

SALINAN



BUPATI PATI
PROVINSI JAWA TENGAH
PERATURAN BUPATI PATI
NOMOR 60 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI PATI,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mendukung terlaksananya tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat sebagai salah satu upaya dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel perlu didukung sistem pemerintahan berbasis elektronik secara terpadu;
 - b. bahwa untuk menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan adanya dukungan manajemen layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang baik;
 - c. bahwa untuk memberikan landasan dan kepastian hukum dalam layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik, perlu menetapkan pedoman manajemen layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, 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 . . .

2. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
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 11 Tahun 2023 tentang Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6867);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI 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 Pati.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Pati.
4. Perangkat . . .

4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
5. Dinas Komunikasi dan Informatika adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pati.
6. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.
7. Layanan SPBE adalah keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan memiliki nilai manfaat.
8. Aplikasi SPBE adalah satu atau sekumpulan program komputer dan prosedur yang dirancang untuk melakukan tugas atau fungsi Layanan SPBE.
9. Pengguna SPBE adalah instansi pusat, pemerintah daerah, pegawai Aparatur Sipil Negara, perorangan, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memanfaatkan Layanan SPBE.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai panduan bagi Perangkat Daerah dalam melaksanakan Manajemen Layanan SPBE.
- (2) Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:
 - a. memberikan dukungan terhadap layanan publik berbasis elektronik dan layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik; dan
 - b. menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas layanan SPBE kepada pengguna SPBE.

BAB III . . .

BAB III MANAJEMEN LAYANAN SPBE

Pasal 3

- (1) Manajemen Layanan SPBE diselenggarakan bersama antara Dinas Komunikasi dan Informatika dengan seluruh Perangkat Daerah penyedia layanan.
- (2) Penerapan Manajemen Layanan SPBE melalui beberapa tahapan:
 - a. perencanaan;
 - b. operasional; dan
 - c. evaluasi.
- (3) Tahapan perencanaan dan operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf b dilakukan melalui serangkaian proses:
 - a. pelayanan pengguna SPBE;
 - b. pengoperasian layanan SPBE; dan
 - c. pengelolaan aplikasi SPBE.
- (4) Manajemen Layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) direviu secara berkala oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.

Pasal 4

Dalam pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Bupati dapat berkoordinasi dan melakukan konsultasi dengan pemerintah pusat.

Pasal 5

- (1) Manajemen Layanan SPBE sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dilaksanakan berdasarkan Pedoman Manajemen Layanan SPBE.
- (2) Pedoman Manajemen Layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV KETENTUAN PENUTUP

Pasal 6

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar . . .

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Pati.

Ditetapkan di Pati
pada tanggal 29 Desember 2025

BUPATI PATI,

ttd.

SUDEWO

Diundangkan di Pati
pada tanggal 29 Desember 2025

Pj. SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN PATI,

ttd.

TEGUH WIDYATMOKO

BERITA DAERAH KABUPATEN PATI TAHUN 2025 NOMOR 60

Salinan sesuai dengan aslinya
Pj. KEPALA BAGIAN HUKUM
Analis Hukum Ahli Muda,

ARI SIH HARTONO, S.H.
Penata Tingkat I
NIP. 19740303 200501 1 010

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI PATI
NOMOR 60 TAHUN 2025
TENTANG
PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK

PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK

BAB I
PENDAHULUAN

Secara umum, pedoman manajemen layanan SPBE memainkan peran penting dalam mengidentifikasi pengembangan, implementasi, dan pemeliharaan berbagai layanan di lingkungan pemerintah daerah. Bab I Pendahuluan bertujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang latar belakang dan pentingnya pedoman manajemen layanan SPBE, maksud dan tujuan dari pedoman tersebut, landasan hukum, dan landasan pelaksanaan manajemen layanan di Kabupaten Pati.

1.1 Latar Belakang

Teknologi komunikasi dan informasi (TIK) telah menjadi komponen penting dari semua aspek kehidupan manusia, termasuk pemerintahan. TIK membantu pemerintah daerah dalam memberikan layanan yang lebih efisien, transparan, dan berkualitas. Oleh karena itu, peraturan yang jelas diperlukan untuk mengembangkan dan mengelola layanan TIK di pemerintah daerah. Pedoman layanan TIK menjadi landasan untuk menggabungkan upaya transformasi digital. Perlunya komitmen pemerintah daerah dalam menerapkan transformasi digital menjadi dasar dalam peningkatan pelayanan publik dan efektivitas operasional.

Lebih jauh, komitmen pemerintah daerah dalam keberlangsungan dan peningkatan kualitas layanan SPBE merupakan salah satu bentuk amanat dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada bagian kesembilan pasal 54. Guna mencapai hal tersebut, serangkaian proses pelayanan pengguna SPBE melalui manajemen

layanan, pengoperasian layanan SPBE, dan pengelolaan aplikasi SPBE harus dilakukan. Proses pelayanan pengguna SPBE merupakan kegiatan pelayanan yang tidak terbatas pada kegiatan pelayanan keluhan pengguna, gangguan sistem, masalah implementasi, dan permintaan perubahan pada layanan SPBE. Sedangkan untuk pengoperasian layanan merupakan rangkaian pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur dan aplikasi SPBE yang diselenggarakan di IPPD (Instansi Pusat Pemerintah Daerah). Secara khusus, pengelolaan aplikasi SPBE masih menjadi fokus utama. Pengelolaan aplikasi SPBE menjadi kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan yang terstandarisasi dan harus dirujuk oleh seluruh inisiatif di lingkungan pemerintah daerah.

Dewasa ini, setiap Pemerintah Daerah diharapkan sudah menerapkan integrasi (*high level*) proses bisnis IPPD berbasis SPBE, melakukan optimalisasi SPBE dalam koordinasi siklus PDCA (*Plan Do Check Act*) khususnya untuk isu/tematik pembangunan lintas bidang/sektor, menerapkan *screen to screen coordination* hingga *server to server coordination*, serta penerapan SPBE sebagai indikator keberhasilan dan pendukung pencapaian sasaran pembangunan nasional hingga daerah. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan tata kelola TIK dan pengelolaan manajemen layanan SPBE di lingkup Pemerintah Kabupaten Pati.

1.2 Definisi Istilah

1. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, selanjutnya disingkat SPBE, adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE;
2. Tata Kelola SPBE adalah kerangka kerja yang memastikan terlaksananya pengaturan, pengarahannya, dan pengendalian dalam penerapan SPBE secara terpadu;
3. Manajemen SPBE adalah serangkaian proses untuk mencapai penerapan SPBE yang efektif, efisien dan berkesinambungan, serta layanan SPBE yang berkualitas;
4. Layanan SPBE adalah keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan memiliki nilai manfaat;
5. Proses Bisnis adalah sekumpulan kegiatan yang terstruktur dan saling terkait dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah masing-masing;

6. Infrastruktur SPBE adalah semua perangkat keras, perangkat lunak, dan fasilitas yang menjadi penunjang utama untuk menjalankan sistem, aplikasi, komunikasi data, pengolahan dan penyimpanan data, perangkat integrasi/penghubung, dan perangkat elektronik lainnya;
7. Keamanan SPBE adalah pengendalian keamanan yang terpadu dalam SPBE;
8. Layanan SPBE adalah keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan yang memiliki nilai manfaat;
9. Arsitektur SPBE adalah kerangka dasar yang mendeskripsikan integrasi Proses Bisnis, data dan informasi, infrastruktur SPBE, aplikasi SPBE, dan keamanan SPBE untuk menghasilkan layanan SPBE yang terintegrasi;
10. Arsitektur SPBE Daerah adalah Arsitektur SPBE yang diterapkan di Pemerintah Daerah;
11. Peta Rencana SPBE adalah dokumen yang mendeskripsikan arah dan langkah penyiapan dan pelaksanaan SPBE yang terintegrasi;
12. Aplikasi SPBE adalah satu atau sekumpulan program komputer dan prosedur yang dirancang untuk melakukan tugas atau fungsi Layanan SPBE;
13. Aplikasi Umum adalah Aplikasi SPBE yang sama, standar, dan digunakan secara bagi pakai oleh instansi pusat dan/atau pemerintah daerah yang ditujukan untuk mendukung kegiatan pemerintahan di bidang perencanaan, penganggaran, pengadaan barang dan jasa, akuntabilitas kinerja, pemantauan dan evaluasi, kearsipan, kepegawaian, dan pengaduan pelayanan publik;
14. Aplikasi Khusus adalah Aplikasi SPBE yang dibangun, dikembangkan, digunakan, dan dikelola oleh instansi pusat atau pemerintah daerah tertentu untuk memenuhi kebutuhan khusus yang bukan kebutuhan instansi pusat dan pemerintah daerah;
15. Pengguna SPBE adalah instansi pusat, pemerintah daerah, pegawai Aparatur Sipil Negara, perorangan, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memanfaatkan Layanan SPBE; dan
16. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyusunan Pedoman Manajemen Layanan SPBE di lingkup Pemerintah Kabupaten Pati adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas.

Di era digital saat ini, pemerintah daerah sering menghadapi banyak permasalahan khususnya dalam menyediakan layanan masyarakat secara efisien. Dengan adanya pedoman manajemen layanan, pemerintah daerah diharapkan dapat mengadopsi praktik untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam penyediaan layanan, mengurangi birokrasi yang tidak efisien, dan mempercepat tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat.

2. Meningkatkan Kualitas Layanan

Secara umum, pemerintah dapat menggunakan pedoman manajemen layanan untuk menentukan standar kualitas yang harus dicapai dalam penyediaan layanan. Hal ini dilakukan untuk menjamin bahwa layanan diberikan secara teratur, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, masyarakat di Kabupaten Pati mungkin lebih puas dengan penerapan pedoman ini.

3. Memperkuat Transparansi dan Akuntabilitas

Pedoman manajemen layanan SPBE saat ini dinilai sangat penting, terutama untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi layanan pemerintah daerah. Agenda rutin diharapkan dapat memperjelas proses penyediaan layanan dan memastikan bahwa keputusan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan oleh para pemangku kepentingan. Pedoman manajemen layanan juga dapat membantu menjelaskan tanggung jawab dan wewenang setiap bagian terkait dalam penyediaan layanan, sehingga penyelenggara pemerintahan dapat mengurangi risiko korupsi dan praktik lain yang tidak etis.

4. Membangun Kerjasama yang Lebih Baik

Keterlibatan dan kerjasama dengan mitra pentahelix difasilitasi oleh pedoman manajemen layanan. Pedoman ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat perjanjian layanan yang dikerjasamakan, mengelola ekspektasi, dan membangun hubungan yang saling menguntungkan di antara para pihak.

5. Menghadapi Tantangan Teknologi

Dengan perkembangan teknologi yang cepat, pemerintah daerah hari ini menghadapi tantangan baru dalam mengelola layanan publik. Pedoman

manajemen layanan membantu pemerintah daerah menemukan dan mengatasi masalah teknologi dengan lebih efisien dan efektif. Pedoman ini memungkinkan pemerintah daerah mengintegrasikan teknologi informasi yang baru ke dalam operasional mereka dan memanfaatkannya dengan tepat sasaran, yang akan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

1.4 Landasan Hukum

Secara khusus, landasan hukum penyusunan Pedoman Manajemen Layanan SPBE di Pemerintah Kabupaten Pati antara lain, yaitu:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional;
8. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13 Tahun 2016 tentang Hasil Pemetaan Urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Komunikasi dan Informatika;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
11. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
12. Peraturan Bupati Kabupaten Pati Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Kabupaten Pati;

13. Peraturan Bupati Kabupaten Pati Nomor 29 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Pati;
14. Peraturan Bupati Kabupaten Pati Nomor 53 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati; dan
15. Peraturan Bupati Kabupaten Pati Nomor 1 Tahun 2024 tentang Rencana Aksi Penerapan Standar Pelayanan Minimal Tahun 2023-2026; dan
16. Surat Keputusan Bupati Pati Nomor 555/1728 tahun 2023 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kabupaten Pati.

1.5 Landasan Pelaksanaan

Secara umum, manajemen layanan SPBE memiliki beberapa landasan penting untuk memastikan pelaksanaannya berjalan secara lancar dan efisien. Beberapa landasan pelaksanaan dalam manajemen layanan SPBE yang digunakan dalam pedoman ini mencakup: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Arsitektur SPBE, dan ITIL SVS (*Information Technology Infrastructure Library Service Value System*). Adapun secara lebih detail landasan pelaksanaan diuraikan sebagai berikut.

1.5.1 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE, merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna (masyarakat dan pelaksana birokrasi). Perencanaan pembangunan dan pengembangan aplikasi harus didasarkan pada arsitektur SPBE instansi pusat agar SPBE menjadi terpadu dan diharapkan akan menciptakan proses bisnis yang terintegrasi antara instansi pusat dengan lembaga vertikal dan horizontal sehingga akan membentuk satu-kesatuan tata pemerintahan yang utuh dan menyeluruh serta menghasilkan birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi.

Perencanaan pembangunan dan pengembangan sistem informasi di IPPD juga harus didasarkan pada arsitektur SPBE Nasional sesuai dengan Rencana Induk atau Arsitektur SPBE di masing-masing IPPD. Ketentuan ini mengandung makna bahwa SPBE harus dibangun secara cascading (berjenjang), sehingga menjadi terpadu dan diharapkan mampu menciptakan proses bisnis pemerintahan yang terintegrasi antara instansi pusat dan pemerintah daerah.

Kondisi ini juga kedepannya akan mampu membentuk satu-kesatuan pemerintahan yang utuh dan menyeluruh serta menghasilkan birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik yang berkinerja prima. Ruang lingkup SPBE secara umum dapat ditunjukkan seperti pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Ruang Lingkup Rencana Induk dan Arsitektur SPBE
(Sumber: paparan KemenpanRB)

Rencana induk dan arsitektur SPBE Nasional sudah ditetapkan sebagai langkah awal dan rujukan utama. Rencana Induk SPBE Nasional adalah dokumen perencanaan pembangunan SPBE secara nasional untuk jangka waktu 20 tahun. Sedangkan Arsitektur SPBE Nasional merupakan kerangka dasar yang mendeskripsikan integrasi proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur, aplikasi dan keamanan untuk menghasilkan layanan yang terintegrasi. Hampir semua indikator dengan tingkat maturity 4 selalu mempertimbangkan faktor integrasi, baik secara vertikal maupun horizontal.

Dari tahun ke tahun, IPPD terus didorong untuk meningkatkan kapabilitas penyelenggaraan SPBE sesuai dengan peta rencana SPBE Nasional. Mulai tahun 2020 sampai dengan 2024 pemerintah pusat sudah menetapkan berbagai target dan aktivitas utama seperti terlihat pada Gambar 1.2. Dimana pada tahun penyusunan pedoman ini, sedang dalam proses pembaharuan dan belum ditetapkan, mengingat tahun terakhir peta rencana SPBE Nasional.



Gambar 1.2. Peta Rencana SPBE Nasional (Makro)
(Sumber: modifikasi paparan KemenpanRB)

Target untuk mewujudkan *Smart Government* pada milestone 2024 tentu bukan tugas pemerintah pusat, namun tugas para pemangku kebijakan dan pelaksana di daerah yang disesuaikan dengan berbagai kesiapan di daerah itu sendiri. Secara umum, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mencakup berbagai domain dan aspek, salah satunya yaitu manajemen layanan SPBE yang merupakan 1 dari 8 area manajemen yang ditetapkan untuk mengawal jalannya gerakan SPBE. Manajemen SPBE adalah serangkaian proses untuk mencapai penerapan SPBE yang efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta layanan SPBE yang berkualitas. Sedangkan terminologi layanan SPBE yaitu keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan yang memiliki nilai manfaat.

