PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN DIGITAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 12 TAHUN 2026
TENTANG
PEDOMAN MANAJEMEN ASET TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DAN PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KOMUNIKASI DAN DIGITAL REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 50 ayat (5) dan Pasal 54 ayat (8) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, perlu menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital tentang Pedoman Manajemen Aset Teknologi Informasi dan Komunikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

Mengingat :

1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905);
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6994);

4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
5. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional (Lembaran Negara Tahun 2022 Nomor 233);
6. Peraturan Presiden Nomor 174 Tahun 2024 tentang Kementerian Komunikasi dan Digital (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 370);
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Digital Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Digital (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 17);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN DIGITAL TENTANG PEDOMAN MANAJEMEN ASET TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK DAN PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

1. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE.
2. Aset Teknologi Informasi dan Komunikasi SPBE yang selanjutnya disebut Aset TIK SPBE adalah aset yang meliputi perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan dalam SPBE.
3. Manajemen Aset Teknologi Informasi dan Komunikasi SPBE yang selanjutnya disebut dengan Manajemen Aset TIK SPBE adalah serangkaian proses untuk menjamin ketersediaan dan optimalisasi pemanfaatan Aset TIK SPBE.
4. Layanan SPBE adalah keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan yang memiliki nilai manfaat.
5. Manajemen Layanan SPBE adalah serangkaian proses untuk menjamin keberlangsungan dan peningkatan kualitas Layanan SPBE kepada Pengguna SPBE.
6. Pengguna SPBE adalah Instansi Pusat, Pemerintah Daerah, pegawai aparatur sipil negara, perorangan, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memanfaatkan Layanan SPBE.
7. Instansi Pusat adalah kementerian, lembaga pemerintah nonkementerian, kesekretariatan lembaga negara, kesekretariatan lembaga nonstruktural, dan lembaga pemerintah lainnya.
8. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah yang memimpin

pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

9. Kementerian adalah kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informasi.
10. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informasi.

BAB II
MANAJEMEN ASET TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

Pasal 2

(1) Manajemen Aset TIK SPBE dilakukan melalui serangkaian proses perencanaan, pengadaan, pengelolaan, dan penghapusan Aset TIK SPBE.
(2) Manajemen Aset TIK SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Instansi Pusat, Pemerintah Daerah provinsi, dan Pemerintah Daerah kabupaten/kota.
(3) Instansi Pusat yang melaksanakan Manajemen Aset TIK SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan satuan kerja yang membidangi TIK di bawah unit kerja sekretariat atau yang disetarakan di setiap Instansi Pusat.
(4) Pemerintah Daerah provinsi yang melaksanakan Manajemen Aset TIK SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perangkat daerah yang membidangi urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika tingkat provinsi.
(5) Pemerintah Daerah kabupaten/kota yang melaksanakan Manajemen Aset TIK SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan perangkat daerah yang membidangi urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika tingkat kabupaten/kota.

Pasal 3

(1) Manajemen Aset TIK SPBE sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dilaksanakan berdasarkan pedoman Manajemen Aset TIK SPBE.
(2) Pedoman Manajemen Aset TIK SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB III
MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

Pasal 4

(1) Manajemen Layanan SPBE dilakukan melalui serangkaian proses yang meliputi:
    a. pelayanan Pengguna SPBE;
    b. pengoperasian layanan SPBE; dan
    c. pengelolaan aplikasi SPBE.
(2) Pelayanan Pengguna SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan kegiatan pelayanan terhadap

keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE dari Pengguna SPBE.

(3) Pengoperasian layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan kegiatan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE dan aplikasi SPBE.

(4) Pengelolaan aplikasi SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c merupakan kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan aplikasi SPBE.

Pasal 5

(1) Manajemen Layanan SPBE sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dilaksanakan oleh Instansi Pusat, Pemerintah Daerah provinsi, dan Pemerintah Daerah kabupaten/kota.

(2) Instansi Pusat yang melaksanakan Manajemen Layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
   a. pembina layanan merupakan pembina layanan publik yang dijabat secara *ex officio* oleh pimpinan Instansi Pusat;
   b. penanggung jawab layanan merupakan penanggung jawab layanan publik yang dijabat secara *ex officio* oleh pimpinan kesekretariatan instansi atau yang disetarakan atau pejabat yang ditunjuk pembina layanan;
   c. pelaksana layanan merupakan pelaksana layanan publik yang dijabat secara *ex officio* oleh pejabat pimpinan tinggi pratama dan/atau yang disetarakan pada Instansi Pusat; dan
   d. tim teknis layanan merupakan pengelola aplikasi dan/atau infrastruktur TIK untuk mendukung Layanan SPBE yang berada di bawah pelaksana layanan.

(3) Pemerintah Daerah provinsi yang melaksanakan Manajemen Layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
   a. pembina layanan merupakan pembina layanan publik yang dijabat secara *ex officio* oleh gubernur;
   b. penanggung jawab layanan merupakan penanggung jawab layanan publik yang dijabat secara *ex officio* oleh pimpinan kesekretariatan daerah provinsi atau pejabat yang ditunjuk pembina layanan;
   c. pelaksana layanan merupakan penyelenggara layanan publik yang dijabat secara *ex officio* oleh pejabat pimpinan tinggi pratama dan/atau yang disetarakan pada Pemerintah Daerah provinsi; dan
   d. tim teknis layanan merupakan pengelola aplikasi dan/atau infrastruktur TIK untuk mendukung layanan SPBE yang berada di bawah pelaksana layanan.

(4) Pemerintah Daerah kabupaten/kota yang melaksanakan Manajemen Layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
   a. pembina layanan merupakan pembina layanan publik yang dijabat secara *ex officio* oleh bupati/walikota;

b. penanggung jawab layanan merupakan penanggung jawab layanan publik yang dijabat secara *ex officio* oleh pimpinan kesekretariatan daerah kabupaten/kota atau pejabat yang ditunjuk pembina layanan;
c. pelaksana layanan merupakan pelaksana layanan publik yang dijabat secara *ex officio* oleh pejabat pimpinan tinggi pratama dan/atau yang disetarakan pada Pemerintah Daerah kabupaten/kota; dan
d. tim teknis layanan merupakan pengelola aplikasi dan/atau infrastruktur TIK untuk mendukung Layanan SPBE yang berada di bawah pelaksana layanan.

Pasal 6

(1) Selain Instansi Pusat, Pemerintah Daerah provinsi dan Pemerintah Daerah kabupaten/kota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan juga oleh pelaksana infrastruktur SPBE nasional.
(2) Pelaksana infrastruktur SPBE nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan satuan kerja yang menyediakan layanan:
a. pusat data nasional;
b. jaringan intra pemerintah; dan
c. sistem penghubung layanan pemerintah yang berada di bawah Kementerian.

Pasal 7

(1) Manajemen Layanan SPBE sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 dan Pasal 6 dilaksanakan berdasarkan pedoman Manajemen Layanan SPBE.
(2) Pedoman Manajemen Layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

BAB IV
KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 8

Instansi Pusat, Pemerintah Daerah provinsi dan Pemerintah Daerah kabupaten/kota yang telah menetapkan Manajemen Aset TIK SPBE dan Manajemen Layanan SPBE sebelum berlakunya Peraturan Menteri ini wajib menyesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri ini paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak Peraturan Menteri ini diundangkan.

BAB V
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 9

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 7 Agustus 2026

MENTERI KOMUNIKASI DAN DIGITAL
REPUBLIK INDONESIA,

MEUTYA VIADA HAFID

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 11 Agustus 2026

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA,

DHAHANA PUTRA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2026 NOMOR 566

Balai Sertifikasi Elektronik Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian Dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi

LAMPIRAN I
PERATURAN MENTERI
KOMUNIKASI DAN DIGITAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 12 TAHUN 2026
TENTANG
PEDOMAN MANAJEMEN ASET
TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KOMUNIKASI SISTEM
PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK DAN PEDOMAN
MANAJEMEN LAYANAN SISTEM
PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK

PEDOMAN MANAJEMEN ASET TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mengamanatkan Instansi Pusat Dan Pemerintah Daerah untuk melaksanakan manajemen SPBE yang meliputi:

1. manajemen risiko;
2. manajemen keamanan informasi;
3. manajemen data;
4. manajemen aset teknologi informasi dan komunikasi;
5. manajemen sumber daya manusia;
6. manajemen pengetahuan;
7. manajemen perubahan; dan
8. manajemen layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Sebagai salah satu manajemen SPBE, Manajemen Aset TIK SPBE bertujuan untuk:

1. menjamin ketersediaan Aset TIK SPBE dalam mendukung penyelenggaraan SPBE.
2. mengoptimalkan pemanfaatan Aset TIK SPBE dalam mendukung pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik.
3. mengelola proses perencanaan, pengadaan, pengelolaan, dan penghapusan aset teknologi informasi komunikasi dalam rangka mendukung pelaksanaan SPBE.

Dalam pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE diperlukan pedoman sebagai acuan dasar dalam pelaksanaannya. Pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE menjadi dasar panduan bagi Instansi Pusat Dan Pemerintah Daerah dalam memenuhi amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

B. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE dimaksudkan untuk menjadi acuan bagi Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dalam melaksanakan Manajemen Aset TIK SPBE di lingkungannya.

