan melihat standar normatif ideal serta memperhitungkan kapasitas penyelenggara layanan.

4. Penataan pada keempat area manajemen layanan di atas dilakukan dengan menyusun beberapa pedoman praktis yang harapannya dapat memberikan arahan, kepastian, dan kualitas layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Pedoman-pedoman ini memberikan gambaran tentang standar dan alur pelayanan yang mengikat para penyelenggara layanan sekaligus menjadi referensi bagi pengguna layanan untuk dapat mengakses layanan. Dengan pedoman yang jelas, maka hal dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan akan memiliki landasan yang lebih pasti. Hal ini sekaligus penting untuk memberikan sandaran hukum bagi para pihak sehingga potensi konflik dalam proses penyelenggaraan layanan dapat diminimalkan.

B. Rekomendasi

1. Kajian ini merekomendasikan perlu segera dirumuskannya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi untuk memberikan arahan yang lebih jelas dan operasional tentang penyelenggaraan layanan berbasis elektronik sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Hadirnya pedoman yang lebih praktis akan memudahkan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan sekaligus memastikan warga dan pengguna lainnya untuk mengakses layanan tertentu.
2. Penyusunan peraturan menteri tentang pedoman manajemen layanan hendaknya benar – benar memperhitungkan fisibilitas implementasinya mengingat keberagaman kapasitas atau kesiapan berbagai unit layanan pemerintah, baik yang ada di pusat maupun terutama yang ada di daerah. Namun ruang kontekstualisasi yang diberikan itu harus tetap memberikan dorongan perbaikan yang cukup untuk memastikan agar semua unit layanan bergerak ke titik ideal walaupun dengan titik berangkat yang berbeda-beda.
3. Mengingat urgennya peraturan teknis ini, maka kajian ini juga merekomendasikan agar Peraturan Bupati ini dapat direalisasikan pada tahun 2024.

LAMPIRAN LAMPIRAN :

FORMULIR A – Katalog Layanan

Nama Layanan	
Deskripsi Layanan	
Pemilik Layanan	
Pengelola Layanan	
Pengelola Teknis	
Cara Akses Layanan	
Kontak Permintaan Bantuan	
Waktu Bantuan	
Target Pemenuhan Layanan	
Ketersediaan Layanan	

A. Evaluasi Penyelenggaraan Permintaan Layanan

	Jumlah Permintaan Layanan	Pencapaian Target Pemenuhan Layanan		Tingkat Kepuasan Pelayanan
		Terpenuhi	Tidak Terpenuhi	
Permintaan Layanan				

Evaluasi

<ul style="list-style-type: none">• Ringkasan jenis/ragam layanan yang berhasil memenuhi target• Ringkasan jenis/ragam layanan yang tidak berhasil memenuhi target• Hambatan yang mengakibatkan tidak terpenuhinya target• Peluang penyempurnaan kerangka kerja permintaan layanan

Tindak Lanjut

--

FORMULIR B – Prioritas Penanganan Gangguan

Prioritas Penanganan Gangguan	Target Waktu Tanggap	Target Waktu Penyelesaian
P1		
P2		
P3		
P4		
P5		
P6		

B. Evaluasi Penyelenggaraan Penanganan Gangguan

	Jumlah Gangguan	Pencapaian Target Penanganan Gangguan		Tingkat Kepuasan Pelayanan
		Terpenuhi	Tidak Terpenuhi	
Penanganan Gangguan				

Evaluasi

<ul style="list-style-type: none">• Ringkasan ragam penanganan gangguan yang berhasil memenuhi target• Ringkasan ragam penanganan gangguan yang tidak berhasil memenuhi target• Hambatan yang mengakibatkan tidak terpenuhinya target• Peluang penyempurnaan kerangka kerja penanganan gangguan
--

Tindak Lanjut

--

FORMULIR C – Rencana Keberlangsungan Layanan

C. Evaluasi Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan

	Target Ketersediaan	Realisasi Ketersediaan
Layanan A		
Layanan B		
Layanan ...		

	Pencapaian Target Ketersediaan	
	Terpenuhi	Tidak Terpenuhi
Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan		

Evaluasi

<ul style="list-style-type: none"> • Hambatan yang mengakibatkan tidak terpenuhinya target ketersediaan • Peluang penyempurnaan kerangka kerja pemantauan dan pemeliharaan layanan
--

No	Layanan	Penyedia Layanan	Klasifikasi Sistem	Ketersediaan	RTO	RPO

FORMULIR D – Permintaan Layanan

- *Formulir tidak disediakan*

D. Evaluasi Pemulihan Layanan

Pelaksanaan Rencana Pemulihan Bencana (DRP)	Pencapaian Target RTO dan RPO	
	Terpenuhi	Tidak Terpenuhi
Tanggal 1		
Tanggal ...		

Evaluasi

<ul style="list-style-type: none">• Hambatan yang mengakibatkan tidak terpenuhinya target RTO dan RPO• Peluang penyempurnaan kerangka kerja pemulihan layanan
--

Tindak Lanjut

--

FORMULIR E – Penanganan Gangguan

- *Formulir tidak disediakan*

FORMULIR F – Laporan Ketersediaan Layanan

Nama Layanan	
Periode	
Karakteristik Utilisasi Layanan	
Pencapaian Ketersediaan	
Peluang Peningkatan Ketersediaan	

FORMULIR G – Laporan Evaluasi DRP

- *Formulir tidak disediakan*

FORMULIR H – Dokumen Rencana Rilis

- *Formulir tidak disediakan.*

BUPATI SERANG,

ttd.

RATU TATU CHASANAH