Manajemen layanan SPBE bertujuan untuk memberikan dukungan terhadap layanan publik berbasis elektronik dan layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik serta menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas layanan kepada Pengguna SPBE baik instansi pusat, pemerintah daerah, pegawai Aparatur Sipil Negara, perorangan, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memanfaatkan Layanan SPBE. Terdapat 3 (tiga) cakupan dalam manajemen layanan SPBE, yaitu:

1. Proses pelayanan Pengguna SPBE, mencakup kegiatan pelayanan terhadap keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE dari Pengguna SPBE;

2. Pengoperasian Layanan SPBE, mencakup kegiatan pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE; dan
3. Pengelolaan Aplikasi SPBE, mencakup kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE.

Sejalan dengan mandat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, Pemerintah Kabupaten Pati juga telah mengatur operasionalisasi Sistem Elektronik Layanan SPBE yang diwujudkan melalui Peraturan Bupati Kabupaten Pati Nomor 29 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Pati. Manajemen Layanan SPBE berdasarkan Peraturan Kepada Daerah tersebut mengamanatkan untuk setiap Perangkat Daerah yang memberikan layanan TIK bertanggung jawab atas penyusunan dan meng-*update* katalog layanan TIK secara berkala. Lebih jauh, setiap Layanan TIK di Kabupaten Pati harus menetapkan SLA (*Service Level Agreement*) sebagai sebuah *requirement* atau persyaratan oleh pemilik proses bisnis. Adapun aspek minimal yang harus tercakup dalam setiap SLA layanan TIK kritical tersebut meliputi:

- a. Waktu yang diperlukan untuk setiap layanan TIK yang diterima oleh konsumen;
- b. Persentase tingkat ketersediaan (*availability*) sistem elektronik; dan
- c. Waktu yang diperlukan untuk penyelesaian pengaduan insiden atau permasalahan dengan beberapa tingkatan kritical sesuai dengan kebutuhan.

Layanan SPBE Kabupaten Pati dapat diselenggarakan oleh Perangkat Daerah dan diselenggarakan sebagian atau seluruhnya oleh pihak ketiga, dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya internal yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Pati. Namun demikian, setiap layanan TIK wajib membuat standar operasional prosedur yang berisi definisi layanan, kebijakan layanan, pengelolaan gangguan dan permasalahan, pengelolaan permintaan layanan, pengelolaan hubungan dengan pelanggan, dan jaminan tingkat layanan yang dapat disediakan.

1.5.2 Arsitektur SPBE

SPBE sebagai katalisator dalam percepatan pembangunan nasional tentunya memerlukan sinergi dari berbagai kegiatan yang telah diamanatkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024 dan Arsitektur SPBE Nasional. Transformasi digital dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024 menjadi salah satu pendekatan inovatif sebagai pengarusutamaan pembangunan nasional. Akselerasi transformasi digital khususnya dibidang pemerintah, kebutuhan dalam menghadirkan pelayanan publik yang optimal, serta kebijakan yang tepat sasaran untuk merespons persoalan dengan cepat diharapkan dapat mendukung pengarusutamaan transformasi digital yang berimbas pada perbaikan layanan publik nasional. Melalui tata kelola layanan pemerintah berbasis elektronik diharapkan dapat mewujudkan kedaulatan dan kemandirian layanan digital pemerintah. Selain itu, pengintegrasian dan harmonisasi proses bisnis, data dan informasi, aplikasi yang dikembangkan, infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang diperlukan, keamanan yang diterapkan, serta layanan yang dihasilkan menjadi aspek penting dalam Arsitektur SPBE.

Arsitektur SPBE merupakan sebuah kerangka dasar yang mendeskripsikan integrasi proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur SPBE, aplikasi SPBE, dan keamanan SPBE. Arsitektur SPBE bertujuan untuk menghasilkan layanan pemerintah yang terintegrasi dan menghasilkan operasional layanan pemerintah yang terpadu secara nasional. Merujuk pada Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional menunjukkan bahwa arsitektur domain layanan (sesuai mandat yang ada di Perpres 132 Tahun 2022) merupakan bagian dari manajemen layanan.

Arsitektur SPBE Nasional menjadi alat (*tools*) yang penting untuk menjalankan proses bisnis pemerintahan dalam upaya meningkatkan layanan pemerintah. Layanan yang diberikan oleh pemerintah tersebut, baik layanan publik maupun layanan administrasi pemerintahan harus mengacu pada peraturan perundang-undangan yang ada, salah satunya adalah peraturan mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam Pasal 3 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018. Peningkatan kualitas layanan pemerintah dapat dilakukan dengan mengembangkan layanan yang berorientasi kepada pengguna, terintegrasi, dan berkesinambungan.

Peningkatan kualitas layanan pemerintah dapat dicapai melalui pembangunan portal layanan publik dan portal layanan administrasi pemerintahan, integrasi layanan, dan penerapan manajemen layanan dan teknologi layanan yang tepat guna dan tepat sasaran. Adapun inisiatif strategis dari kegiatan layanan SPBE adalah sebagai berikut:

- a. survei pengguna SPBE;
- b. portal pelayanan publik yang terintegrasi;
- c. portal pelayanan administrasi pemerintahan yang terintegrasi; dan
- d. penyelenggaraan manajemen layanan.

Layanan SPBE menjadi luaran dari sebuah atau beberapa proses bisnis yang disajikan kepada pengguna dengan mencerminkan karakteristik layanan tertentu, serta diselaraskan dengan berbagai inisiatif strategis, program nasional, dan peraturan perundang-undangan terkait layanan pemerintah. Adapun domain layanan dalam Arsitektur SPBE diklasifikasikan berdasarkan perspektif penerima manfaat (G2C: *Government to Citizen*, G2B: *Government to Business*, G2E: *Government to Employee* dan G2G: *Government to Government*). Penerapan domain layanan SPBE dalam identifikasi layanan pemerintah diharapkan dapat mempercepat terwujudnya agenda pembangunan untuk melakukan transformasi pelayanan publik menuju layanan digital pemerintah terintegrasi, serta mempercepat tersedianya infrastruktur untuk ekonomi dan pelayanan dasar melalui pelayanan secara komprehensif, menjadikan pemerintah yang bersifat user-centric menuju penerapan *Society 5.0*. Adapun kerangka kerja dari arsitektur layanan SPBE terdiri atas referensi arsitektur layanan SPBE, metadata arsitektur layanan dan domain arsitektur layanan SPBE.

1.5.3 ITIL SVS

Secara umum, *Service Level Agreement* (SLA) memiliki peran dalam identifikasi suatu layanan, memperjelas tanggung jawab, dan memfasilitasi komunikasi antara dua pihak, yakni penyedia layanan dan pelanggan atau pengguna layanan (Kempter, 2016). Dasar hukum SLA mengacu pada Standar Nasional Indonesia Badan Standardisasi Nasional Nomor ISO/IEC 20000-1 Tahun 2018 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 1: Persyaratan Sistem Manajemen Layanan dan Standar Nasional Indonesia Badan Standardisasi Nasional Nomor ISO/IEC 20000-2 Tahun 2019 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 2: Panduan Penerapan Sistem Manajemen Layanan. Terdapat

beberapa konsep penyusunan SLA (*SLA Framework*). Adapun berdasarkan cakupan penyediaan layanan, *SLA Framework* terdiri dari (Lloyd and Rudd, 2011) :

1. *Service-based SLA*

Satu SLA untuk satu layanan dan berlaku untuk semua kelompok pengguna

2. *Customer-based SLA*

Satu SLA untuk satu kelompok pelanggan dan berlaku untuk semua jenis layanan

3. *Multi level SLA*

Multi level SLA memiliki 3 tingkat. Tingkat perusahaan mencakup kesepakatan terkait masalah – masalah umum yang berlaku untuk semua pelanggan di sebuah organisasi.

SLA Manajemen Layanan TI sebagai salah satu pendekatan sistematis untuk memberikan pelayanan TI, mencakup siklus hidup layanan, mengidentifikasi kebutuhan layanan (atau permintaan layanan), mengembangkan konseptualisasi, strategi, desain, transisi, operasi (pemantauan dan pengelolaan), dan peningkatan layanan selama siklus hidup layanan. Penciptaan dan realisasi nilai layanan dalam manajemen layanan didasarkan atas: Pencapaian Tujuan Pelayanan, Ketersediaan & Keandalan Layanan, dan Kualitas & Kinerja Layanan. Manajemen Layanan harus memastikan penyampaian layanan sesuai kebutuhan pelanggan. Setiap layanan terdiri dari komponen layanan yaitu produk & layanan, yang dikonfigurasi dengan cara tertentu untuk menciptakan layanan.

Salah satu kerangka dan rangkaian konsep yang dipakai untuk pengelolaan layanan adalah *Information Technology Infrastructure Library* atau sering disebut dengan ITIL. *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) *Service Value System* (SVS) atau ITIL SVS merupakan kerangka kerja internasional yang telah diadopsi dalam konsep layanan SPBE dan berguna dalam pengembangan standar pelayanan SPBE secara lebih koheren karena memiliki tingkat kualifikasi lebih tinggi dibandingkan ISO. ITIL V4 merupakan versi terbaru dari ITIL. Versi ini menyediakan model operasi digital yang memungkinkan organisasi untuk menciptakan nilai yang efektif dari produk dan layanan yang didukung oleh TI. Adapun komponen utama dalam kerangka kerja ITIL V4 meliputi: sistem nilai layanan ITIL (SVS) dan model empat dimensi.

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. Penerapan ITIL dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan pelanggan layanan, ketersediaan/*availability* layanan yang semakin meningkat, mengurangi biaya layanan, pengambilan keputusan yang lebih baik dan meminimalkan resiko layanan terhadap pelanggan dan pelaku bisnis. Tujuan penerapan ITIL adalah agar mampu membangun layanan yang lebih efektif dan efisien kepada pengguna, menciptakan manajemen layanan TI yang lebih optimal dan mampu meningkatkan kualitas layanan TI ke arah peningkatan layanan yang berkelanjutan.

Perbedaan kedua kerangka ini dalam Manajemen Layanan TIK, seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Perbedaan Kerangka ITIL SVS dan ISO

ITIL SVS	ISO
Merupakan kualifikasi (<i>qualification</i>) yang memuat unsur-unsur spesifik sistem manajemen layanan, antara lain, praktik manajemen umum (<i>general management practices</i>), praktik manajemen layanan (<i>service management practices</i>), dan praktik manajemen teknis (<i>technical management practices</i>).	Merupakan dokumen sertifikasi (<i>certification</i>) yang menyediakan panduan dan kriteria minimal untuk mengembangkan sistem pelayanan berbasis TIK.

Komponen inti dari ITIL SVS sendiri terdiri dari :

1. ITIL Guiding Principles

Prinsip panduan ITIL SVS dapat memberikan panduan yang diperlukan manajemen layanan untuk membuat keputusan & tindakan yang tepat. Prinsip-prinsip panduan ini menciptakan landasan yang diperlukan untuk membangun budaya dan perilaku di seluruh organisasi/pemerintah daerah. Terdapat tujuh prinsip panduan ITIL SVS yaitu;

- 1. Fokus pada nilai (*Focus on value*);
- 2. Mulailah dari tempat Anda berada (*Start where you are*);

3. Kemajuan secara berulang dengan umpan balik (*Progress iteratively with feedback*);
4. Berkolaborasi dan promosikan visibilitas (*Collaborate and promote visibility*);
5. Berpikir dan bekerja secara holistik (*Think and work holistically*); dan
6. Tetap sederhana dan praktis (*Keep it simple and practical*).

2. Governance

Tata kelola adalah kerangka formal yang menyediakan struktur bagi suatu organisasi untuk memastikan bahwa ada sarana bagi organisasi untuk menetapkan arah dan pengendalian. Semua investasi yang dilakukan oleh organisasi mendukung tujuan bisnis dan menciptakan nilai. Tata kelola TI terdiri dari proses, alat, dan metodologi yang memungkinkan organisasi memastikan keselarasan strategi & tujuan bisnis dengan layanan (layanan) TI, Infrastruktur TI, dan lingkungan.

Tata kelola TI memberikan serangkaian kebijakan, peraturan, dan regulasi, yang mendefinisikan dan memastikan operasi TI yang efektif, efisien, berharga, dan terkendali pada suatu departemen TI. Tata Kelola TI juga membantu dalam mengevaluasi kinerja TI dan kontribusinya terhadap bisnis dan pertumbuhan bisnis. Tanpa adanya arahan dari badan pengelola, organisasi tidak dapat bergerak maju ke arah tertentu dan menjadikan investasinya dapat dibenarkan dan inisiatifnya bermanfaat. Oleh karena itu, tata kelola dilakukan di berbagai lapisan dan sangat penting untuk keberhasilan suatu Organisasi.

3. Service Value Chain

Rantai nilai Layanan atau SVC merupakan bagian inti dari sistem nilai Layanan (SVS) yang memiliki semua aktivitas utama, yang perlu dilakukan untuk mencapai nilai layanan, melalui hasil (*output*) & hasil layanan. Rantai nilai layanan ITIL mendefinisikan enam aktivitas utama yang dapat digabungkan dalam banyak cara yang membentuk berbagai aliran nilai. Rantai nilai layanan cukup fleksibel untuk disesuaikan dengan berbagai pendekatan, termasuk DevOps dan TI terpusat. Kemampuan beradaptasi rantai nilai memungkinkan organisasi bereaksi terhadap perubahan tuntutan pemangku kepentingan dengan cara yang paling efektif dan efisien. (Referensi: Buku ITIL4 dari AXELOS®).

Secara umum, terdapat 6 (enam) aktivitas rantai nilai layanan, yaitu: 1) Rencana, 2) Memperbaiki, 3) Melibatkan, 4) Desain & Transisi, dan 5) Dapatkan / Bangun. Keberlangsungan dan kesuksesan organisasi bergantung pada cara organisasi merespons berbagai skenario. Menetapkan aliran nilai layanan dengan menetapkan kombinasi spesifik aktivitas dan praktik untuk situasi spesifik menjadi sangat penting. Aliran nilai harus didefinisikan dan dirancang agar sesuai dengan skenario spesifik, dan harus memberikan panduan lengkap mengenai peran, praktik & aktivitas yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan inisiatif atau untuk menyelesaikan suatu isu (atau permasalahan).

4. Practices

Praktik manajemen dapat didefinisikan sebagai seperangkat sumber daya organisasi yang dirancang untuk melakukan pekerjaan atau mencapai suatu tujuan. Terdapat 34 praktik manajemen dalam ITIL 4 yang terbagi menjadi 14 Praktik manajemen umum, 17 Praktik manajemen layanan, dan 3 Praktik manajemen teknis. Praktik-praktik dalam ITIL mempertimbangkan semua dinamika organisasi, seperti: inovasi, kecepatan memasuki pasar, merespons dinamika pasar dengan cepat, meningkatkan sumber daya secara dinamis, dll. Selain itu, Manajemen Layanan TI yang didefinisikan dalam ITIL 4 mempertimbangkan konsep yang didefinisikan dalam DevOps, Agile, dan Lean.

5. Continual Improvement

Perbaikan berkelanjutan dalam ITIL SVS bertujuan untuk memastikan layanan dan produk tetap selaras dengan proses bisnis. Hal ini memerlukan visibilitas terhadap lingkungan layanan secara keseluruhan. Perbaikan secara keseluruhan merupakan hasil perbaikan yang dilakukan di semua tingkatan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap orang, proses, pemasok, Infrastruktur TI, aplikasi perangkat lunak, dll., harus bekerja pada tingkat yang diperlukan dan memfasilitasi penciptaan nilai bersama.

Secara lebih detail, komponen inti dari ITIL SVS sebagaimana tersaji pada Gambar 1.4.