Tujuan dari pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE adalah untuk membantu Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dalam melaksanakan Manajemen Aset TIK SPBE meliputi proses perencanaan, pengadaan, pengelolaan, dan penghapusan aset teknologi informasi dan komunikasi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE mencakup:

1. Pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE;
2. Pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE;
3. Evaluasi pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE; dan
4. Peningkatan pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE.

D. Pengertian Umum

1. Perangkat Keras adalah satu atau serangkaian alat yang terhubung dalam sistem elektronik.
2. Perangkat Lunak adalah satu atau sekumpulan program komputer, prosedur, dan/atau dokumentasi yang terkait dalam pengoperasian sistem elektronik.

E. Keterkaitan Regulasi

Pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE berkaitan dengan peraturan perundang-undangan, antara lain:

1. peraturan perundang-undangan tentang pengelolaan barang milik negara/daerah;
2. peraturan perundang-undangan tentang pelaksanaan sistem dan transaksi elektronik;
3. peraturan perundang-undangan tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik;
4. peraturan perundang-undangan tentang pengadaan barang/jasa pemerintah; dan
5. peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait dengan aset TIK SPBE.

F. Persyaratan Standardisasi

Persyaratan standardisasi yang terkait sebagai rujukan dari pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE antara lain:

1. Standar Nasional Indonesia dan/atau standar internasional yang terkait, antara lain:
   a. standar tentang persyaratan sistem manajemen aset TIK;
   b. standar rujukan normatif dalam sistem manajemen aset TIK;
   c. standar tentang penerapan sistem manajemen aset TIK; dan
   d. standar dan referensi lain yang terkait.
2. SNI ISO/IEC 19770-1 tentang Sistem Manajemen Aset Teknologi Informasi.

BAB II
PELAKSANA MANAJEMEN ASET
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

A. Pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE

Pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE terdiri atas:
1. Pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE Instansi Pusat adalah satuan kerja yang membidangi TIK di bawah unit kerja sekretariat atau yang disetarakan di setiap Instansi Pusat.
2. Pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE Pemerintah Daerah provinsi adalah perangkat daerah yang membidangi urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika tingkat provinsi.
3. Pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE Pemerintah Daerah kabupaten/kota adalah perangkat daerah yang membidangi urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika tingkat kabupaten/kota.

B. Pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE bertugas:

1. menyusun perencanaan Manajemen Aset TIK SPBE berkoordinasi dengan satuan kerja dan/atau perangkat daerah pengguna Aset TIK dan/atau pemilik layanan;
2. melakukan koordinasi proses pengadaan Aset TIK dengan satuan kerja dan/atau perangkat daerah pengguna Aset TIK dan/atau pemilik layanan;
3. melakukan pengelolaan Aset TIK SPBE;
4. melakukan koordinasi proses penghapusan dengan satuan kerja pengusul;
5. menyusun dan menetapkan kebijakan tentang:
   a. perencanaan;
   b. pengadaan;
   c. pengelolaan; dan
   d. penghapusan.
6. melaksanakan evaluasi pelaksanaan Manajemen Aset TIK di instansinya;
7. menyusun laporan pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE di instansinya; dan
8. menyampaikan laporan pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE kepada pimpinan Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

C. Dalam melaksanakan tugasnya, pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE dapat melibatkan:

1. satuan kerja dan/atau perangkat daerah pengguna aset TIK dan/atau pemilik layanan;
2. pelaku pengadaan barang dan jasa;
3. unit kerja yang mempunyai fungsi pengawasan internal; dan/atau
4. unit kerja yang membidangi urusan aset barang milik negara/daerah.

D. Pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE berkoordinasi dengan Pengguna Barang/Kuasa Pengguna Barang di instansinya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah.

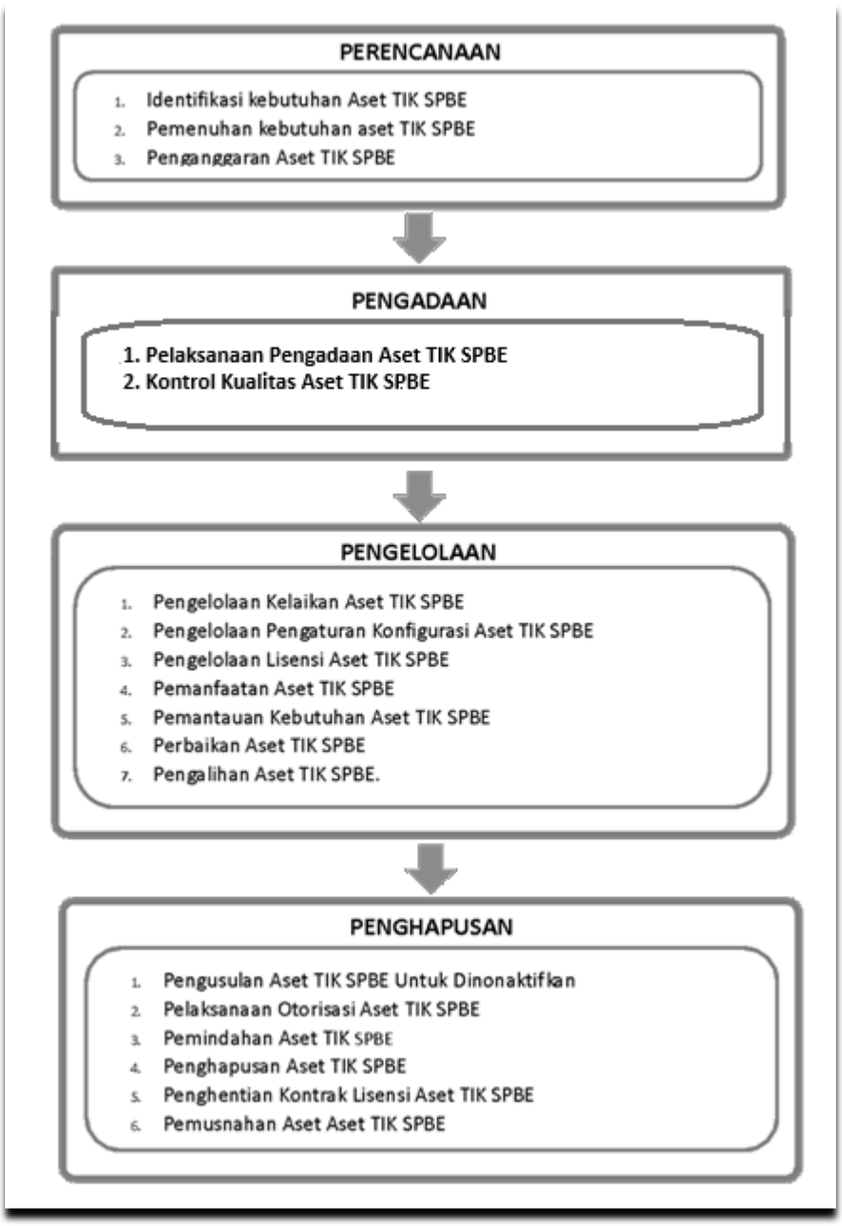
E. Dalam pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE, Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dapat berkonsultasi dengan:

1. Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan terkait dengan kebijakan pengelolaan Barang Milik Negara;
2. Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informasi terkait dengan kebijakan Manajemen Aset TIK;
3. Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri terkait dengan kebijakan umum pengelolaan Barang Milik Daerah untuk pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota;
4. Kepala lembaga yang menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang keamanan siber terkait dengan kebijakan keamanan aplikasi dan infrastruktur SPBE; dan/atau
5. Kepala lembaga yang menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang Pengadaan Barang/Jasa terkait dengan kebijakan pengadaan barang/jasa TIK.