Gambar 1.4. ITIL SVS

Model empat dimensi seperti terlihat pada gambar 1.5 menggambarkan fokus yang seimbang ke ITIL SVS melalui pendekatan holistik dan efektif. Keempat dimensi tersebut adalah:

1. Organisasi dan Orang

Setiap individu dalam organisasi memainkan peran penting dimana masing-masing harus memiliki pemahaman yang jelas tentang kontribusi mereka terhadap organisasi, kepada konsumen & pelanggan dan seluruh pemangku kepentingan. Dengan berkembangnya lingkungan, teknologi, kemampuan individu, terdapat banyak transformasi dalam struktur, ukuran dan kompleksitas organisasi.

2. Informasi dan Teknologi

Berperan untuk mengidentifikasi pengetahuan yang diperlukan untuk mengelola layanan, dan mengidentifikasi teknologi yang digunakan untuk membuat dan memberikan layanan.

3. Mitra dan Pemasok

Berperan untuk mendapatkan layanan atau produk spesifik yang akan melengkapi tujuan layanan dan penciptaan nilai bagi pelanggan organisasi.

4. Nilai Aliran dan Proses

Berperan untuk menjamin integrasi dan koordinasi berbagai tindakan dan bagian yang berkontribusi terhadap penciptaan nilai yang lebih baik bagi organisasi. Dimensi ini lebih memperhatikan cara organisasi mengatur

aktivitas atau proses dan bagaimana hal tersebut memungkinkan dan memastikan penciptaan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan.



Gambar 1.5. Empat Dimensi ITIL v4

Komponen-komponen ini mewakili evolusi signifikan dari ITIL dari iterasi sebelumnya, dari fokus khusus pada memberikan layanan, menuju perspektif yang lebih luas dari nilai yang diciptakan oleh produk dan layanan yang dikirim ke pelanggan. ITIL telah dirancang untuk memberikan transisi yang mulus dari investasi organisasi yang ada di ITIL dan cara kerjanya saat ini, ke pendekatan yang lebih cepat, lebih fleksibel, dan adaptif.

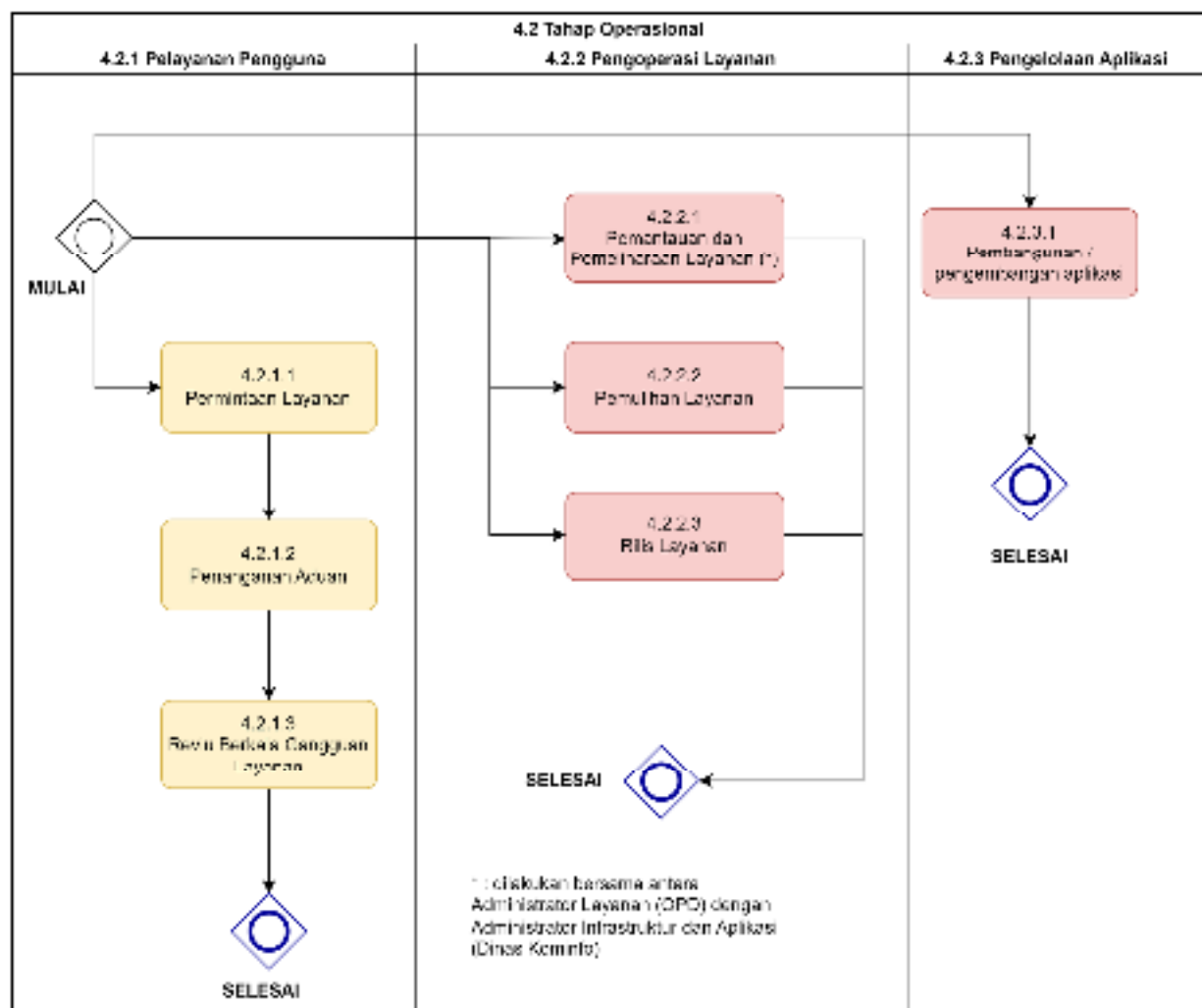
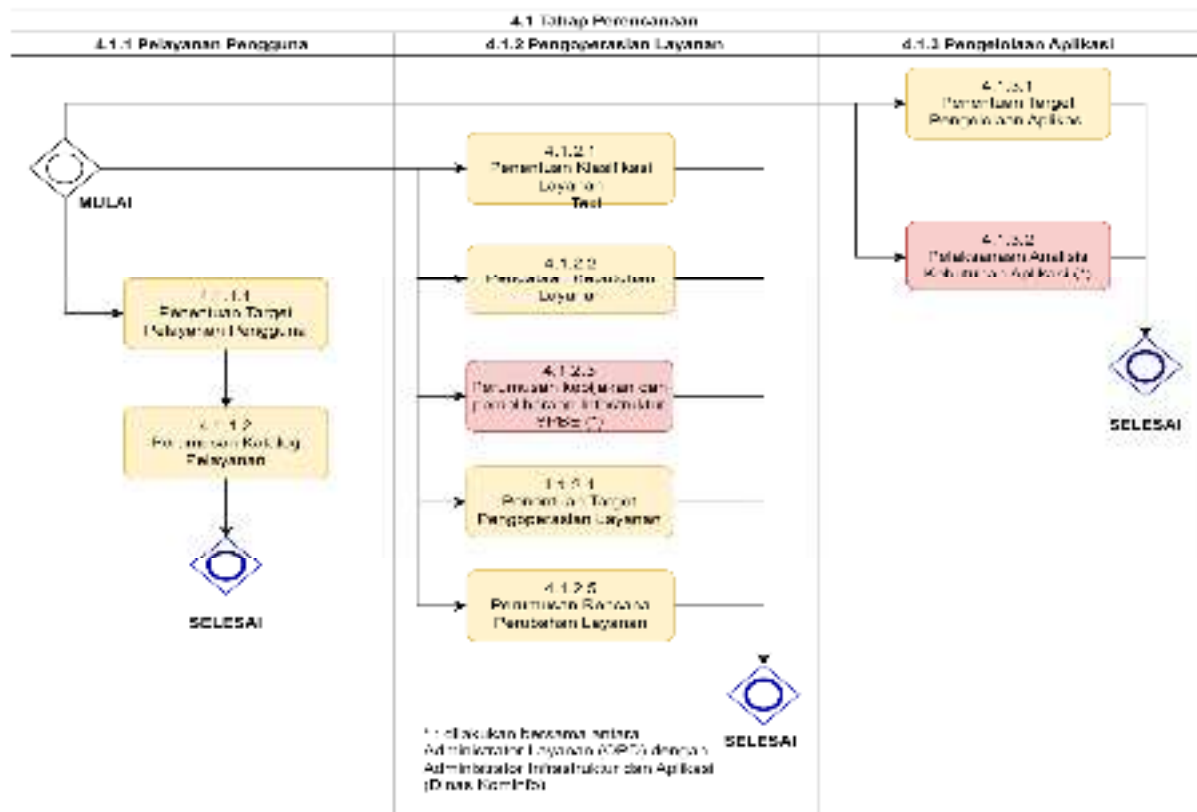
BAB II

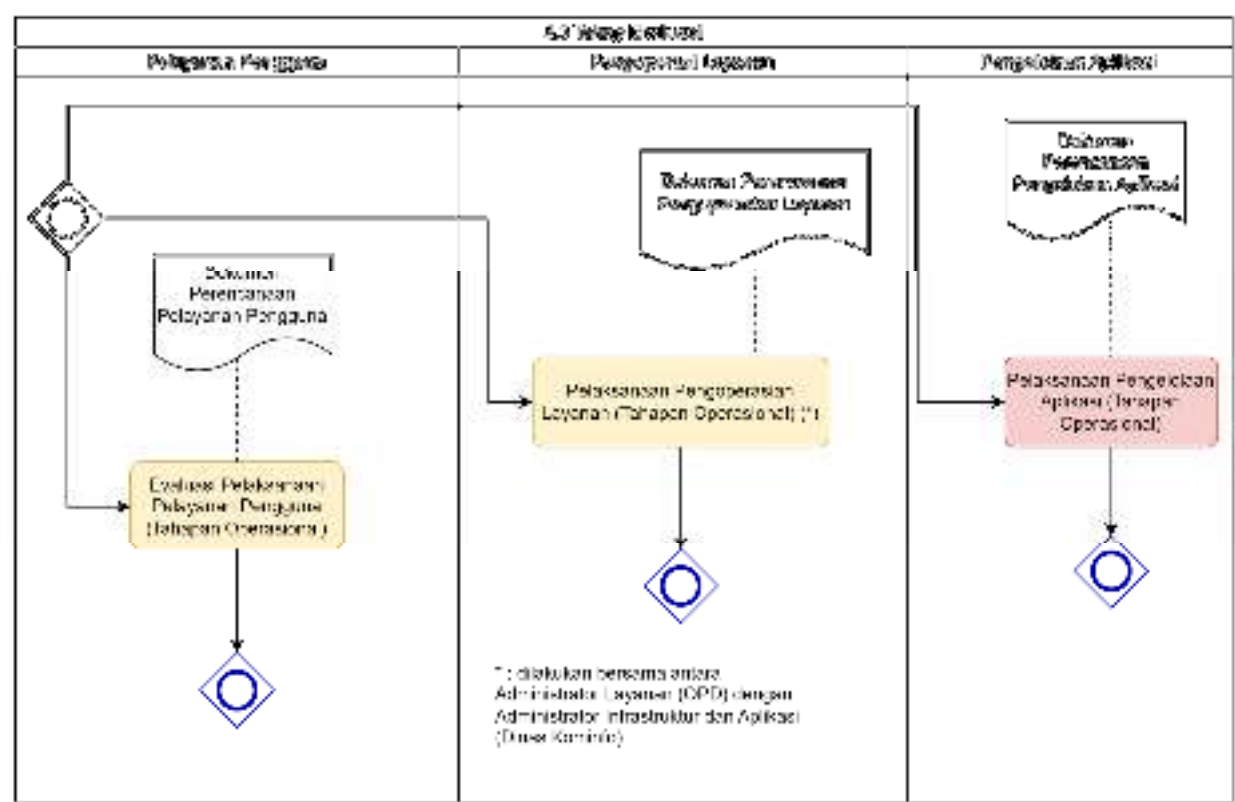
KERANGKA KERJA MANAJEMEN LAYANAN

Kerangka kerja Manajemen Layanan SPBE adalah struktur konseptual yang digunakan oleh pemerintah untuk merancang, menerapkan, dan mengelola layanan dengan efektif. Kerangka kerja Manajemen Layanan SPBE mendeskripsikan kegiatan mendasar sebagai landasan penerapan Manajemen Layanan SPBE di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati sebagaimana dimandatkan pada bagian kesembilan pasal 54 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tujuan dari kerangka kerja Manajemen Layanan SPBE ini adalah untuk membantu Pemerintah Kabupaten Pati dalam menerapkan Manajemen Layanan SPBE sesuai dengan tugas dan fungsi di masing-masing perangkat daerah. Secara khusus dalam hal ini, Pemerintah Kabupaten Pati diharapkan dapat menggunakan kerangka kerja Manajemen Layanan SPBE dalam menyelenggarakan layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik. Secara umum, terdapat 3 (tiga) tahapan dalam Manajemen Layanan SPBE yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pati, yaitu:

- a. Perencanaan;
- b. Operasional; dan
- c. Evaluasi.

Setiap tahapan dalam Manajemen Layanan SPBE mencakup proses pelayanan kepada pengguna SPBE, pengoperasian layanan SPBE dan pengelolaan Aplikasi SPBE. Adapun secara detail kerangka Manajemen Layanan SPBE terlihat pada Gambar 2.1.





Gambar 2.1 Kerangka Manajemen Layanan SPBE

2.1 Tahapan Perencanaan

Perencanaan merupakan tahapan merencanakan jenis dan proses layanan yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Pati. Tahapan perencanaan bertujuan untuk:

1. Memastikan seluruh informasi mengenai visi, misi, dan tujuan layanan yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Pati terdistribusi dengan baik ke setiap perangkat daerah dan pengguna layanan SPBE.
2. Meminimalisasi dampak negatif yang dapat terjadi akibat pengambilan kebijakan dari setiap proses Pelayanan Pengguna, Pengoperasian Layanan, dan Pengelolaan Aplikasi terhadap penyelenggaraan layanan SPBE.

Terdapat 3 (tiga) proses tahapan perencanaan didalam manajemen layanan, yaitu:

2.1.1 Pelayanan Pengguna

Pelayanan pengguna (*user service*) dalam manajemen layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik mencakup berbagai aspek yang dirancang untuk memastikan pengguna dapat mengakses layanan publik dengan mudah, cepat, dan efisien melalui platform elektronik. Pelayanan pengguna yang efektif sangat penting untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan publik.

1) Penentuan Target Pelayanan Pengguna

Tujuan pelayanan pengguna adalah kegiatan yang menentukan proses dan waktu pemberian pelayanan menurut klasifikasi sistem, termasuk pengaduan, gangguan, kejadian, permintaan, dan perubahan layanan SPBE yang dilakukan oleh pengguna layanan SPBE. Sasaran layanan pengguna digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja layanan pengguna.

2) Perumusan Katalog Layanan

Katalog layanan berisi daftar permintaan layanan dan target layanan pengguna yang disediakan oleh penyedia layanan di masing-masing perangkat daerah yang tersaji didalam arsitektur SPBE. Katalog layanan berfungsi sebagai:

1. Referensi untuk memenuhi permintaan layanan; dan
2. Informasi bagi Pengguna Layanan mengenai waktu yang diperlukan Penyedia Layanan dalam menanggapi keluhan, gangguan, kejadian, permintaan dan perubahan pada Layanan SPBE.

2.1.2 Pengoperasian Layanan

Berikut beberapa aktivitas dalam pengelolaan layanan yang perlu diperhatikan perangkat daerah.

1) Penentuan Klasifikasi Layanan

Klasifikasi Layanan menunjukkan level layanan berdasarkan toleransi gangguan. Klasifikasi layanan dibedakan menjadi tiga level, yaitu Kritis, Esensial, dan Normal. Klasifikasi Sistem layanan menjadi dasar penentuan Target Pelayanan Pengguna dan Target Pengoperasian Layanan.