BAB III

TAHAPAN PELAKSANAAN MANAJEMEN ASET TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

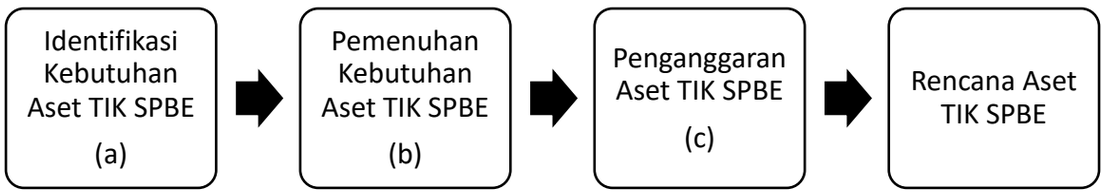
Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mengamanatkan 4 (empat) proses utama dalam pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE, yaitu perencanaan, pengadaan, pengelolaan dan penghapusan sebagaimana tercantum pada gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Proses Manajemen Aset TIK SPBE

A. Proses Perencanaan

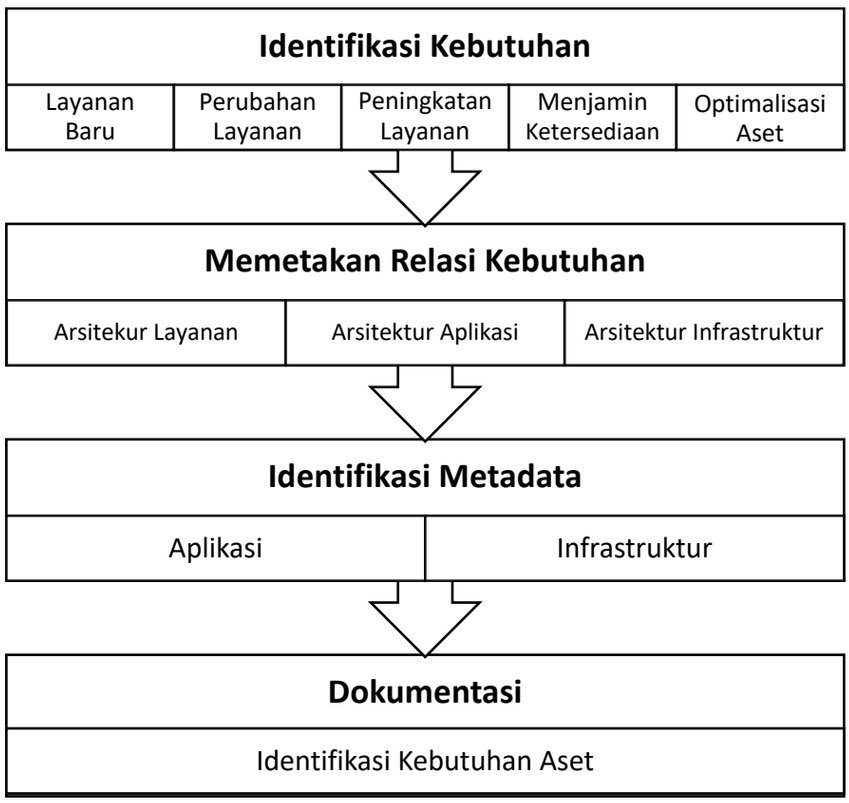
Proses perencanaan meliputi serangkaian kegiatan seperti pada gambar 2 berikut:



Gambar 2. Proses Perencanaan

1. Proses Perencanaan Manajemen Aset TIK SPBE dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah.
2. Proses Perencanaan Manajemen Aset TIK SPBE meliputi:
   a. Identifikasi kebutuhan Aset TIK SPBE.
      Dalam melaksanakan proses identifikasi kebutuhan Aset TIK, pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE harus:
      1) Mengidentifikasi kebutuhan aset berdasarkan:
         - kebutuhan karena adanya Layanan SPBE yang baru;
         - kebutuhan karena adanya perubahan Layanan SPBE yang ada;
         - kebutuhan karena adanya peningkatan pemanfaatan Layanan SPBE;
         - kebutuhan untuk menjamin ketersediaan Aset TIK SPBE; dan/atau
         - kebutuhan untuk optimalisasi pemanfaatan Aset TIK SPBE.
      2) memetakan kebutuhan Aset TIK dari Layanan SPBE di atas, berdasarkan relasi antara Domain Arsitektur Layanan SPBE dengan Domain Arsitektur Aplikasi SPBE dan Domain Arsitektur Infrastruktur SPBE;
      3) memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang standar teknis dan prosedur pembangunan dan pengembangan aplikasi SPBE;
      4) mengidentifikasi metadata dari setiap perangkat keras (infrastruktur) dan perangkat lunak (aplikasi) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang keterpaduan layanan digital nasional melalui penerapan arsitektur SPBE dan peta rencana SPBE; dan
      5) pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE harus mendokumentasikan keseluruhan aktivitas identifikasi kebutuhan Aset TIK SPBE melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian. Dalam hal sistem elektronik yang disediakan oleh Kementerian belum tersedia, maka dokumentasi dilakukan dalam media elektronik yang tersedia di masing-masing Instansi Pusat atau Pemerintah Daerah.

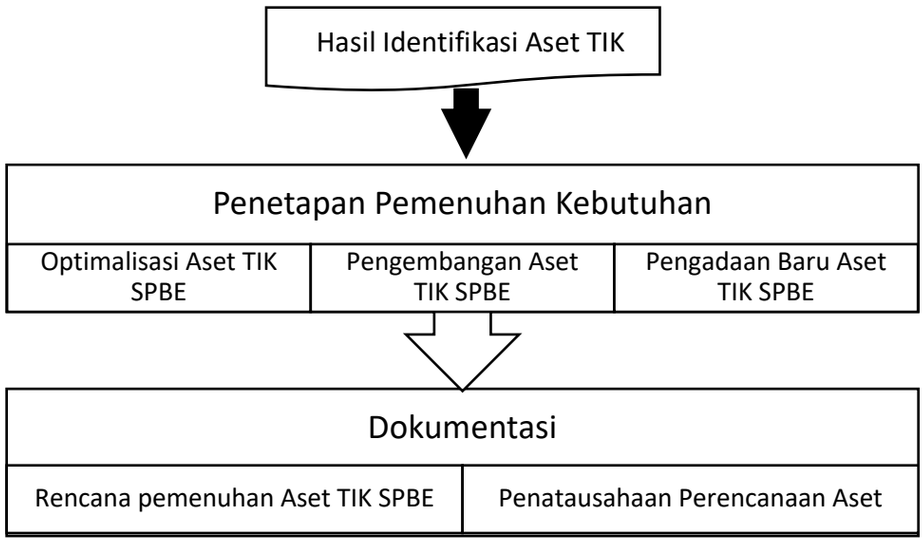
Tahapan proses identifikasi kebutuhan Aset TIK SPBE diuraikan dalam gambar 3 berikut :



Gambar 3. proses identifikasi kebutuhan aset TIK SPBE (a)

b. Pemenuhan kebutuhan aset TIK SPBE
Pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE dan/atau penanggung jawab layanan di satuan kerja instansi melaksanakan proses pemenuhan kebutuhan Aset TIK SPBE berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan Aset TIK SPBE melalui strategi pemenuhan sebagai berikut:
1) Optimalisasi Aset TIK SPBE yang sudah tersedia dengan:
   a) menggunakan aplikasi SPBE yang sudah tersedia;
   b) menggunakan perangkat keras (infrastruktur TIK) yang sudah tersedia dan masih memiliki kapasitas yang dapat memenuhi kebutuhan; dan
   c) melakukan pemeliharaan Aset TIK yang sudah tersedia, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2) Pengembangan Aset TIK SPBE yang sudah tersedia dengan:
   a) melakukan modifikasi atas aplikasi SPBE yang sudah tersedia; dan
   b) meningkatkan kapasitas perangkat keras (infrastruktur TIK) yang sudah tersedia.
3) Pengadaan Aset TIK SPBE baru dengan:
   a) melakukan pembangunan aplikasi SPBE secara swakelola maupun pihak ketiga; dan
   b) pengadaan perangkat keras dengan menggunakan skema pembelian dan/atau sewa.
4) Pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE harus mendokumentasikan keseluruhan aktivitas pemenuhan kebutuhan Aset TIK SPBE melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian.

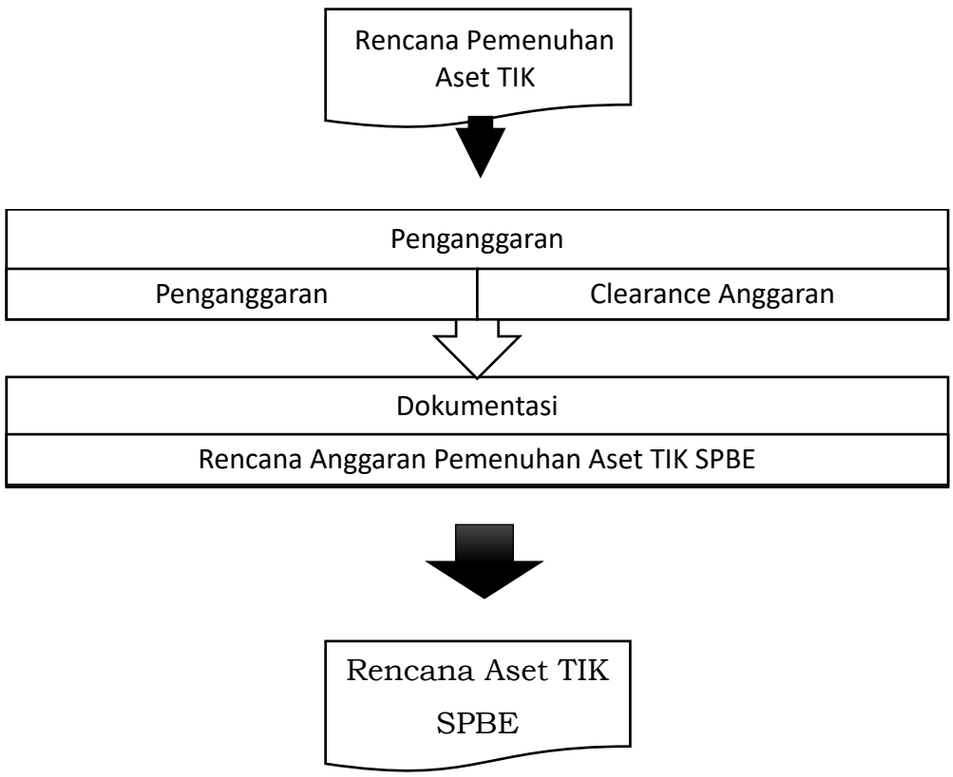
Tahapan proses pemenuhan kebutuhan Aset TIK SPBE diuraikan dalam gambar 4 berikut :



Gambar 4. Proses Pemenuhan Kebutuhan Aset TIK SPBE (b)

c. Penganggaran Aset TIK SPBE
   Penganggaran Aset TIK SPBE dilaksanakan sesuai dengan:
   1) ketentuan peraturan perundang-undangan tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD);
   2) standar satuan harga sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
   3) kebijakan atas mekanisme dan persyaratan dalam pelaksanaan evaluasi belanja SPBE (*clearance*).

Tahapan proses penganggaran Aset TIK SPBE diuraikan dalam gambar 5 berikut :

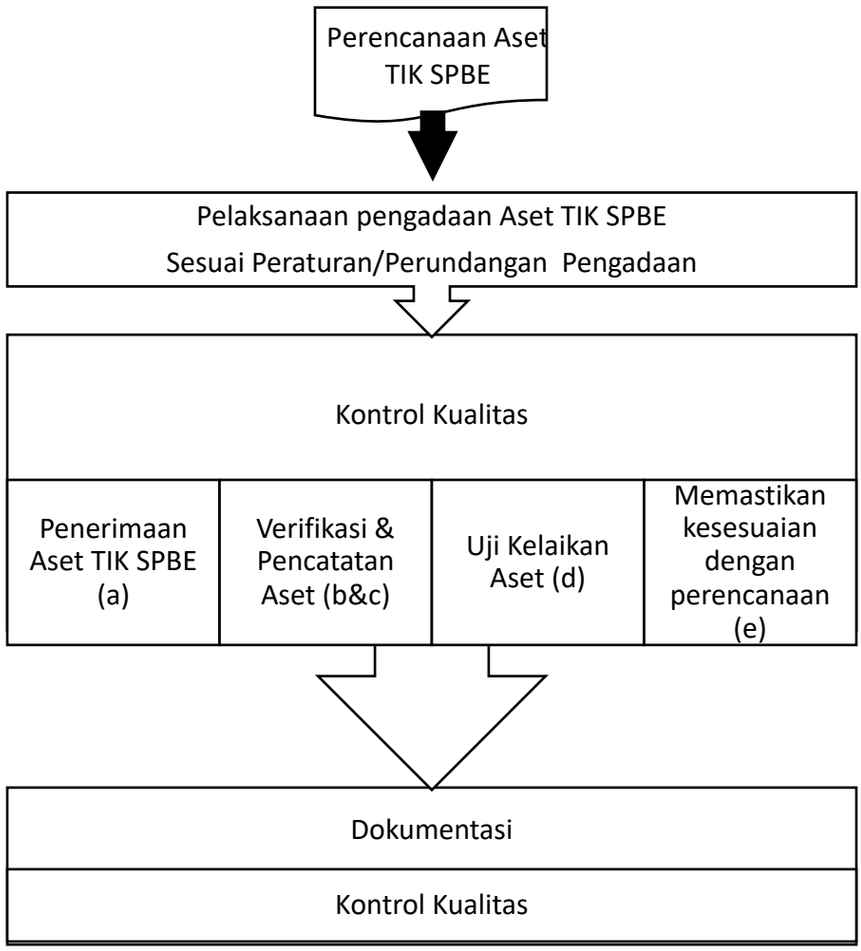


Gambar 5. proses penganggaran pemenuhan Aset TIK SPBE (c)

3. Penatausahaan Aset TIK SPBE untuk proses perencanaan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Proses Pengadaan

Proses pengadaan meliputi serangkaian kegiatan seperti pada gambar 6 berikut:



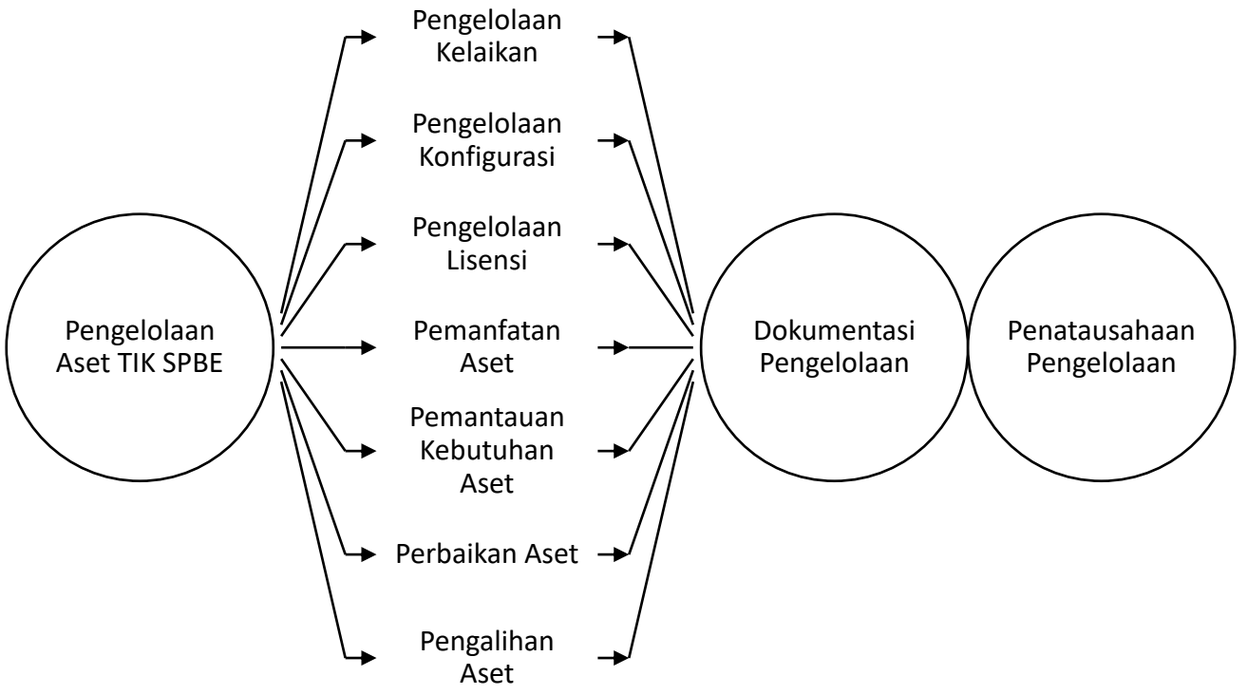
Gambar 6. Proses pengadaan Aset TIK SPBE

1. Proses pengadaan Aset TIK SPBE dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang pengadaan barang/jasa pemerintah.
2. Dalam pelaksanaan proses pengadaan Aset TIK SPBE, pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE berkoordinasi dengan Kelompok Kerja (Pokja) Pengadaan dan Pejabat Pengadaan di instansinya.
3. Pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE melaksanakan aktivitas untuk mengontrol kualitas hasil pengadaan Aset TIK SPBE bersama satuan kerja dan/atau perangkat daerah pengguna aset TIK dan/atau penanggungjawab layanan. Berikut ini tahapan aktivitas mengontrol kualitas hasil pengadaan Aset TIK SPBE yaitu:
   a. menerima Aset TIK SPBE dari hasil aktivitas pelaksanaan pengadaan;
   b. melakukan verifikasi Aset TIK SPBE;
   c. melakukan pencatatan Aset TIK SPBE;
   d. melaksanakan proses pengujian Aset TIK SPBE; dan
   e. memastikan pemanfaatan Aset TIK SPBE telah berjalan sesuai dengan proses perencanaan.
4. Pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE harus mendokumentasikan keseluruhan aktivitas kontrol kualitas hasil pengadaan Aset TIK SPBE melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian.