2) Pendataan Kebutuhan Layanan

Pendataan Kebutuhan Layanan merupakan aktivitas untuk menentukan jenis layanan yang disesuaikan dengan tujuan layanan. Tujuan dari aktivitas ini adalah untuk menentukan daftar kebutuhan layanan.

3) Perumusan Kebijakan Pendayagunaan dan Pemeliharaan Infrastruktur SPBE

Perumusan kebijakan pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE merupakan aktivitas perumusan kebijakan terkait pendayagunaan

dan pemeliharaan Infrastruktur yang dilaksanakan oleh Penanggung Jawab Penyedia Infrastruktur.

4) Penentuan Target Pengoperasian Layanan

Target pengoperasian layanan merupakan aktivitas penentuan prosedur dan waktu pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE sesuai klasifikasi sistem. Target pengoperasian layanan dilaksanakan oleh Administrator Infrastruktur. Target pengoperasian layanan harus tersedia di setiap dokumentasi pengelolaan infrastruktur SPBE sebagai dasar evaluasi kinerja Pengoperasian Layanan.

5) Perumusan Rencana Perubahan Layanan

Perumusan Rencana Perubahan Layanan merupakan aktivitas penyusunan kebijakan mengenai Perubahan Layanan yang ditetapkan oleh Pimpinan Unit Penyedia Layanan. Rencana Perubahan Layanan dapat disusun berdasarkan permintaan Pengguna Layanan dan kebutuhan Penyedia Layanan. Adapun perubahan Layanan dapat diklasifikasikan sebagai penambahan, penghapusan, dan transfer layanan.

2.1.3 Pengelolaan Aplikasi

Berikut beberapa aktivitas dalam pengelolaan aplikasi yang perlu diperhatikan perangkat daerah. Rencana pengelolaan aplikasi ini dapat diselaraskan dengan praktek pengelolaan aplikasi yang ada di prosedur atau mekanisme standar yang sudah disusun dan ditetapkan secara formal dalam pengembangan aplikasi internal di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati, tetapi tidak terbatas pada:

1) Penentuan target pengelolaan aplikasi

Target pengelolaan aplikasi merupakan aktivitas penentuan rencana pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi siklus pembangunan dan pengembangan aplikasi. Target pengelolaan aplikasi harus tersedia di setiap dokumentasi atas aplikasi SPBE sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan menjadi dasar evaluasi kinerja Pengelolaan Aplikasi. Target pengelolaan aplikasi berisi rencana rancang bangun, implementasi, pengujian aplikasi, dan pemeliharaan aplikasi.

2) Pelaksanaan Analisis Kebutuhan Aplikasi

Pelaksanaan analisis kebutuhan aplikasi merupakan aktivitas analisis terkait urgensi, biaya dan manfaat, dan implikasi pengembangan aplikasi. Tujuan analisa kebutuhan aplikasi adalah untuk memastikan bahwa aplikasi yang dibangun dan dikembangkan memenuhi prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, kebermanfaatan sesuai tugas pokok fungsi dan keamanan digital.

Tahapan perencanaan direviu secara berkala sesuai dengan kebutuhan dan dilakukan oleh Penanggung Jawab Penyedia Layanan.

2.2 Tahapan Operasional

Agenda pelayanan SPBE yang telah disusun pada tahap perencanaan dilaksanakan pada tahap operasional. Tujuan dari tahapan ini adalah untuk memastikan otoritas penyedia layanan pusat dan daerah dapat melaksanakan proses penyelenggaraan layanan yang ada di dalam katalog layanan sesuai dengan arsitektur layanan yang telah ditetapkan pada tahapan perencanaan. Terdapat 3(tiga) proses yang membentuk tahapan operasional, yaitu: Pelayanan Pengguna, Pengoperasian Layanan, dan Pengelolaan Aplikasi.

2.2.1 Pelayanan Pengguna

Berikut beberapa aktivitas dalam pelayanan pengguna yang perlu diperhatikan perangkat daerah.

1) Permintaan Layanan

Permintaan layanan merupakan aktivitas penyampaian kebutuhan layanan yang dilakukan oleh Pengguna Layanan kepada Penyedia Layanan sesuai Katalog Layanan. Penyedia Layanan bertugas untuk mencatat, membuat skala prioritas layanan, dan memenuhi permintaan layanan. Format dan informasi yang direkam dan digunakan disini dapat disesuaikan dengan praktik baik yang selama ini sudah dilakukan di masing-masing penyedia layanan / perangkat daerah.

2) Penanganan Aduan

Penanganan aduan merupakan aktivitas tindak lanjut atas aduan yang disampaikan oleh Pengguna Layanan kepada Penyedia Layanan melalui *helpdesk* dikarenakan penurunan fungsi atau kinerja layanan. Kegiatan Penanganan Aduan meliputi pencatatan aduan, identifikasi aduan, dan

penyampaian aduan kepada pihak yang berkepentingan. Tujuan penanganan aduan sebagai berikut :

1. Menyelesaikan masalah layanan berdasarkan pengaduan oleh Pengguna Layanan dan hasil pemantauan; dan
2. Mengurangi potensi terjadinya masalah yang berulang.

3) Perubahan Layanan

Perubahan layanan merupakan aktivitas penyampaian informasi terkait perubahan prosedur dan waktu layanan dari Penyedia Layanan kepada Pengguna Layanan berdasarkan klasifikasi layanan. Berikut klasifikasi layanan yang dimaksud sebagaimana tertuang dalam Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Klasifikasi Layanan

Klasifikasi Layanan	Keterangan
Kritis	Klasifikasi Kritis ditujukan bagi layanan yang memiliki toleransi gangguan sangat rendah sehingga tidak dapat diselenggarakan secara manual (tidak bisa ditoleransi terhadap potensi gangguan layanan)
Esensial	Klasifikasi Esensial ditujukan bagi layanan yang memiliki toleransi gangguan lebih tinggi dimana layanan dapat tertunda atau diselenggarakan secara manual dalam waktu yang singkat
Normal	Klasifikasi Normal ditujukan bagi layanan di luar kedua klasifikasi tersebut karena memiliki toleransi gangguan yang tinggi

Klasifikasi layanan diatas dapat membantu dalam menetapkan target kinerja dan memastikan bahwa layanan-layanan yang disediakan melalui *platform* dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan efektif. Setiap klasifikasi layanan memiliki tujuan dan target khusus yang harus dicapai untuk meningkatkan efektivitas layanan publik secara keseluruhan. Dengan menetapkan target yang jelas dan memonitor kemajuannya secara teratur, pemerintah dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan memastikan bahwa layanan-layanan tersebut terus berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tabel 2.2. Target Pemenuhan Layanan Berdasarkan Klasifikasi Sistem

Sifat Layanan	Basis Aplikasi	Cakupan Pengguna Layanan	Klasifikasi Sistem	Target Pemenuhan Layanan
RAL.02 Layanan Administrasi Pemerintahan	Aplikasi Umum/Khusus	Nasional	Kritis	<12 jam
RAL.01 Layanan Publik	Aplikasi Umum/Khusus	Nasional	Kritis	<24 jam
RAL.02 Layanan Administrasi Pemerintahan	Aplikasi Khusus	Regional	Esensial	<48 jam
RAL.01 Layanan Publik	Aplikasi Khusus	Regional	Esensial	<36 jam
RAL.02 Layanan Administrasi Pemerintahan	Aplikasi Khusus	Instansi	Normal	<72 jam

2.2.2 Pengoperasian Layanan

Berikut beberapa aktivitas dalam pengoperasian layanan yang perlu diperhatikan perangkat daerah.

1) Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan

Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan merupakan aktivitas memantau ketersediaan layanan, serta mendokumentasikan dan melaporkan perubahan layanan dalam hal terjadi gangguan layanan. Pemantauan dan pemeliharaan layanan dilakukan terhadap:

- 1. Keberlanjutan infrastruktur layanan;
- 2. Proses bisnis;
- 3. Keamanan informasi SPBE ; dan
- 4. Kondisi yang dapat menyebabkan gangguan layanan dan/atau perubahan layanan.

2) Penanganan Gangguan

Penanganan Gangguan merupakan aktivitas tindak lanjut perbaikan untuk Pemulihan Layanan karena terjadinya penurunan fungsi dan/atau kinerja layanan. Penanganan Gangguan dilakukan oleh Penyedia Layanan setelah menerima pengaduan dari Pengguna Layanan atas terjadinya masalah yang bersifat teknis dan/atau berdasarkan hasil pemantauan

(monitoring). Kegiatan Penanganan Gangguan meliputi identifikasi akar masalah, merumuskan solusi, dan melakukan perbaikan. Tujuan dari penanganan gangguan adalah sebagai berikut:

1. Menyelesaikan masalah layanan berdasarkan pengaduan oleh Pengguna Layanan dan hasil pemantauan; dan
2. Mengurangi potensi terjadinya masalah yang berulang.

3) Pengembangan Layanan

Pengembangan layanan merupakan aktivitas yang dilakukan karena perubahan kebijakan dan kebutuhan Penyedia Layanan dalam menyelenggarakan Layanan SPBE yang dipengaruhi oleh kondisi internal dan eksternal. Dalam penyelenggaraannya bisa bersifat mengikat maupun tidak (inovasi layanan).

4) Rilis Layanan

Rilis layanan merupakan aktivitas akhir dari tahapan operasional dimana kegiatan ini bertujuan untuk melansir dan menginformasikan layanan untuk pengguna layanan setelah dilakukan proses sebagai berikut:

1. Penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi pendukung layanan;
2. Pemenuhan permintaan perubahan layanan; dan
3. Pengelola layanan menghendaki perubahan layanan tanpa ada permintaan layanan dari pengguna layanan.

2.2.3 Pengelolaan Aplikasi

Pengelolaan aplikasi meliputi pelaksanaan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang merupakan aktivitas utama meliputi rancang bangun, implementasi, pengujian kelaikan, dan pemeliharaan. Pembangunan dan pengembangan aplikasi dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan internal pemerintah Kabupaten Pati terkait SPBE.

2.3 Tahapan Evaluasi

Evaluasi secara umum didefinisikan sebagai suatu proses penilaian untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu layanan telah dicapai. Tahap evaluasi merupakan langkah pemantauan, pengukuran, dan analisis efektivitas manajemen layanan SPBE. Penilaian dilakukan secara berkala atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan, dan dilakukan dengan pendekatan interaktif atau menggunakan hasil penilaian sebagai masukan perbaikan pada tahap perencanaan dan/atau operasional. Tujuan evaluasi adalah untuk mengetahui tingkat kualitas dan maturitas pengelolaan pelayanan SPBE berdasarkan tujuan pelayanan yang telah diidentifikasi pada tahap perencanaan dan memberikan rekomendasi untuk memperbaiki atau meningkatkan pelayanan. Proses evaluasi meliputi tahap perencanaan dan operasional proses layanan pengguna, operasional layanan, dan manajemen aplikasi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik khususnya pada indikator 28 digunakan sebagai kriteria maturitas atau tingkat kematangan pelaksanaan manajemen layanan.

Berikut Tabel 2.3 yang merupakan rujukan kriteria tingkat kematangan sebagaimana dimaksud diatas.

Tabel 2.3. Kriteria Kematangan Manajemen Layanan

Tingkat Kematangan	Kriteria
Level 1	Manajemen Layanan SPBE belum atau telah dilaksanakan. Kondisi: Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan tanpa perencanaan.
Level 2	Kriteria tingkat 1 telah terpenuhi dan Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan dengan perencanaan. Kondisi: Manajemen Layanan SPBE tidak/belum dilaksanakan pada seluruh proses Manajemen Layanan SPBE yaitu Pelayanan Pengguna SPBE dan Pengoperasian Layanan SPBE.
Level 3	Kriteria tingkat 2 telah terpenuhi dan Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan pada seluruh proses Manajemen Layanan SPBE yaitu Pelayanan Pengguna SPBE dan Pengoperasian Layanan SPBE.
Level 4	Kriteria tingkat 3 telah terpenuhi, Manajemen Layanan SPBE telah diterapkan dengan menggunakan sistem aplikasi manajemen

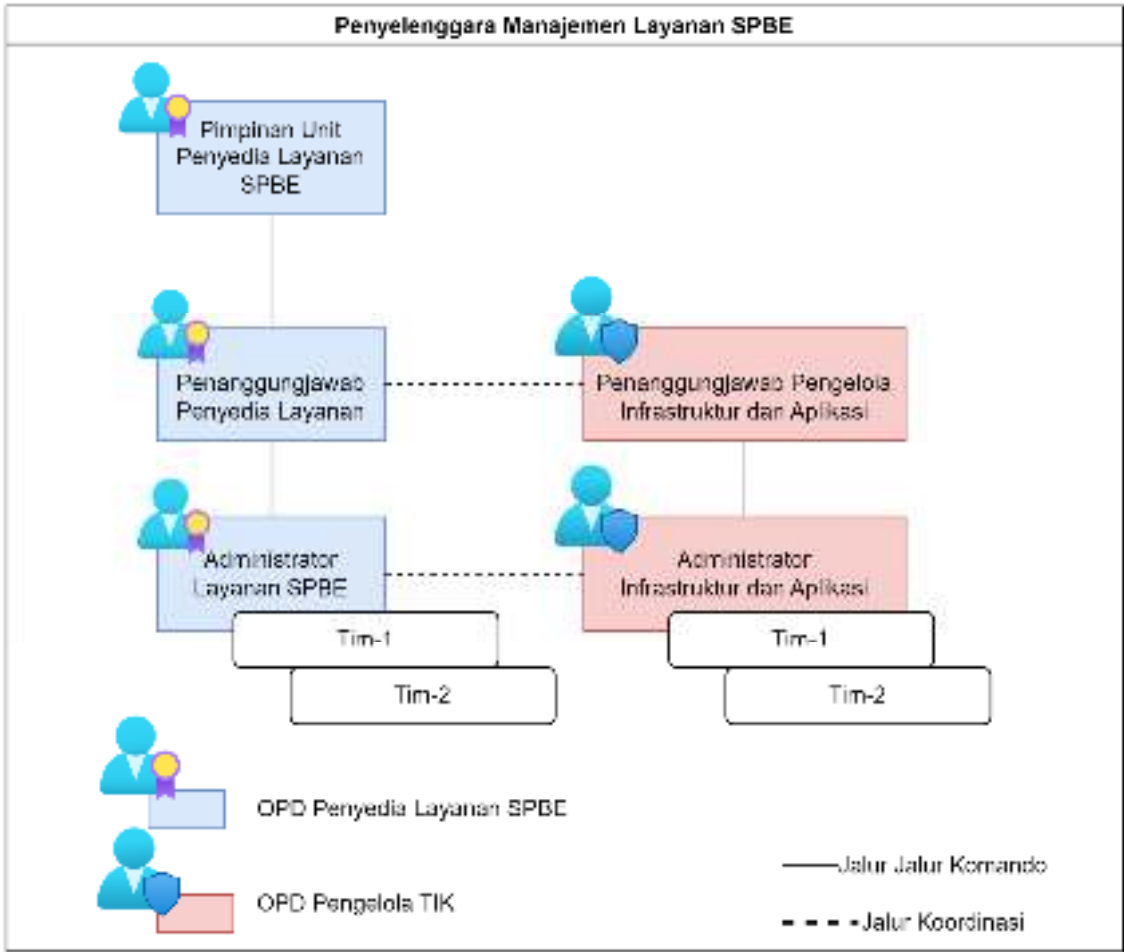
Tingkat Kematangan	Kriteria
	layanan, dan kegiatan Manajemen Layanan SPBE telah dilakukan reviu dan evaluasi.
Level 5	Kriteria tingkat 4 telah terpenuhi serta hasil reviu dan evaluasi telah ditindaklanjuti melalui perbaikan Manajemen Layanan SPBE.