5. Penatausahaan Aset TIK SPBE untuk proses pengadaan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

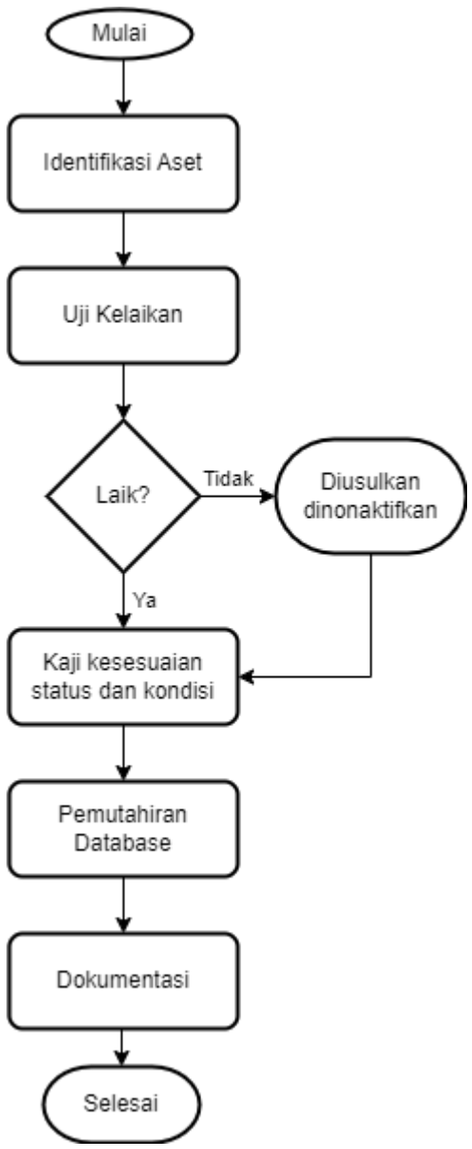
C. Proses Pengelolaan

Proses pengelolaan meliputi serangkaian kegiatan seperti pada gambar 7 berikut:



Gambar 7. Proses Pengelolaan Aset TIK SPBE

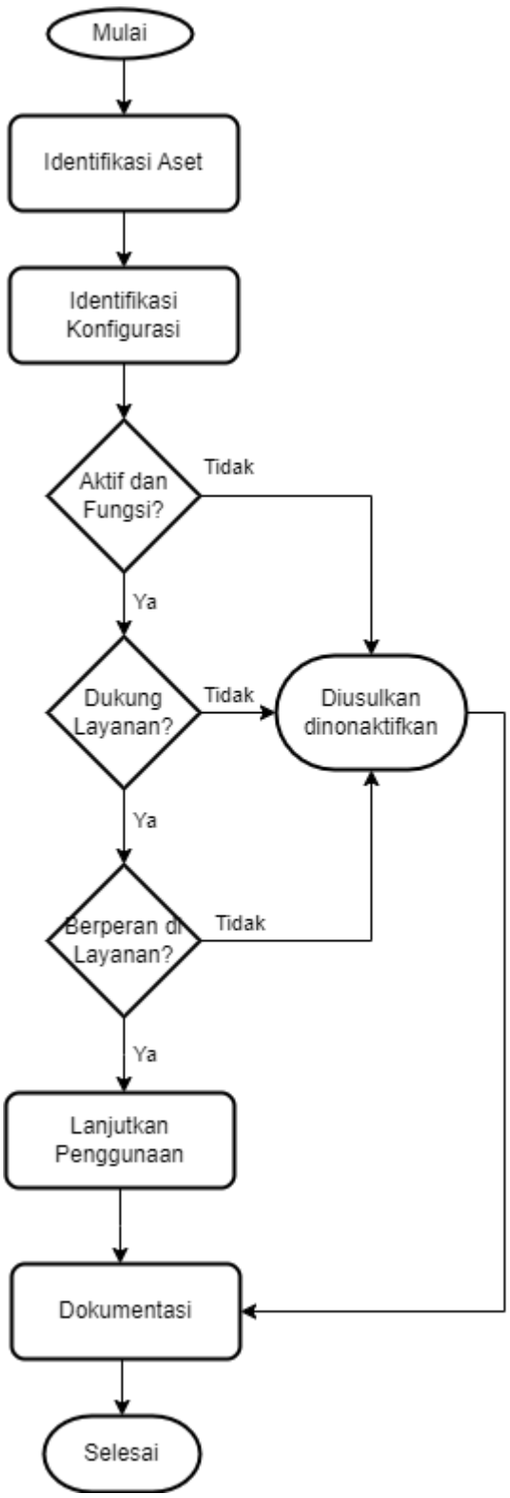
1. Proses pengelolaan Aset TIK SPBE dilaksanakan oleh pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah.
2. Rangkaian aktivitas pengelolaan Manajemen Aset TIK SPBE:
   a. Pengelolaan kelaikan Aset TIK SPBE dilakukan dengan cara:
      1) mengidentifikasi, memantau, dan memelihara Aset TIK SPBE secara berkala;
      2) melaksanakan uji kelaikan yang terdiri dari uji fungsi, uji integrasi, uji beban, dan uji keamanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan menindaklanjuti sesuai dengan hasil uji kelaikan;
      3) dalam hal hasil uji kelaikannya laik, maka Aset TIK SPBE bisa tetap digunakan;
      4) dalam hal hasil uji kelaikannya tidak laik, maka Aset TIK SPBE dapat dinonaktifkan;
      5) mengkaji kesesuaian status dan kondisi Aset TIK SPBE;
      6) memutakhirkan basis data Aset TIK SPBE; dan
      7) mendokumentasikan keseluruhan aktivitas pengelolaan kelaikan Aset TIK SPBE melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian.



Gambar 8. pengelolaan kelaikan Aset TIK SPBE

b. Pengelolaan Pengaturan Konfigurasi Aset TIK SPBE dilakukan dengan:
   1) mengidentifikasi pengaturan konfigurasi yang di dalamnya tidak terbatas pada Perangkat Keras, Perangkat Lunak, *Operating System*, Pangkalan Data, Informasi Alamat *Logic (IP Address)*, Layanan *Cloud*, Dokumentasi Teknis, dan Layanan SPBE;
   2) memastikan Aset TIK SPBE berstatus aktif dan berfungsi sesuai dengan pengaturan konfigurasi. Apabila status tidak aktif dan tidak berfungsi sesuai pengaturan konfigurasi, maka Aset TIK SPBE dapat dinonaktifkan;
   3) memastikan fungsi Aset TIK SPBE dalam mendukung pelaksanaan layanan SPBE, apabila tidak berfungsi secara handal dan sebagaimana mestinya, maka Aset TIK SPBE dapat dinonaktifkan;
   4) memastikan Aset TIK SPBE masih berperan dalam mendukung pelaksanaan layanan SPBE, apabila tidak lagi berperan dalam mendukung layanan SPBE, maka Aset TIK SPBE dapat dinonaktifkan; dan

5) mendokumentasikan keseluruhan aktivitas pengaturan konfigurasi Aset TIK SPBE melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian.

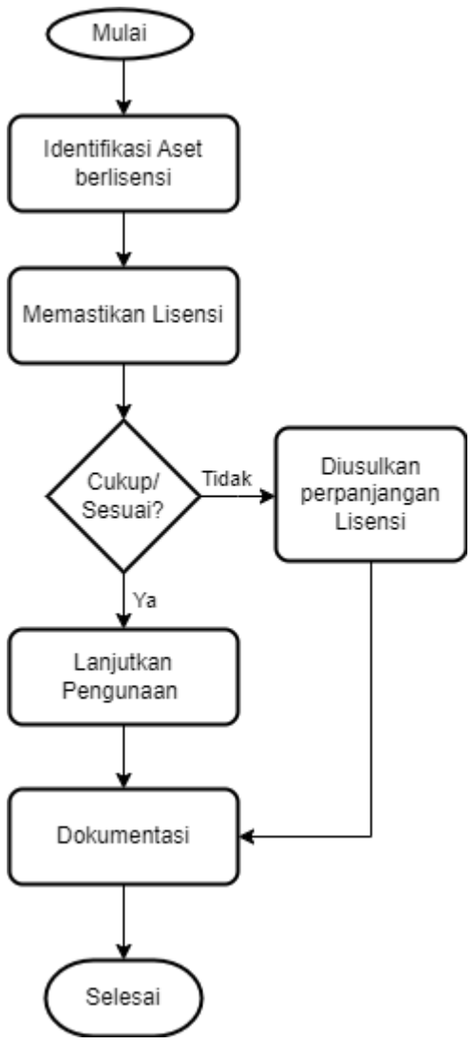


Gambar 9. pengelolaan pengaturan konfigurasi

c. Pengelolaan Lisensi Aset TIK SPBE dilakukan dengan:
   1) mengidentifikasi Aset TIK SPBE yang berlisensi berdasarkan dokumen daftar lisensi;
   2) memastikan Aset TIK SPBE yang berlisensi, apabila sesuai dengan yang dibutuhkan maka lisensi dapat digunakan sesuai dengan

fungsi dan tujuannya, apabila tidak sesuai maka mengajukan tambahan dan/atau perpanjangan lisensi; dan

3) mendokumentasikan keseluruhan aktivitas pengelolaan lisensi Aset TIK SPBE melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian.