BAB III

STRUKTUR MANAJEMEN LAYANAN

Secara umum, struktur manajemen layanan dalam SPBE dapat bervariasi tergantung pada skala dan kompleksitas sistem tersebut. Penyelenggaraan Manajemen Layanan SPBE merupakan tanggung jawab bersama antara Unit Pengelola TIK dan Unit Penyedia Layanan SPBE pada masing-masing perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. Katalog layanan sebagaimana tercantum di dalam arsitektur layanan SPBE menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan manajemen layanan.

Struktur manajemen layanan SPBE menjalankan tugas terkait manajemen layanan SPBE. Jika pemerintah Kabupaten Pati telah memiliki kebijakan manajemen layanan berbasis ISO 20000 maupun ITIL, dan struktur Manajemen Layanan SPBE dapat mengadopsi struktur manajemen yang telah ada untuk keterpaduan pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE secara menyeluruh. Merujuk pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, setiap Layanan SPBE terdiri dari layanan administrasi pemerintahan dan layanan publik. Layanan administrasi pemerintahan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mencakup berbagai jenis layanan pemerintah yang berfokus pada proses administratif pengelolaan pemerintahan, termasuk pembuatan keputusan, perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan. Sedangkan layanan publik mencakup berbagai jenis layanan pemerintah yang berfokus pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat secara umum, seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, infrastruktur, lingkungan, dan layanan sosial. Adapun struktur penyelenggara Manajemen Layanan SPBE yang direkomendasikan adalah seperti terlihat pada Gambar 3.1 disertai dengan penjelasan deskripsi dan uraian tugas pada Tabel 3.1.



Gambar 3.1 Struktur Penyelenggara Manajemen Layanan SPBE

Berikut deskripsi dan uraian tugas dari para penyelenggara manajemen layanan SPBE:

Tabel 3.1. Deskripsi Uraian Tugas Penyelenggara SPBE

No	Pelaksana	Deskripsi	Uraian Tugas dan Tanggungjawab
1	Pimpinan Unit Penyedia Layanan	Pejabat setingkat Eselon II / III Kepala Dinas / Camat	1. Mengawasi kualitas penyelenggaraan Layanan; 2. Menetapkan kebijakan Pelayanan Pengguna SPBE; 3. menetapkan kebijakan Pengoperasian Layanan SPBE; 4. menetapkan kebijakan Pengelolaan Aplikasi SPBE; 5. memastikan keberlangsungan seluruh Layanan SPBE; dan 6. memastikan pencapaian Target Pelayanan Pengguna

No	Pelaksana	Deskripsi	Uraian Tugas dan Tanggungjawab
2	Penanggung Jawab Penyedia Layanan	Pejabat setingkat Eselon III / Kepala Bidang Pemilik Layanan	1. bertanggung jawab atas penerapan seluruh Layanan SPBE; 2. merumuskan kebijakan Pelayanan Pengguna SPBE; 3. merumuskan kebijakan Pengoperasian Layanan SPBE; 4. merumuskan kebijakan Pengelolaan Aplikasi SPBE; 5. mengembangkan Layanan SPBE; 6. memberikan persetujuan dalam hal diperlukannya perubahan Layanan SPBE; dan 7. melaporkan penyelenggaraan Layanan SPBE kepada Pimpinan Unit Penyedia Layanan.
3	Penanggungjawab Pengelola Infrastruktur dan Aplikasi	Pejabat setingkat Eselon III / Kepala Bidang Perangkat Daerah Pengelola TIK yang berkepentingan pada penyediaan infrastruktur dan layanan elektronik terkait sesuai tugas pokok dan fungsinya	1. bertanggung jawab atas pengelolaan akses serta kapabilitas teknis terhadap operasional infrastruktur TIK dan aplikasi; 2. merumuskan kebijakan dukungan infrastruktur TIK dan aplikasi untuk Pelayanan Pengguna SPBE; 3. merumuskan kebijakan dukungan infrastruktur TIK dan aplikasi untuk Pengoperasian Layanan SPBE; 4. merumuskan kebijakan dukungan infrastruktur TIK untuk Pengelolaan Aplikasi SPBE; dan 5. berkoordinasi dengan

No	Pelaksana	Deskripsi	Uraian Tugas dan Tanggungjawab
			Penanggung Jawab Penyedia Layanan.
4	Administrator Layanan	Tim yang terdiri dari pejabat/pegawai yang ditunjuk oleh Penanggung Jawab Penyedia Layanan untuk memberikan bantuan layanan (<i>helpdesk</i>) dan sebagai narahubung (<i>person in charge</i>) kepada Pengguna Layanan.	1. memberikan pelayanan kepada pengguna; 2. mengidentifikasi aduan; 3. mengoperasikan layanan; 4. mengelola aplikasi; dan 5. menjadi penghubung antara Pengelola Infrastruktur dan Pengguna Layanan terutama dalam hal mengkomunikasikan perkembangan atas penyelesaian permintaan atau permasalahan; 6. menindaklanjuti aduan kepada Penanggung Jawab Penyedia Layanan jika perlu; dan 7. menyampaikan laporan pelaksanaan penanganan aduan kepada Penanggung Jawab Penyedia Layanan secara periodik dan/atau sesuai kebutuhan.
5	Administrator Infrastruktur dan Aplikasi	Tim yang terdiri dari pejabat/pegawai/pihak ketiga yang ditunjuk oleh Penanggung Jawab Penyedia Infrastruktur TIK dan aplikasi sebagai pengelola teknis untuk memastikan keberlangsungan suatu layanan.	1. mengelola akses serta kapabilitas teknis terhadap operasional infrastruktur TIK dan aplikasi; 2. melaksanakan kebijakan dukungan infrastruktur TIK dan aplikasi untuk Pelayanan Pengguna SPBE; 3. melaksanakan kebijakan dukungan infrastruktur TIK dan aplikasi untuk Pengoperasian Layanan SPBE; 4. melaksanakan kebijakan dukungan infrastruktur TIK

No	Pelaksana	Deskripsi	Uraian Tugas dan Tanggungjawab
		Tim ini memiliki akses serta kapabilitas teknis terhadap operasional infrastruktur TIK dan pengelolaan aplikasi terkait layanan elektronik SPBE yang diselenggarakan.	dan aplikasi untuk Pengelolaan Aplikasi SPBE dan berkoordinasi dengan Pengelola Administrator Layanan; dan 5. menyampaikan laporan pelaksanaan operasional infrastruktur TIK dan pengelolaan aplikasi kepada Penanggung Jawab Penyedia Infrastruktur dan Aplikasi secara periodik dan/atau sesuai kebutuhan.

BAB IV

PROSES MANAJEMEN LAYANAN

Proses Manajemen Layanan SPBE adalah serangkaian langkah dan praktik yang digunakan oleh pemerintah untuk merencanakan, mengimplementasikan, dan mengelola layanan publik yang disediakan secara elektronik kepada masyarakat. Proses Manajemen Layanan SPBE dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan responsivitas layanan pemerintah melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

4.1 Tahapan Perencanaan

Secara umum, terdapat 3 (tiga) tahapan perencanaan proses manajemen layanan, yaitu:

1. Pelayanan Pengguna SPBE;
2. Pengoperasian Layanan SPBE; dan
3. Pengelolaan Aplikasi SPBE.

Tahapan perencanaan dilakukan oleh penanggung jawab penyedia layanan (di perangkat daerah atau OPD yang menyelenggarakan layanan), dan berkoordinasi dengan penanggung jawab penyedia infrastruktur dan aplikasi (Dinas yang menangani urusan komunikasi dan informasi) dengan melaporkan kepada pimpinan unit penyedia layanan (kepala perangkat daerah atau OPD yang menyelenggarakan layanan). Tahapan perencanaan meliputi aktivitas sebagai berikut.

4.1.1 Perencanaan Pada Proses Pelayanan Pengguna

Perencanaan pada proses pelayanan pengguna dalam Manajemen Layanan SPBE melibatkan serangkaian langkah untuk memastikan bahwa kebutuhan pengguna dipenuhi secara efektif dan efisien. Perencanaan pada proses pelayanan pengguna mencakup beberapa kegiatan, seperti: Penentuan Target Pelayanan Pengguna dan Rumusan Katalog Layanan.

4.1.1.1 Penentuan Target Pelayanan Pengguna

Target pelayanan pengguna ditentukan berdasarkan klasifikasi layanan yang digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja pelayanan pengguna. Pimpinan unit penyedia layanan berkoordinasi dengan penanggung jawab penyedia layanan dalam menetapkan target pelayanan pengguna. Target pemenuhan layanan

bersifat melekat pada masing-masing layanan sesuai definisi pada Katalog Layanan yang merupakan komitmen pemenuhan permintaan layanan sejak diajukannya permohonan layanan hingga pengguna layanan telah mengkonfirmasi terpenuhinya permintaan layanan.

1. Target Pemenuhan Layanan

Target pemenuhan layanan dalam SPBE dapat beragam tergantung pada tujuan dan kebutuhan spesifik pemerintah yang bersangkutan. Sasaran kinerja layanan melekat pada setiap layanan sebagaimana didefinisikan dalam Katalog Layanan. Sasaran kinerja layanan merupakan sebuah komitmen dalam memenuhi permintaan layanan sejak permintaan layanan diajukan hingga pengguna layanan mengkonfirmasi pemenuhan permintaan layanan. Menetapkan target-target yang jelas dan terukur dalam pemenuhan manajemen layanan SPBE dapat membantu pemerintah untuk mengukur kemajuan implementasi layanan tersebut. Adapun secara lebih detail, target pemenuhan layanan tertuang pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Klasifikasi Target Pemenuhan Layanan SPBE

Kelompok	Klasifikasi	Target Pemenuhan Layanan
Layanan Administrasi Pemerintahan	Kritis	Kurang dari 12 jam
Layanan Publik	Kritis	Kurang dari 24 jam
Layanan Administrasi Pemerintahan	Esensial	Kurang dari 48 jam
Layanan Publik	Esensial	Kurang dari 36 jam
Layanan Administrasi Pemerintahan	Normal	Kurang dari 72 jam

2. Target Penanganan Aduan

Target penanganan aduan dalam layanan SPBE dimaksudkan untuk memberikan respon yang cepat, efisien, dan transparan terhadap keluhan atau masalah yang diajukan oleh masyarakat terkait layanan-layanan yang disediakan oleh pemerintah secara elektronik. Tujuan penatalaksanaan gangguan terkait keluhan ditentukan berdasarkan pedoman prioritas penatalaksanaan gangguan terkait keluhan. Sasaran

gangguan pengaduan mencakup target waktu respons dan target waktu penyelesaian. Target waktu respons dihitung sejak gangguan dilaporkan hingga pengelola layanan pertama kali memberikan respons. Dengan mencapai target-target ini, pemerintah dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan dan meningkatkan efisiensi serta efektivitas operasional layanan pemerintah. Target waktu penyelesaian dihitung sejak gangguan dilaporkan hingga konsumen layanan mengkonfirmasi penyelesaian gangguan, sebagaimana tertuang pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Prioritas Penanganan Gangguan Layanan SPBE

Dampak	Layanan Terdampak	Prioritas Penanganan Gangguan		
		Kritis	Esensial	Normal
Mayor	Layanan Publik	Prioritas 1	Prioritas 2	Prioritas 3
Mayor	Layanan Administrasi Pemerintahan	Prioritas 2	Prioritas 3	Prioritas 4
Minor	Layanan Publik	Prioritas 3	Prioritas 4	Prioritas 5
Minor	Layanan Administrasi Pemerintahan	Prioritas 4	Prioritas 5	Prioritas 6

Keterangan:

1. Mayor :
- Layanan gagal beroperasi secara keseluruhan, dimana Pengguna sama sekali tidak dapat mengakses layanan.
2. Minor :
- Layanan secara keseluruhan masih beroperasi, namun mengalami penurunan kinerja (contoh: terasa lambat diakses), atau mengalami gangguan pada salah satu fungsi layanan (contoh: gagal menyimpan data, gagal menampilkan laporan).

Referensi target waktu tanggap terhadap penanganan gangguan tersebut, seperti dijelaskan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Tanggap Waktu Penanganan Gangguan Layanan SPBE

Prioritas Penanganan Gangguan	Target Waktu Tanggap
Prioritas 1	<15 menit
Prioritas 2	<30 menit
Prioritas 3	<1 jam
Prioritas 4	<1,5 jam
Prioritas 5	<2 jam
Prioritas 6	<2,5 jam

Merujuk pada Tabel 4.3., menunjukkan bahwa semakin prioritas penanganan gangguan, maka target waktu tanggap gangguan semakin cepat. Adapun target waktu tanggap paling cepat yaitu <15 menit, sedangkan target waktu tanggap paling lama yaitu <2,5 jam.

4.1.1.2 Rumusan Katalog Layanan

Pengguna Layanan SPBE dapat menggunakan Katalog Layanan sebagai sumber informasi utama untuk mendapatkan informasi tentang layanan yang tersedia. Pengelola Administrator Layanan dapat menggunakan Katalog Layanan untuk memenuhi permintaan Pengguna Layanan SPBE.

Penyedia Layanan SPBE di Pemerintah Kabupaten Pati bertanggung jawab untuk menyediakan katalog layanan dan secara teratur memverifikasi kebenaran informasi yang tercantum di dalamnya. Selain itu, penyedia layanan SPBE bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan bantuan tersedia sesuai waktu pelayanan yang tercantum di katalog layanan.

Setiap layanan harus memiliki katalog layanan yang paling sedikit memuat informasi berikut (melengkapi kolom metadata arsitektur domain layanan SPBE):

- 1) nama layanan;
- 2) deskripsi layanan;
- 3) penyedia layanan;
- 4) pengelola layanan;
- 5) pengelola teknis;
- 6) cara akses layanan;
- 7) target ketersediaan layanan;
- 8) kontak permintaan bantuan;
- 9) waktu pelayanan bantuan;

- 10) target pemenuhan layanan; dan
- 11) ketersediaan layanan.

Katalog dan *dashboard* katalog layanan dapat diakses melalui tautan yang ada di LAMPIRAN II dan meta data layanan yang ada di LAMPIRAN III.

4.1.2 Perencanaan Pada Proses Pengoperasian Layanan SPBE

Perencanaan pada proses pengoperasian layanan SPBE melibatkan serangkaian langkah strategis untuk memastikan bahwa sistem tersebut berjalan dengan efisien, aman, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Adapun perencanaan pada proses pengoperasian layanan SPBE mencakup Penentuan Klasifikasi Layanan, Pendataan Kebutuhan Layanan, Perumusan Kebijakan dan Pemeliharaan Infrastruktur SPBE, serta Penentuan Target Pengoperasian Layanan, dan Perumusan Rencana Perubahan Layanan.

4.1.2.1 Penentuan Klasifikasi Layanan

Penentuan klasifikasi layanan dalam SPBE melibatkan proses identifikasi dan penentuan jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah. Klasifikasi Layanan menjadi dasar penentuan Target Pelayanan Pengguna dan Target Pengoperasian Layanan. Setiap Layanan SPBE berdasarkan toleransi gangguan dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Klasifikasi Kritis ditujukan bagi layanan vital yang memiliki toleransi gangguan sangat rendah, sehingga layanan sepenuhnya dilaksanakan secara elektronik, wajib menentukan besaran RTO dan RPO, wajib memiliki Rencana Pemulihan Bencana atau *Disaster Recovery Plan* (DRP) dan tidak dapat dilaksanakan secara manual;
2. Klasifikasi Esensial ditujukan bagi layanan yang memiliki toleransi gangguan lebih tinggi. Layanan dilaksanakan secara elektronik, dalam hal terjadi gangguan layanan dapat dilaksanakan sementara secara manual; dan
3. Klasifikasi Normal ditujukan bagi layanan di luar kedua klasifikasi di atas karena memiliki toleransi gangguan yang tinggi. Dalam hal terjadi gangguan, layanan dapat sepenuhnya dilaksanakan secara manual.