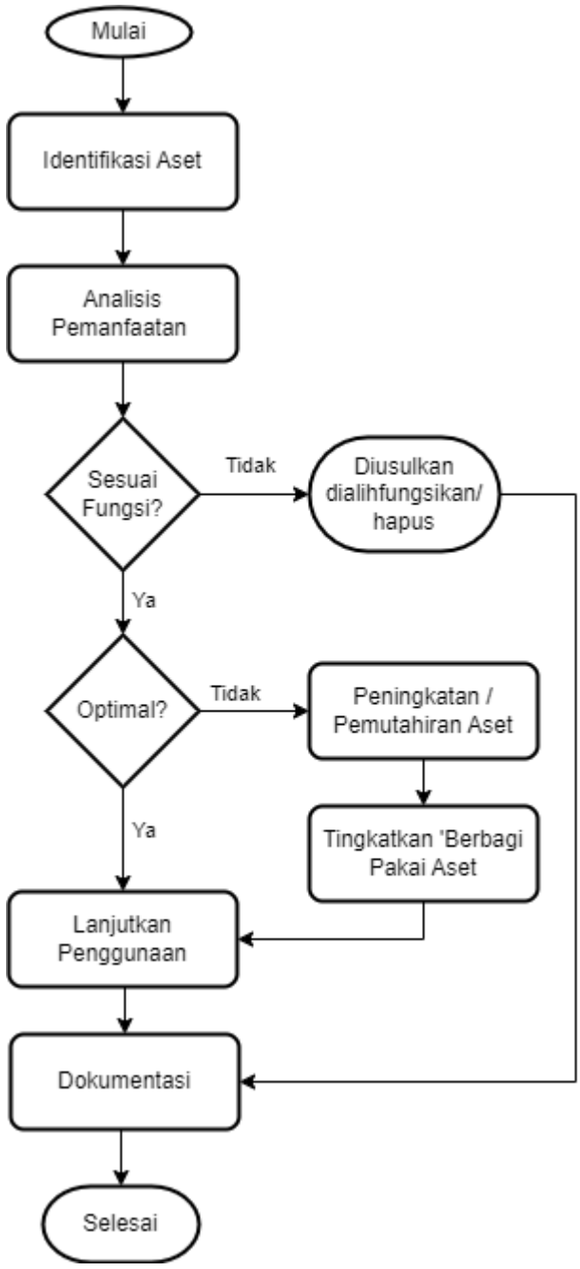


Gambar 10. pengelolaan lisensi Aset TIK SPBE

d. Pemanfaatan Aset TIK SPBE dilakukan dengan:
   1) mengidentifikasi Aset TIK SPBE mengacu pada daftar Barang Milik Negara/Daerah terkini;
   2) menganalisis pemanfaatan Aset TIK SPBE untuk melihat apakah Aset TIK SPBE telah digunakan/dimanfaatkan sesuai dengan fungsi dan tujuannya. Apabila Aset TIK SPBE digunakan/dimanfaatkan tidak sesuai dengan fungsi dan tujuannya, maka Aset TIK SPBE dapat dialihfungsikan atau dihapuskan;
   3) mengidentifikasi optimalisasi pemanfaatan Aset TIK SPBE melalui dokumen daftar Barang Milik Negara/Daerah terkini;
   4) menganalisis optimalisasi pemanfaatan Aset TIK SPBE secara berkala, apabila optimal, maka Aset TIK SPBE dapat dilanjutkan pemanfaatannya, apabila pemanfaatan Aset TIK SPBE belum/tidak optimal, maka:
      a) melakukan peningkatan atau pemutakhiran Aset TIK SPBE; dan

b) menggunakan Aset TIK SPBE untuk kepentingan berbagi pakai; dan

5) Pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE harus mendokumentasikan keseluruhan aktivitas pemanfaatan Aset TIK SPBE melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian.



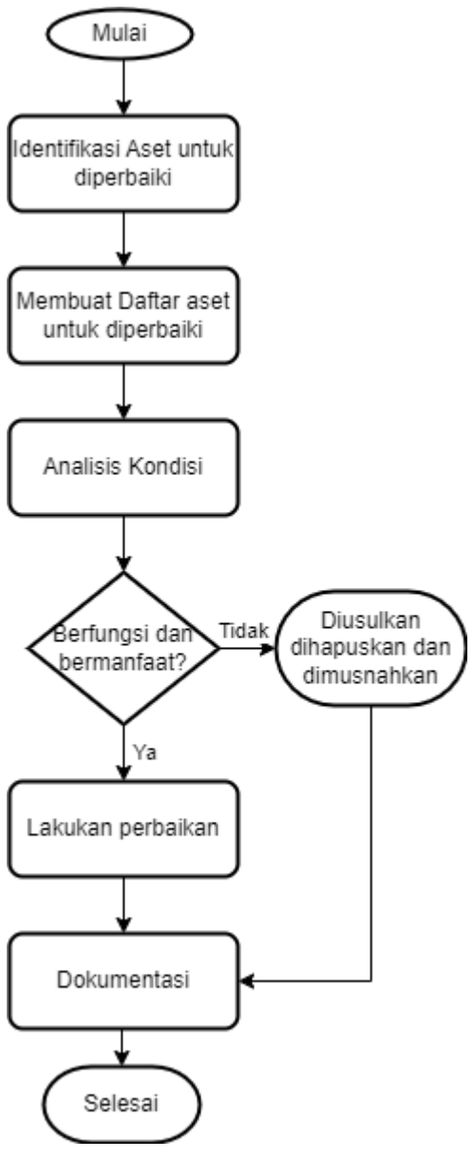
Gambar 11. pemanfaatan Aset TIK SPBE

e. Pemantauan Kebutuhan Aset TIK SPBE dilakukan dengan:
   1) menganalisis Aset TIK SPBE saat ini yang ada yang disesuaikan dengan kebutuhan pelaksanaan layanan SPBE saat ini yang ada dan kebutuhan pelaksanaan layanan mendatang;
   2) menyusun daftar kebutuhan Aset TIK SPBE berdasarkan analisis kebutuhan pelaksanaan layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada angka 1);
   3) menyampaikan daftar kebutuhan Aset TIK SPBE kepada pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE; dan

4) mendokumentasikan keseluruhan aktivitas pemantauan kebutuhan Aset TIK SPBE melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian.

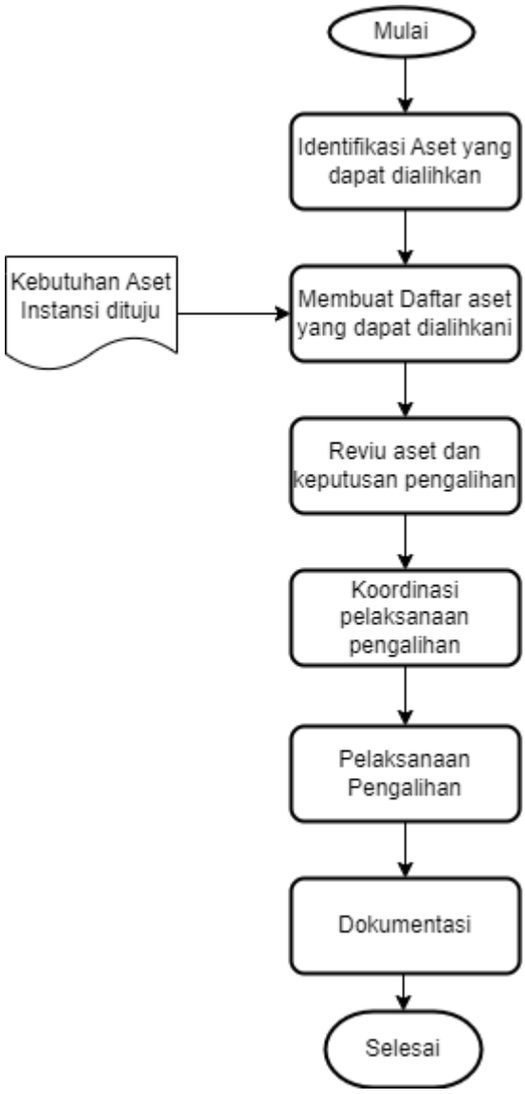
Gambar 12. pemantauan kebutuhan Aset TIK SPBE

f. Perbaikan Aset TIK SPBE dilakukan dengan:
   1) mengidentifikasi Aset TIK SPBE yang perlu diperbaiki;
   2) menyusun daftar Aset TIK SPBE yang perlu diperbaiki dengan mempertimbangkan kondisi Aset TIK SPBE;
   3) melakukan perbaikan Aset TIK SPBE yang masih berfungsi dan bermanfaat, apabila kondisi Aset TIK SPBE sudah tidak berfungsi dan tidak bermanfaat, maka Aset TIK SPBE dapat diusulkan untuk penghapusan dan pemusnahan; dan
   4) mendokumentasikan keseluruhan aktivitas perbaikan Aset TIK SPBE melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian.



Gambar 13. perbaikan aset tik

g. Pengalihan Aset TIK SPBE dilakukan dengan:
   1) mengidentifikasi Aset TIK SPBE yang dapat dialihkan;
   2) menyusun daftar Aset TIK SPBE yang dapat dialihkan dengan mempertimbangkan kebutuhan Aset TIK SPBE instansi yang dituju;
   3) berkoordinasi dengan instansi yang dituju untuk melakukan reviu dan mengambil keputusan tentang pengalihan Aset TIK SPBE;
   4) berkoordinasi dengan instansi yang dituju untuk pelaksanaan pengalihan Aset TIK SPBE;
   5) proses pengalihan Aset TIK SPBE sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
   6) mendokumentasikan keseluruhan aktivitas pengalihan Aset TIK SPBE melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian.