4.1.2.2 Pendataan Kebutuhan Layanan

Pendataan Kebutuhan Layanan adalah proses identifikasi dan pengumpulan informasi mengenai kebutuhan masyarakat serta pemerintah terkait pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan SPBE. Tujuannya adalah untuk merancang dan mengimplementasikan sistem yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan yang ada. Aktivitas dalam pendataan kebutuhan layanan meliputi:

1. Administrator Layanan melaksanakan pengumpulan dan analisis kebutuhan layanan pada setiap proses bisnis pelaksanaan layanan dan memastikan semua kebutuhan layanan didokumentasikan pada daftar kebutuhan layanan, serta menganalisis hubungan antar aktivitas layanan dalam satu siklus proses layanan;
2. Administrator Layanan memastikan desain layanan, teknologi yang digunakan, proses bisnis pelaksanaan layanan, dan mekanisme evaluasi sesuai untuk dengan memenuhi kebutuhan layanan;
3. Administrator Infrastruktur dan Aplikasi memastikan teknologi yang digunakan dan mekanisme pemeliharaan layanan/aplikasi sesuai dengan kebutuhan layanan; dan
4. Penanggung Jawab Penyedia Layanan menyetujui daftar kebutuhan layanan.

4.1.2.3 Perumusan Kebijakan dan Pemeliharaan Infrastruktur SPBE

Perumusan kebijakan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE adalah proses penting dalam mengembangkan dan menjaga efektivitas serta efisiensi pemerintahan dalam era digital. Aktivitas dalam perumusan kebijakan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE meliputi:

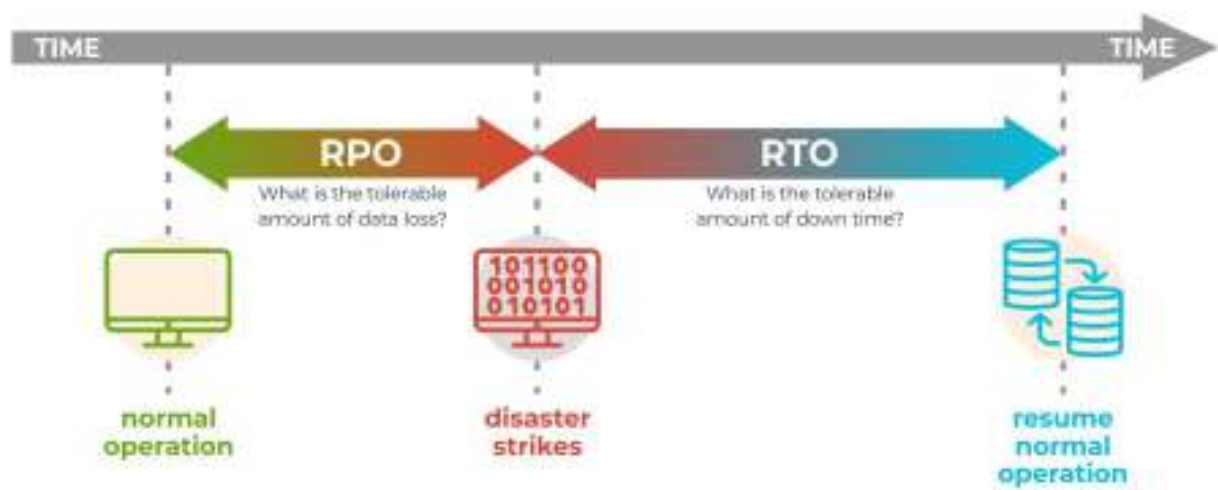
1. Administrator Layanan menyusun dokumentasi usulan kebijakan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur pendukung layanan SPBE;
2. Administrator Layanan menyusun dokumen perencanaan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur pendukung layanan SPBE;
3. Penanggungjawab Penyedia Infrastruktur menyetujui usulan kebijakan dan dokumen perencanaan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur pendukung layanan SPBE dari Administrator Layanan; dan
4. Penanggung Jawab Penyedia Infrastruktur berkoordinasi dengan Penanggungjawab Penyedia Layanan dalam hal pemenuhan kebutuhan infrastruktur pendukung layanan SPBE dalam mendukung layanan.

4.1.2.4 Penentuan Target Pengoperasian Layanan

Penentuan target pengoperasian layanan SPBE merupakan langkah penting dalam memperbaiki efisiensi dan kualitas layanan pemerintah. Proses ini melibatkan beberapa tahapan, termasuk analisis kebutuhan, penentuan tujuan yang jelas, alokasi sumber daya yang memadai, serta pemantauan dan evaluasi secara berkala. Penetapan Penentuan Target Pengoperasian Layanan digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja pengoperasian layanan. Aktivitas dalam penentuan target pengoperasian layanan SPBE meliputi:

1. Administrator Layanan menyusun dokumen penentuan target pengoperasian layanan; dan
2. Penanggungjawab Penyedia Layanan menetapkan Target Pengoperasian Layanan setelah berkoordinasi dengan Pimpinan Unit Penyedia Layanan.

Target Pengoperasian Layanan tersebut bersifat melekat pada masing-masing aplikasi penyelenggara layanan, dimana atribut kinerja mencakup: klasifikasi layanan sistem, target ketersediaan, target keberlangsungan berupa besaran RTO (*Recovery Time Objective*) dan RPO (*Recovery Point Objective*).



Gambar 4.1 Posisi RPO dan RTO Dalam Layanan

RPO adalah kondisi di mana waktu maksimal yang bisa ditoleransi saat terjadi kehilangan data. Sedangkan RTO adalah durasi waktu proses bisnis bisa dipulihkan kembali setelah terjadinya bencana. Jika diperhatikan diagram pada Gambar 4.1 posisi RPO berada pada *timeline* kondisi normal sampai dengan serangan terjadi, dan seberapa lama data mampu dipulihkan. Sedangkan RTO berorientasi pada seberapa lama sistem dapat dipulihkan kembali.

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.

Sebagai contoh, jika bencana terjadi pada hari ini:

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

4.1.2.5 Perumusan Rencana Perubahan Layanan

Perumusan Rencana Perubahan Layanan SPBE bertujuan untuk merumuskan strategi dan langkah-langkah guna meningkatkan layanan pemerintah melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), khususnya sistem berbasis elektronik. Perumusan Rencana Perubahan Layanan (*Service Transition Planning*) dalam kerangka standar ISO 20000 merupakan tahapan kritis dalam manajemen layanan IT yang bertujuan memastikan perubahan layanan terjadi secara terkendali dan efisien. Dalam proses perumusan ini, langkah-langkah taktis yang terperinci sangat diperlukan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan merencanakan setiap perubahan yang akan diterapkan pada layanan IT, baik yang dipengaruhi dari faktor internal maupun eksternal. Hal ini mencakup peninjauan perubahan teknologi, proses, dan kebijakan yang dapat mempengaruhi layanan yang disediakan, serta menetapkan strategi perubahan yang sesuai. Hal ini sangat relevan dengan maturitas proses yang optimal di dalam evaluasi SPBE dimana tindak lanjut atas agenda reviu harus terus dijalankan.

Merujuk pada ISO 20000, telah dipastikan bahwa Rencana Perubahan Layanan tidak hanya mempertimbangkan aspek teknis, tetapi juga memperhatikan dampaknya terhadap proses bisnis dan kepuasan pengguna layanan. Identifikasi risiko, pengendalian mutu, dan perubahan yang terukur dan tercatat menjadi fokus utama dari rencana ini. Pemantauan dan evaluasi yang

berkelanjutan terhadap pelaksanaan rencana ini memastikan bahwa setiap perubahan dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan untuk mendorong pencapaian tujuan layanan yang diharapkan dan mengurangi risiko gangguan atau penurunan kualitas layanan IT yang saat ini disediakan oleh perangkat daerah di bawah pemerintahan daerah Kabupaten Pati.

4.1.3 Perencanaan Pada Proses Pengelolaan Aplikasi SPBE

Perencanaan dalam proses pengelolaan aplikasi SPBE menjadi sangat penting untuk memastikan keberhasilan implementasi dan operasionalisasi layanan pemerintah. Adapun perencanaan dalam proses pengelolaan aplikasi SPBE mencakup Penentuan Target Pengelolaan Aplikasi dan Pelaksanaan Analisis Kebutuhan Aplikasi.

4.1.3.1 Penentuan Target Pengelolaan Aplikasi

Target Pengelolaan Aplikasi menjadi langkah penting dalam rangkaian manajemen layanan teknologi informasi yang diatur sesuai dengan standar internasional. Selama proses ini, Pemerintah Kabupaten Pati menemukan dan menetapkan tujuan yang spesifik, terukur, dan realistis untuk pengelolaan aplikasi yang termasuk dalam domain aplikasi SPBE. Penentuan target pengelolaan aplikasi SPBE ini mencakup ketersediaan, kinerja, dan keamanan, serta kompatibilitas aplikasi dengan kebutuhan proses bisnis layanan yang dijalankan dengan kemampuan SDM dan dana yang tersedia.

Merujuk pada panduan ISO 20000 dan ITIL, menunjukkan bahwa penentuan target pengelolaan aplikasi harus dilakukan dengan teliti dan mencakup pemahaman mendalam terhadap aplikasi yang dikelola, memahami kebutuhan proses bisnis dan harapan pengguna, serta memastikan bahwa target yang ditetapkan sesuai dengan kerangka waktu yang telah ditentukan. Dengan adanya target yang jelas, perangkat daerah dapat melacak kinerja aplikasi secara konsisten, melakukan perbaikan yang diperlukan, dan menjaga aplikasi tetap relevan dan bermanfaat bagi bisnis. Hal Ini merupakan langkah kunci dalam memastikan bahwa layanan IT yang diberikan sesuai dengan standar kualitas dan efisiensi yang diharapkan.

4.1.3.2 Pelaksanaan Analisis Kebutuhan Aplikasi

Sesuai dengan standar internasional ISO 20000 dan ITIL, pelaksanaan Analisis Kebutuhan Aplikasi adalah tahapan penting dalam manajemen layanan

teknologi informasi. Proses ini berfokus pada pemahaman mendalam tentang kebutuhan pengguna, tujuan instansi, dan ketersediaan teknologi yang diperlukan untuk mengelola aplikasi. Mengumpulkan dan menganalisis data, menemukan kebutuhan fungsional dan non-fungsional, dan merumuskan persyaratan aplikasi yang jelas dan terukur menjadi langkah yang perlu diambil untuk membuat aplikasi layanan lebih efisien dan prima. Jika dalam prakteknya masih dirasa berat untuk dilakukan, minimal dapat dimulai dengan menjadikan kebutuhan ini adalah *output* dari setiap agenda pengembangan sistem baru dan dibebankan pada pihak eksternal yang membantu dalam pengembangan layanan elektronik.

4.2 Tahapan Operasional

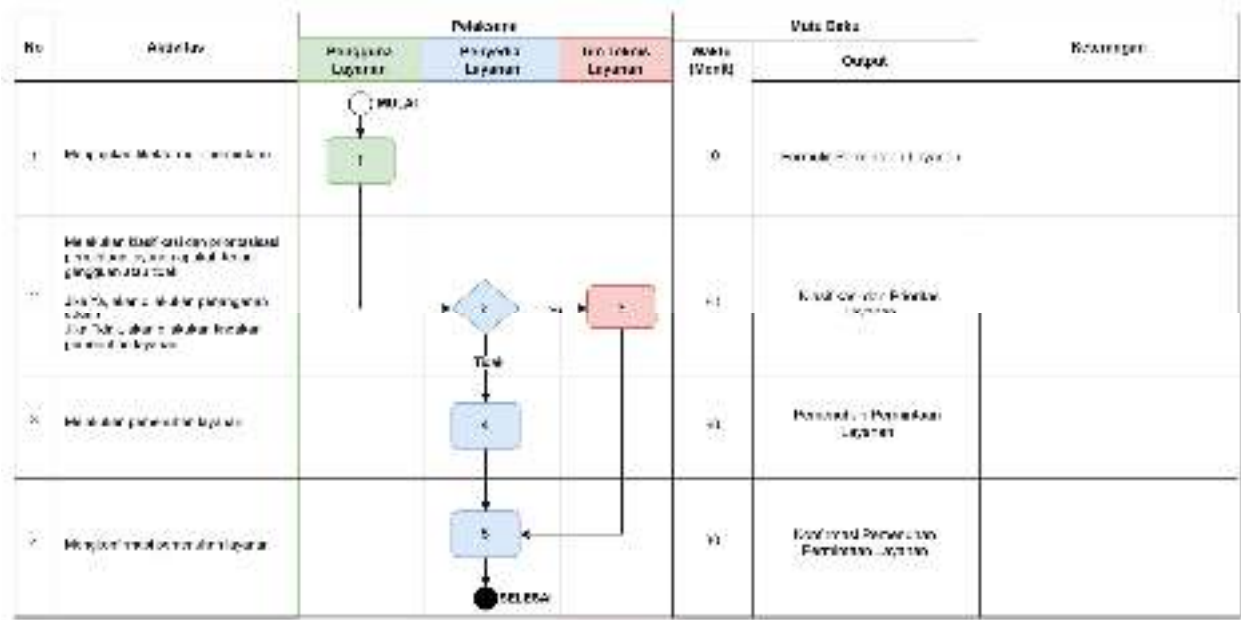
Tahapan operasional manajemen layanan SPBE umumnya mencakup beberapa langkah penting, seperti: Operasional Pada Proses Pelayanan Pengguna, Operasional Pada Proses Pengoperasian Layanan, dan Operasional Pada Proses Pengembangan Aplikasi.

4.2.1 Operasional Pada Proses Pelayanan Pengguna

Pelayanan Pengguna diselenggarakan secara formal guna memastikan terpenuhinya setiap permintaan layanan dalam batas waktu pemenuhan yang telah disepakati dan ditentukan dalam Katalog Layanan. Siklus Pelayanan Pengguna mencakup aktivitas pencatatan, klasifikasi dan prioritas, pemenuhan permintaan, pengkomunikasian perkembangan, serta penyelesaian permintaan layanan. Pengelola Layanan memberikan pelayanan kepada pengguna yang terdiri dari Permintaan Layanan dan Penanganan Gangguan.