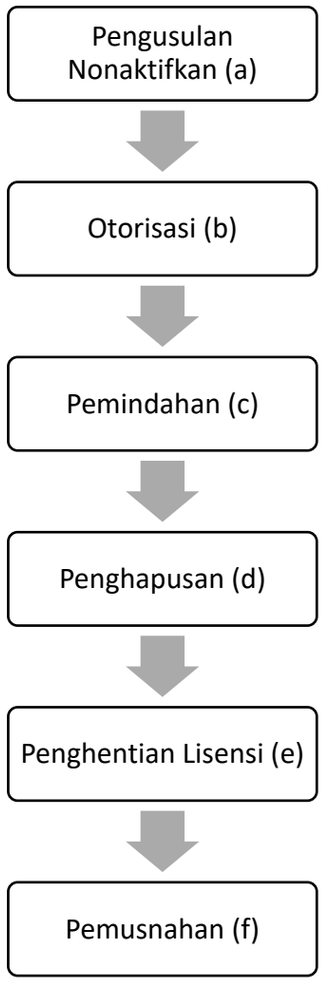


Gambar 14. pengalihan Aset TIK SPBE

3. Penatausahaan Aset TIK SPBE untuk proses pengelolaan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Proses Penghapusan

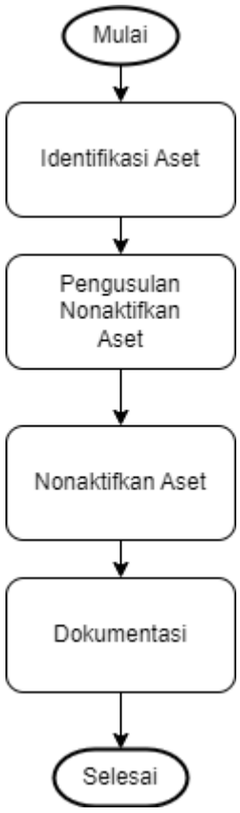
Proses penghapusan meliputi serangkaian kegiatan seperti pada gambar 15 berikut:



Gambar 15. Proses penghapusan Aset TIK SPBE

1. Proses penghapusan Aset TIK SPBE dilaksanakan oleh pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah.
2. Rangkaian aktivitas pengelolaan Manajemen Aset TIK SPBE dijabarkan sebagai berikut:
   a. Pengusulan Aset TIK SPBE untuk dinonaktifkan dilakukan dengan:
      1) mengidentifikasi Aset TIK SPBE yang dapat dinonaktifkan;
      2) mengusulkan daftar Aset TIK SPBE yang akan dinonaktifkan kepada pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE di instansi masing-masing;
      3) menonaktifkan Aset TIK SPBE sesuai keputusan Pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE di instansi masing-masing; dan
      4) mendokumentasikan keseluruhan aktivitas pengusulan Aset TIK SPBE melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian.

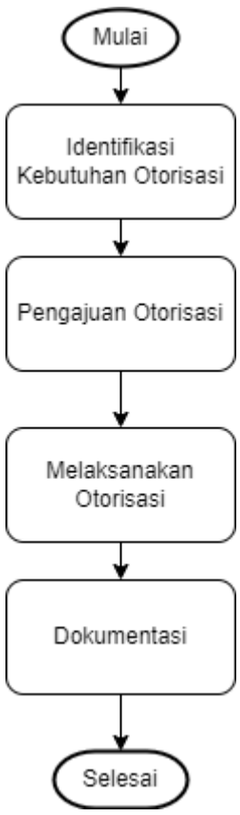
Tahapan proses pengusulan Aset TIK SPBE untuk dinonaktifkan diuraikan dalam gambar 16 berikut:



Gambar 16. Proses pengusulan nonaktifkan Aset TIK SPBE

b. Pelaksanaan Otorisasi Aset TIK SPBE dilakukan dengan:
   1) mengidentifikasi kebutuhan otorisasi terhadap Aset TIK SPBE strategis yang berdampak besar;
   2) mengajukan persetujuan otorisasi terhadap Aset TIK SPBE strategis yang berdampak besar kepada pimpinan pelaksana Aset TIK SPBE;
   3) Melaksanakan otorisasi terhadap Aset TIK SPBE strategis yang berdampak besar sesuai dengan persetujuan dari pimpinan pelaksana Aset TIK SPBE; dan
   4) Pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE harus mendokumentasikan keseluruhan aktivitas pelaksanaan otorisasi Aset TIK SPBE melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian.

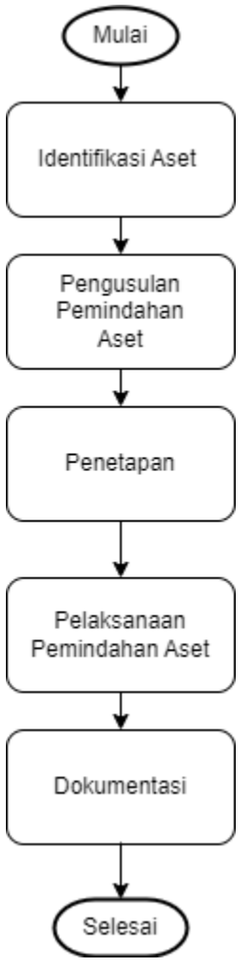
Tahapan proses pelaksanaan otorisasi Aset TIK SPBE diuraikan dalam gambar 17 berikut:



Gambar 17. Proses Otorisasi Aset TIK SPBE

c. Pemindahan Aset TIK SPBE dilakukan dengan:
   1) mengidentifikasi Aset TIK SPBE saat ini ada yang dapat dipindahkan.
   2) mengusulkan daftar Aset TIK SPBE saat ini ada yang dapat dipindahkan kepada pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE di instansi masing-masing.
   3) pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE di instansi masing-masing menetapkan Aset TIK SPBE yang dapat dipindahkan.
   4) pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE memindahkan Aset TIK SPBE sesuai keputusan Pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE di instansi masing-masing.
   5) pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE harus mendokumentasikan keseluruhan aktivitas pemindahan Aset TIK SPBE melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian.

Tahapan proses pemindahan Aset TIK SPBE diuraikan dalam gambar 18 berikut:



Gambar 18. Proses pemindahan Aset TIK SPBE

d. Penghapusan Aset TIK SPBE.
   Dalam melaksanakan penghapusan Aset TIK SPBE, pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE melaksanakan aktivitas sebagai berikut:
   1) mengidentifikasi Aset TIK SPBE saat ini ada yang dapat dihapuskan;
   2) mengusulkan daftar Aset TIK SPBE saat ini ada yang dapat dihapuskan kepada pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE di instansi masing-masing;
   3) memastikan penghapusan Aset TIK SPBE dilakukan dengan penghapusan data tersimpan secara permanen pada perangkat media yang digunakan;
   4) memastikan penghapusan data tersimpan dan pemusnahan media penyimpan dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
   5) pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE di instansi masing-masing menetapkan Aset TIK SPBE yang dihapuskan.
   6) pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE menghapus Aset TIK SPBE sesuai keputusan Pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE di instansi masing-masing; dan
   7) pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE harus mendokumentasikan keseluruhan aktivitas penghapusan Aset TIK SPBE melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian.

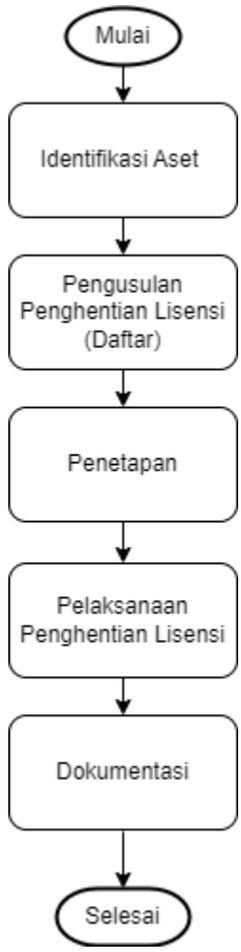
Tahapan proses penghapusan Aset TIK SPBE diuraikan dalam gambar 19 berikut:

Gambar 19. Proses penghapusan Aset TIK SPBE

e. Penghentian Kontrak Lisensi Aset TIK SPBE.
Dalam melaksanakan penghentian kontrak lisensi Aset TIK SPBE, pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE melaksanakan aktivitas sebagai berikut:
   1) mengidentifikasi Aset TIK SPBE saat ini ada yang dapat dihentikan kontrak lisensinya;
   2) Mengusulkan daftar Aset TIK SPBE saat ini ada yang dapat dihentikan kontrak lisensinya kepada pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE di instansi masing-masing;
   3) Pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE di instansi masing-masing menetapkan Aset TIK SPBE yang dihentikan kontrak lisensinya;
   4) pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE menghentikan kontrak lisensi Aset TIK SPBE sesuai keputusan Pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE di instansi masing-masing; dan
   5) pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE harus mendokumentasikan keseluruhan aktivitas penghentian kontrak lisensi Aset TIK SPBE

melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian.