4.2.1.1 Permintaan Layanan

Alur aktivitas dalam permintaan layanan, dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2. Alur Proses Permintaan Layanan

Deskripsi proses permintaan layanan, seperti dijelaskan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4. Proses Permintaan Layanan

No	Pelaksana	Tugas
1	Pengguna Layanan	Mengajukan tiket/formulir permintaan
2	Penyedia Layanan	1. melakukan klasifikasi dan prioritasasi permintaan layanan apakah terjadi gangguan atau tidak a. jika terjadi gangguan, akan dilakukan penanganan aduan b. jika tidak terjadi gangguan, akan dilakukan tindakan pemenuhan layanan 2. jika sudah selesai ditangani akan dilakukan konfirmasi pemenuhan layanan

Deskripsi proses penanganan aduan, seperti dijelaskan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Proses Penanganan Aduan

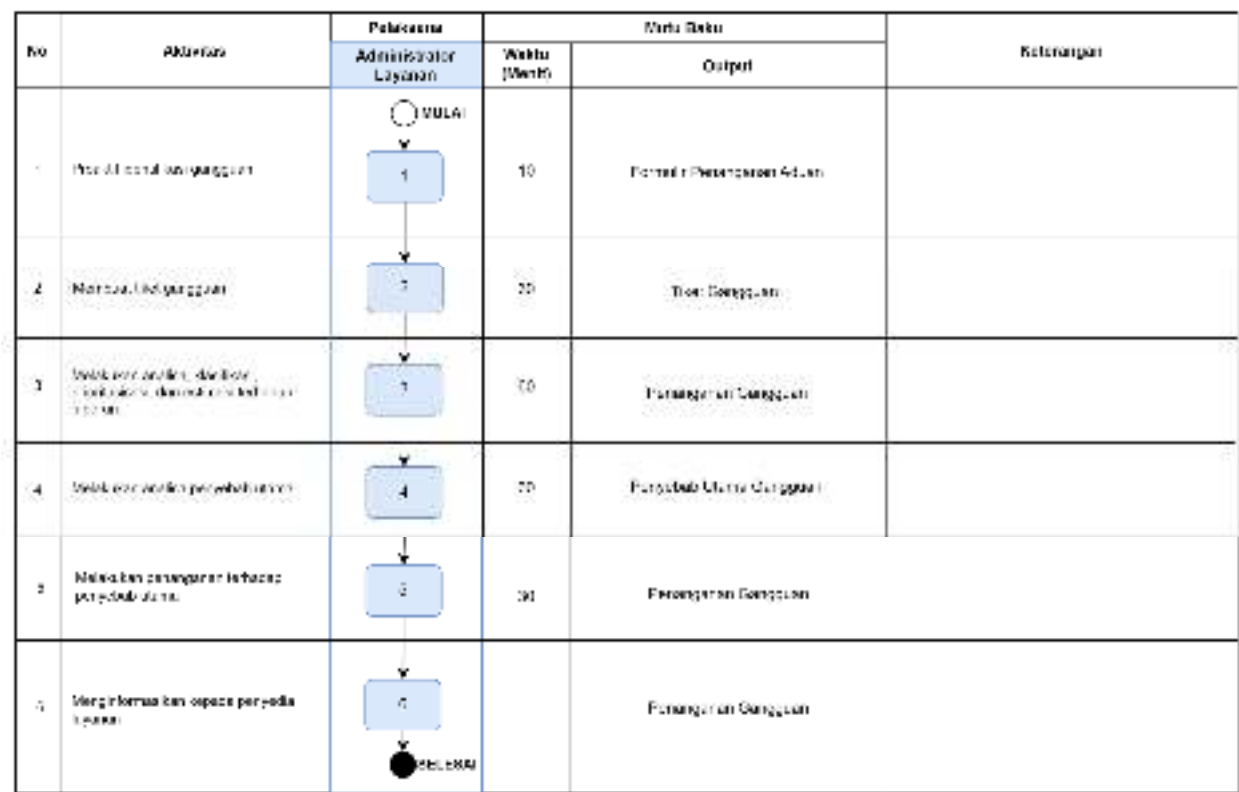
No	Pelaksana	Tugas
1	Penyedia Layanan	Mengajukan tiket/formulir eskalasi gangguan
2	Administrator Layanan	1. Melakukan klasifikasi dan prioritasi 2. Melakukan analisa dan estimasi 3. Melakukan penanganan gangguan a. jika sesuai estimasi akan dilaporkan pada penyedia layanan b. jika tidak sesuai akan dilaporkan ke administrator pengelola
3	Administrator pengelola infrastruktur dan aplikasi	1. Melakukan analisa dan estimasi 2. Melakukan penanganan gangguan 3. Mengkaji aktivasi <i>DRP (Disaster Recovery Planning)</i> 4. Memastikan pemulihan layanan

Formulir Penanganan Aduan Gangguan dalam bentuk elektronik yang tidak terbatas pada informasi:

1. Tanggal dan jam pencatatan gangguan;
2. Identitas pelapor;
3. Metode pelaporan (telepon, surat, email);
4. Kategori gangguan;
5. Urgensi dari gangguan;
6. Dampak dari gangguan;
7. Prioritas gangguan;
8. Metode konfirmasi perkembangan gangguan kepada pelapor;
9. Deskripsi gejala gangguan;
10. Status gangguan;
11. Komponen konfigurasi yang terkait/terdampak gangguan;
12. Identitas Pengelola Teknis;
13. Aktivitas penanganan gangguan;
14. Penyebab gangguan;
15. Tanggal dan jam solusi terkonfirmasi oleh pelapor; dan
16. Tanggal dan jam penutupan laporan gangguan.

4.2.1.3 Reviu Berkala Gangguan Layanan

Alur aktivitas reviu berkala gangguan layanan, dapat dilihat pada Gambar 4.4.



Gambar 4.4. Alur Reviu Berkala Gangguan Layanan

Deskripsi proses review berkala gangguan layanan, seperti dijelaskan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Proses Review berkala terhadap gangguan layanan

No	Pelaksana	Tugas
1	Administrator layanan	1. proaktif identifikasi gangguan 2. membuat tiket gangguan (<u>Formulir Penanganan Aduan Gangguan</u>) 3. melakukan analisa, klasifikasi, prioritisasi, dan estimasi terhadap laporan 4. melakukan analisa penyebab utama 5. melakukan penanganan terhadap penyebab utama 6. menginformasikan kepada penyedia layanan

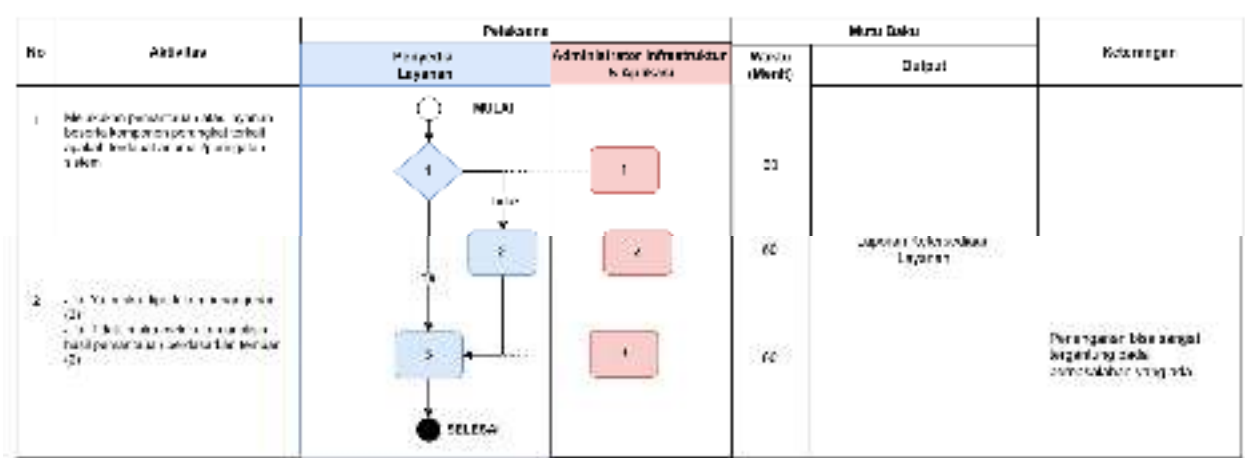
4.2.2 Operasional Pada Proses Pengoperasian Layanan

Pengoperasian Layanan bertujuan untuk menjamin keberlangsungan layanan yang mencakup kegiatan Pemeliharaan Layanan dan Pemulihan Layanan atas infrastruktur dan aplikasi. Pengoperasian Layanan merupakan tanggung jawab dari Penyedia Layanan. 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. Hasil pemantauan menjadi bahan masukan tahapan evaluasi. Pemulihan Layanan bertujuan untuk memastikan beroperasi layanan secara memadai dalam kondisi terjadi bencana.

Penyedia layanan memantau dan mengukur ketersediaan secara berkala untuk memastikan bahwa target ketersediaan telah dipenuhi. Perangkat lunak pemantauan, atau alat pemantauan, digunakan untuk memantau seluruh bagian infrastruktur dan aplikasi yang diperlukan untuk beroperasi suatu layanan. Jika proses pemantauan menunjukkan kendala, hambatan, masalah, atau anomali kinerja komponen perangkat di luar ambang batas normal, maka Penyedia Layanan segera melakukan tindakan yang diperlukan sebelum dampak dirasakan oleh Pengguna Layanan.

4.2.2.1 Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan

Aktivitas pemantauan dan pemeliharaan layanan dapat dilihat pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5 Alur Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan

Deskripsi alur pemantauan dan pemeliharaan layanan, seperti dijelaskan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7. Pemantauan dan pemeliharaan layanan

No	Pelaksana	Tugas
1	Penyedia layanan	1. melakukan pemantauan atas layanan dan komponen perangkat terkait 2. jika terdapat anomali/peringatan sistem, maka melakukan penanganan 3. melakukan analisis hasil pemantauan berdasarkan temuan anomali/peringatan sistem 4. membuat laporan ketersediaan layanan
2	Pengelola infrastruktur dan aplikasi	1. memastikan melakukan pemantauan atas layanan dan komponen perangkat terkait 2. memastikan jika terdapat anomali/peringatan sistem : melakukan penanganan 3. memastikan analisis hasil pemantauan berdasarkan temuan anomali/peringatan sistem

Formulir Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan dalam bentuk elektronik yang tidak terbatas pada informasi, seperti dijelaskan pada Tabel 4.8.

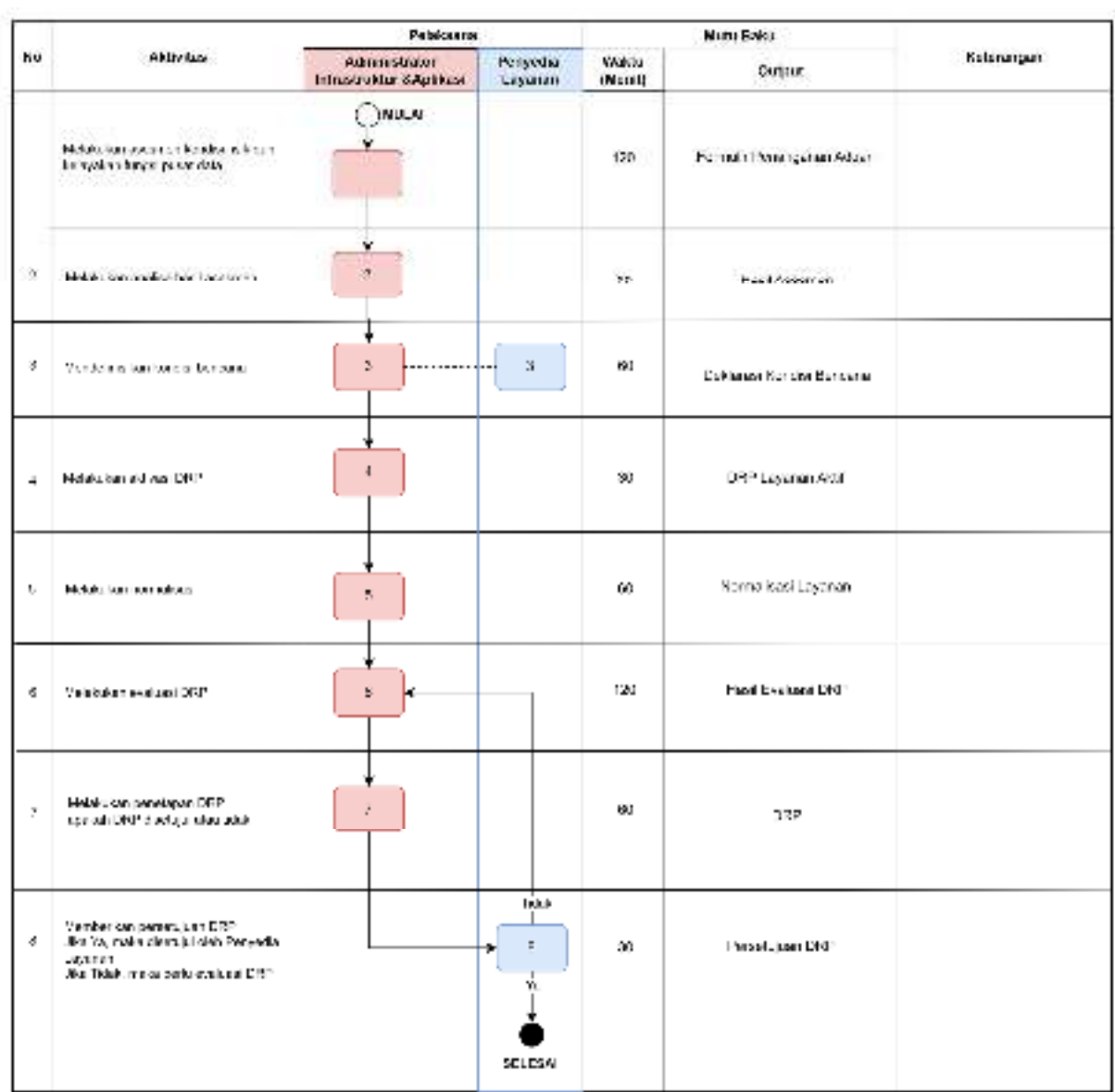
Tabel 4.8. Komponen Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan

Nama Layanan	{Nama Layanan}
Periode	{periode pemantauan dan pemeliharaan, dalam bulan-tahun ; contoh: Sept-2024}
Karakteristik Utilisasi Layanan	CPU : {utilisasi CPU} RAM : {utilisasi RAM} Storage : {utilisasi storage} Jaringan/Bandwidth: {Utilisasi bw}
Pencapaian Ketersediaan	Realisasi vs Target Tren ketersediaan layanan Penyebab tidak tercapainya ketersediaan

Peluang Peningkatan Ketersediaan	Rencana Pemeliharaan Perangkat Rencana Peningkatan Spesifikasi/Kapasitas
---	---

4.2.2.2 Pemulihan Layanan

Aktivitas penetapan DRP dan Pemulihan layanan dapat dilihat pada Gambar 4.6.



Gambar 4.6 Alur Pemulihan Layanan

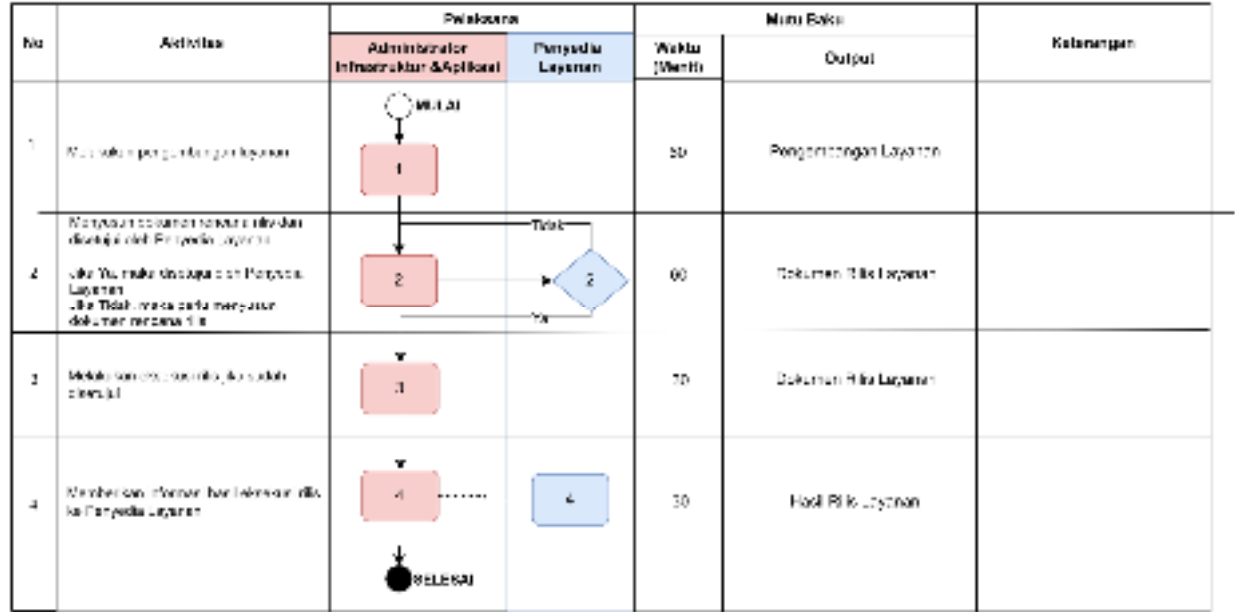
Deskripsi alur penetapan DRP dan pemulihan layanan, seperti dijelaskan pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9. Alur pemulihan layanan

No	Pelaksana	Tugas
1	Pengelola Teknis	Menyusun DRP terhadap : aktivasi pemulihan layanan maupun normalisasi dengan : 1. Melakukan asesmen kondisi fisik dan kelayakan fungsi pusat data 2. Melakukan analisis hasil asesmen 3. Mendefinisikan kondisi bencana 4. Melakukan aktivasi DRP 5. Melakukan normalisasi 6. Melakukan evaluasi DRP 7. Melakukan penetapan DRP
2	Penyedia Layanan	Memberikan persetujuan DRP

4.2.2.3 Rilis Layanan

Aktivitas alur perilisan layanan dapat dilihat pada Gambar 4.7.



Gambar 4.7 Alur Rilis Layanan

Deskripsi alur perilisan layanan, seperti dijelaskan pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10. Alur perilisan layanan

No	Pelaksana	Tugas
1	Pengelola Infrastruktur dan Aplikasi	1. Melakukan pengembangan layanan 2. Menyusun dokumen rencana rilis 3. Mengajukan persetujuan dokumen rilis ke Penyedia Layanan, selanjutnya melakukan eksekusi rilis jika sudah disetujui 4. Memastikan : a. keberhasilan rilis dan memantau dengan melakukan berbagai pengujian b. melakukan evaluasi terhadap permasalahan saat dilakukan perilisan 5. Memberikan informasi hasil eksekusi rilis ke Penyedia Layanan.
2	Penyedia Layanan	1. Deklarasi kondisi berencana terkait pengembangan layanan 2. Melakukan pengecekan dan memberikan persetujuan/tidak dokumen rencana rilis yang diajukan oleh Tim Pengelola Infrastruktur dan Aplikasi 3. Mendapatkan <i>feedback</i> informasi hasil perilisan

4.2.3 Operasional Pada Proses Pengembangan Aplikasi

Menurut standar internasional seperti ISO 20000 dan kerangka ITIL, aktivitas pengembangan aplikasi merupakan komponen penting dalam manajemen layanan TI. Proses ini mencakup penerapan aplikasi yang direncanakan sebelumnya, pengujian fungsionalitas aplikasi, dan memastikan bahwa operasi terjadi sesuai yang diharapkan. Tujuan dari aktivitas pengembangan aplikasi adalah untuk mengelola aset aplikasi, mengkonfigurasi, dan memantau kinerja aplikasi secara terus menerus untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan.

Pembangunan dan/atau Pengembangan Aplikasi berpedoman pada metodologi SDLC (*software development life cycle*) yang diantaranya berupa rancang bangun, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan, namun tidak terbatas pada metodologi yang umum digunakan lainnya seperti: *waterfall*, RAD (*Rapid Application Development*) atau *prototyping*, serta *agile/scrum*.

Aktivitas pengembangan harus mengacu pada kebijakan pengembangan aplikasi yang sudah ditetapkan. Lebih jauh, tata kelola pengembangan aplikasi juga harus mengatur tidak sebatas pada teknologi, namun juga mekanisme *open* integrasi dengan layanan elektronik lain melalui persetujuan dari perangkat daerah yang menangani urusan teknologi dan informasi.

4.3 Tahapan Evaluasi

Secara umum, tahapan evaluasi manajemen layanan SPBE dapat bervariasi tergantung pada konteksnya. Adapun beberapa prinsip yang perlu diperhatikan di tahapan evaluasi:

1. Evaluasi digunakan untuk keperluan internal dan eksternal pemerintah daerah.
2. Bagi internal perangkat 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 dan semakin mengoptimalkan layanan prima untuk masyarakat maupun internal pemerintah daerah.
3. Bagi Dinas pengampu urusan teknologi dan informasi, evaluasi memberikan gambaran penerapan Manajemen Layanan SPBE secara menyeluruh sebagai wujud komitmen *support* dan merealisasikan misi perbaikan berkelanjutan.
4. Laporan Evaluasi didasarkan atas dokumentasi pelaksanaan kegiatan Pelayanan Pengguna, Pengoperasian Layanan dan Pengelolaan Layanan.
5. Laporan Evaluasi tersusun atas (tapi tidak terbatas pada) substansi:
 - a. Bab Evaluasi Penyelenggaraan Permintaan Layanan;
 - b. Bab Evaluasi Penyelenggaraan Penanganan Gangguan;
 - c. Bab Evaluasi Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan;
 - d. Bab Evaluasi Pemulihan Layanan; dan
 - e. Bab Evaluasi Rilis Layanan.
6. Setiap bab evaluasi tersebut diatas (point 5) setidaknya 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; dan
 - c. Tindak lanjut penyempurnaan yang akan dilakukan.
7. Komitmen yang dijanjikan dalam layanan pengguna yang tertuang di dalam dokumen *Service Level Agreement* (SLA) juga menjadi obyek yang layak dievaluasi, mengingat dokumen ini penting kaitannya dengan kualitas layanan yang diselenggarakan dan komitmen anggaran yang disiapkan. Dokumen SLA sebagai bagian dari Pedoman Manajemen Layanan di Kabupaten Pati (Terlampir).

BAB V

PENUTUP

Pedoman Manajemen Layanan SPBE adalah seperangkat prinsip, prosedur, dan praktik yang dirancang untuk mendukung penerapan sistem layanan pemerintahan elektronik. Pedoman Manajemen Layanan ini dibuat untuk memberikan petunjuk tentang cara melakukan tugas-tugas dan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan layanan di setiap tahapan proses. Pedoman ini biasanya dikembangkan oleh pemerintah daerah terkait dalam rangka meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik yang disediakan melalui platform elektronik maupun nonelektronik. Pedoman ini juga telah disesuaikan dengan mandat yang tercantum dalam Pasal 54 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Konsistensi dalam melakukan pelaksanaan sesuai dengan pedoman sangatlah diperlukan oleh perangkat daerah tanpa terkecuali. Terutama dalam rangka menjaga maturitas pelaksanaan monitoring dan evaluasi tahunan di indikator 28, sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Besar harapan dengan adanya pedoman ini dapat menjaga kontinuitas atau keberlanjutan penyelenggaraan layanan SPBE di lingkungan pemerintah Kabupaten Pati. Pedoman ini dibuat berdasarkan kondisi awal dalam praktek penyelenggaraan layanan serta kebijakan yang sudah ditetapkan dan kegiatan studi literatur berbagai praktek baik terstandar dan peraturan yang sudah ada. Lebih jauh, pedoman manajemen layanan ini dapat dijadikan sebagai dasar pemikiran dan pijakan untuk penguatan tata kelola dan manajemen di Kabupaten Pati.

BUPATI PATI,

ttd.

SUDEWO

Salinan sesuai dengan aslinya
 PI. KEPALA BAGIAN HUKUM
 Analisis Hukum Ahli Muda,

ARI SIH HARTONO, S.H.
 Penata Tingkat I
 NIP. 19740303 200501 1 010

LAMPIRAN I
SERVICE LEVEL AGREEMENT
MANAJEMEN LAYANAN
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PATI

Service Level Agreement (SLA) merupakan dokumen kesepakatan yang membantu dalam identifikasi suatu layanan, memperjelas tanggung jawab, dan memfasilitasi komunikasi antara dua pihak, yakni penyedia layanan dan pelanggan atau pengguna layanan (Kempter, 2016). Dasar hukum SLA mengacu pada Standar Nasional Indonesia Badan Standardisasi Nasional Nomor ISO/IEC 20000-1 Tahun 2018 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 1: Persyaratan Sistem Manajemen Layanan dan Standar Nasional Indonesia Badan Standardisasi Nasional Nomor ISO/IEC 20000-2 Tahun 2019 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 2: Panduan Penerapan Sistem Manajemen Layanan

Terdapat beberapa konsep penyusunan SLA (*SLA Framework*). Adapun berdasarkan cakupan penyediaan layanan, *SLA Framework* terdiri dari (Lloyd and Rudd, 2011):

1. *Service-based SLA*

Satu SLA untuk satu layanan dan berlaku untuk semua kelompok pengguna.

2. *Customer-based SLA*

Satu SLA untuk satu kelompok pelanggan dan berlaku untuk semua jenis layanan.

3. *Multi level SLA*

Multi level SLA memiliki 3 tingkat. Tingkat perusahaan mencakup kesepakatan terkait masalah – masalah umum yang berlaku untuk semua pelanggan di sebuah organisasi.

SLA Manajemen Layanan sebagai salah satu pendekatan sistematis untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan stakeholder pemerintah daerah, mencakup siklus hidup layanan, mengidentifikasi kebutuhan layanan (atau permintaan layanan), mengembangkan konseptualisasi, strategi, desain, transisi, operasi (pemantauan dan pengelolaan), dan peningkatan layanan selama siklus hidup layanan. Penciptaan dan realisasi nilai layanan dalam manajemen layanan didasarkan atas: Pencapaian Tujuan Pelayanan, Ketersediaan & Keandalan Layanan, dan kualitas serta kinerja Layanan. Manajemen Layanan harus memastikan penyampaian layanan sesuai

kebutuhan pelanggan. Setiap layanan terdiri dari komponen layanan yaitu produk & layanan, yang dikonfigurasi dengan cara tertentu untuk menciptakan layanan.

Salah satu kerangka dan rangkaian konsep yang dipakai untuk pengelolaan layanan adalah *Information Technology Infrastructure Library* atau sering disebut dengan ITIL. ITIL V4 merupakan versi terbaru dari ITIL. Versi ini menyediakan model operasi digital yang memungkinkan organisasi untuk menciptakan nilai yang efektif dari produk dan layanan yang didukung oleh Teknologi Informasi (TI). Adapun komponen utama dalam kerangka kerja ITIL V4 meliputi: sistem nilai layanan ITIL (SVS) dan model empat dimensi. Secara umum, komponen inti dari ITIL SVS terdiri dari 6 bagian yaitu: 1) Rantai nilai layanan ITIL, 2) Praktek-praktek ITIL, 3) Prinsip-prinsip panduan ITIL, 4) Tata kelola, 5) Perbaikan berkelanjutan, 6) Sistem Nilai Layanan ITIL (SVS), dan 7) Sistem Nilai Layanan ITIL (SVS). Adapun model empat dimensi yang menggambarkan fokus yang seimbang ke ITIL SVS, yaitu: 1) Organisasi dan Orang, 2) Informasi dan Teknologi, 3) Mitra dan Pemasok, dan 4) Nilai Aliran dan Proses.

Penerapan ITIL dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan pelanggan layanan, ketersediaan/*availability* layanan yang semakin meningkat, mengurangi biaya layanan, pengambilan keputusan yang lebih baik dan meminimalkan resiko layanan terhadap pelanggan dan pelaku bisnis. Tujuan penerapan ITIL adalah agar mampu membangun layanan yang lebih efektif dan efisien kepada pengguna, menciptakan manajemen layanan yang lebih optimal dan mampu meningkatkan kualitas layanan ke arah peningkatan layanan yang berkelanjutan.

A. Klasifikasi Permasalahan

Setiap kendala yang muncul pada masa pemeliharaan dan pendampingan implementasi, akan diklasifikasikan agar dapat distandarkan respon yang harus dilakukan oleh Administrator Layanan (*Tim Support*) sebagai penyedia layanan yang ada di dalam arsitektur layanan SPBE. Berikut tingkat dan klasifikasi yang dimaksud:

Tingkat Urgensi	Deskripsi
1 (tinggi)	Kendala mempengaruhi semua pengguna dan aktivitas pada layanan aplikasi tidak dapat berlangsung. Contohnya ketika server mati (tidak dapat diakses),

	aplikasi tidak dapat diakses seluruhnya, atau terjadi pada semua pengguna
2 (sedang)	Kendala terjadi hanya pada beberapa pengguna layanan.
3 (rendah)	Kendala disebabkan ketidakterampilan pengguna dalam menggunakan layanan berupa aplikasi (pengguna lupa pada alur, atau tidak memahami alur)

B. Kecepatan Respon

Kecepatan respon mengacu pada level kewajiban Administrator Layanan (*Tim Support*) dalam merespon laporan kendala yang dilaporkan oleh Penyedia atau Pengguna Layanan . Ketentuannya adalah sebagai berikut:

Tingkat Urgensi	Deskripsi
1, 2, dan 3	Bila kendala terjadi pada jam kerja, waktu respon maksimal adalah 3 jam .
1, 2, dan 3	Bila kendala terjadi di luar jam kerja, waktu respon maksimal adalah hari kerja berikutnya
1	Bila ada aktivitas pendampingan di lokasi perangkat daerah, maka kecepatan responnya maksimal 2x24 jam .

C. Waktu Penyelesaian

Untuk setiap kategori/level urgensi, Administrator Layanan (*Tim Support*) akan menyelesaikan / memberikan solusinya sebagai berikut:

Tingkat Urgensi	Waktu Penyelesaian
1	Dalam 0 - 48 jam
2	Dalam 0 - 72 jam
3	Dalam 0 - 120 jam

D. Dukungan Layanan

Setiap permintaan dukungan atas pemeliharaan ketika terjadi kendala, pihak yang akan menangani adalah Administrator Layanan (*Tim Support*). Selanjutnya ketika tidak dapat diselesaikan, maka Administrator Layanan (*Tim Support*) akan mengeskalisasi permasalahan pada personil lainnya, dengan rincian sebagai berikut:

Eskalasi level pertama	:	Administrator Layanan (<i>Tim Support</i>) dibantu Administrator Infrastruktur dan Aplikasi
Eskalasi level kedua	:	Penanggung Jawab Penyedia Layanan dibantu oleh Penanggung Jawab Infrastruktur dan

		Aplikasi
Eskalasi level ketiga	:	Pimpinan Unit Penyedia Layanan

Referensi:

Lloyd, V. and Rudd, C. (2011). *ITIL Version 3 Service Design*. Buckinghamshire: OGC. Kempster, S. (2016). Checklist SLA OLA. Available: http://wiki.en.itprocessmaps.com/index.php/Checklist_SLA_OLA .

LAMPIRAN II

DASHBOARD KATALOG LAYANAN

Berikut adalah tautan dashboard katalog layanan per perangkat daerah yang aktif diselenggarakan dan di review setiap tahun. Data yang disajikan bisa berubah dari masa ke masa sesuai dengan perkembangan perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pati. Informasi yang disajikan minimal menyajikan tentang daftar layanan dan aplikasi yang merupakan bagian dari arsitektur SPBE Domain Layanan dan Domain Aplikasi berikut atribut yang masuk dalam kebutuhan lingkup manajemen layanan sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

<https://tinyurl.com/KatalogLayananKabPati>

LAMPIRAN III

META DATA LAYANAN

Berikut adalah tautan untuk meta data layanan dan aplikasi yang merupakan pengembangan atribut dari arsitektur SPBE domain layanan dan domain aplikasi. Adapun kolom yang disajikan dan informasinya bisa berkembang sesuai dengan hasil review berkala yang dilakukan. Tetapi setidaknya katalog layanan memiliki atribut /kolom berupa data (tidak terbatas pada) berikut:

1. Nama Layanan
2. Nama Layanan (gabungan)
3. Unit Pelaksana → Unit Kerja (Dependency)
4. Tujuan dari
5. Fungsi dari
6. Bidang
7. Kementerian/Lembaga Terkait
8. Urusan Pemerintahan → RAB Level 2
9. Target Layanan
10. Metode Layanan
11. Potensi Manfaat
12. Potensi Ekonomi
13. Potensi risiko
14. Mitigasi risiko
15. Data
16. Aplikasi
17. Proses Bisnis (Dependency)
18. RAL Level 1 (Dependency)
19. RAL Level 2 (Dependency)
20. Instansi
21. URL
22. Klasifikasi Sistem (Penjelasan: sheet Klasifikasi Sistem)
23. Kontak Permintaan Bantuan
24. Waktu Pelayanan Bantuan

<https://tinyurl.com/MetaDataLayananPati>