Tahapan proses penghentian kontrak lisensi Aset TIK SPBE diuraikan dalam gambar 20 berikut:



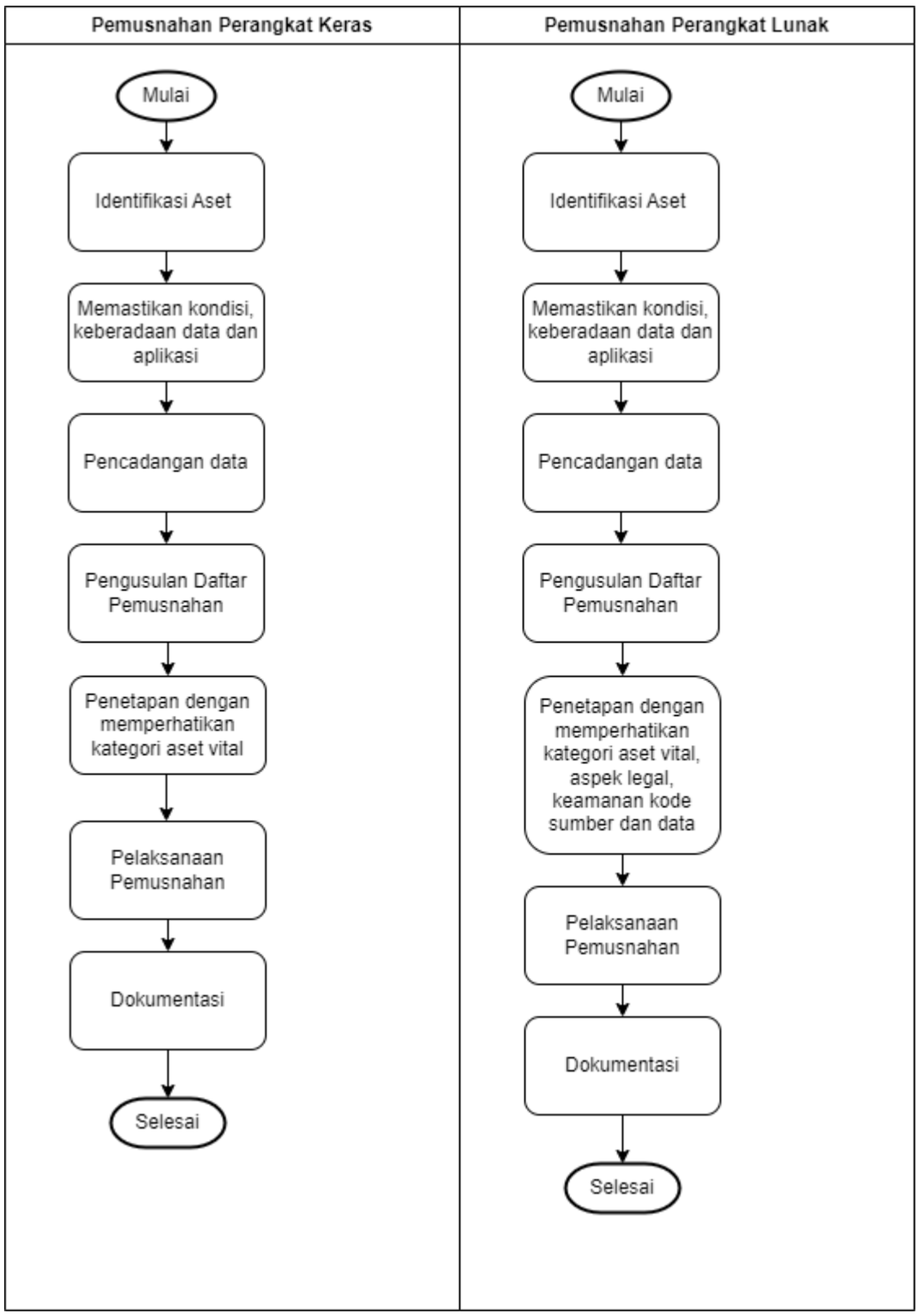
Gambar 20. Proses penghentian lisensi Aset TIK SPBE

f. Pemusnahan Aset TIK SPBE.
Dalam melaksanakan pemusnahan Aset TIK SPBE, pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE melaksanakan pemusnahan perangkat keras dan pemusnahan perangkat lunak dengan aktivitas sebagai berikut:
1) Perangkat Keras
   a) mengidentifikasi Perangkat Keras Aset TIK SPBE saat ini ada yang dapat dimusnahkan;
   b) memastikan kondisi dan keberadaan data dan aplikasi dalam Perangkat Keras Aset TIK SPBE yang akan dimusnahkan.
   c) dalam pemusnahan Perangkat Keras Aset TIK SPBE memperhatikan pencadangan data;
   d) mengusulkan daftar Perangkat Keras Aset TIK SPBE saat ini ada yang dapat dimusnahkan kepada pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE di instansi masing-masing;
   e) pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE di instansi masing-masing menetapkan Aset TIK SPBE yang dimusnahkan dengan memperhatikan kategori Aset TIK SPBE vital;

f) pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE melaksanakan pemusnahan Aset TIK SPBE sesuai keputusan Pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE di instansi masing-masing;
g) pemusnahan perangkat keras Aset TIK SPBE berkategori vital dengan cara menghancurkan atau membuang ke lokasi khusus, apabila perangkat keras Aset TIK SPBE tidak berkategori vital, maka diperkenankan untuk diproses lelang; dan
h) kategori aset vital ditentukan oleh masing-masing Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2) Perangkat Lunak
a) mengidentifikasi Perangkat Lunak Aset TIK SPBE saat ini ada yang dapat dimusnahkan;
b) memastikan kondisi dan keberadaan data dan aplikasi dalam Perangkat Lunak Aset TIK SPBE yang akan dimusnahkan;
c) Dalam pemusnahan Perangkat Lunak Aset TIK SPBE memperhatikan pencadangan data;
d) Mengusulkan daftar Perangkat Lunak Aset TIK SPBE saat ini ada yang dapat dimusnahkan kepada pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE di instansi masing-masing;
e) Pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE di instansi masing-masing menetapkan Perangkat Lunak Aset TIK SPBE yang dimusnahkan dengan memperhatikan kategori Aset TIK SPBE vital, memastikan aspek legal, keamanan kode sumber, dan data aplikasi;
f) pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE melaksanakan pemusnahan perangkat lunak Aset TIK SPBE sesuai keputusan Pimpinan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE di instansi masing-masing; dan
g) Pemusnahan perangkat lunak Aset TIK SPBE berkategori vital dengan cara menghapus data, kode sumber dan memusnahkan media penyimpan, apabila perangkat lunak Aset TIK SPBE tidak berkategori vital, maka media penyimpanan dapat dipergunakan untuk perangkat lunak lainnya.

Tahapan proses pemusnahan Aset TIK SPBE untuk perangkat keras dan perangkat lunak diuraikan dalam gambar 21 berikut:



Gambar 21. Proses pemusnahan Aset TIK SPBE)

3. Pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE harus mendokumentasikan keseluruhan aktivitas pemusnahan TIK SPBE melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian.
4. Penatausahaan Aset TIK SPBE untuk proses penghapusan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV
PEMANTAUAN DAN EVALUASI PELAKSANAAN MANAJEMEN ASET TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

Bagi pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE, pemantauan dan evaluasi merupakan sarana untuk melakukan perubahan dan perbaikan dalam melaksanakan Manajemen Aset TIK SPBE secara berkelanjutan. Hasil dari pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE menjadi dasar untuk mengukur kinerja pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

A. Tahapan Pemantauan dan Evaluasi

Pemantauan dan evaluasi dilaksanakan pada 4 (empat) proses utama dalam Pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE, yaitu:

1. Pemantauan dan evaluasi Terhadap Proses Perencanaan Aset TIK SPBE.
   Pemantauan dan evaluasi proses Perencanaan Manajemen Aset TIK SPBE merupakan pemantauan dan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan Perencanaan Manajemen Aset TIK SPBE sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah, dan melaksanakan pemantauan dan evaluasi terhadap proses tambahan/aktivitas sebagai berikut:
   a. Identifikasi kebutuhan Aset TIK SPBE;
   b. Pemenuhan kebutuhan Aset TIK SPBE; dan
   c. Penganggaran Aset TIK SPBE.

2. Pemantauan dan Evaluasi Terhadap Proses Pengadaan Aset TIK SPBE.
   Pemantauan dan evaluasi proses pengadaan Aset TIK SPBE merupakan pemantauan dan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan pengadaan yang berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, dan pelaksanaan terhadap pelaksanaan pemenuhan persyaratan perangkat lunak dan perangkat keras sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

3. Pemantauan dan Evaluasi Terhadap Proses Pengelolaan Aset TIK SPBE.
   Pemantauan dan evaluasi terhadap proses pengelolaan Aset TIK SPBE merupakan pemantauan dan evaluasi terhadap hasil pelaksanaan aktivitas pengelolaan Aset TIK SPBE sebagai berikut:
   a. Pengelolaan kelaikan Aset TIK SPBE;
   b. Pengelolaan pengaturan konfigurasi Aset TIK SPBE;
   c. Pengelolaan lisensi Aset TIK SPBE;
   d. Pemanfaatan Aset TIK SPBE;
   e. Pemantauan kebutuhan ASET TIK SPBE;
   f. Perbaikan Aset TIK SPBE; dan
   g. Pengalihan Aset TIK SPBE.

4. Pemantauan dan Evaluasi Terhadap Proses Penghapusan Aset TIK SPBE.
   Pemantauan dan evaluasi terhadap proses penghapusan merupakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan yang dihasilkan dari aktivitas:
   a. Pengusulan Aset TIK SPBE untuk dinonaktifkan;
   b. Otorisasi Aset TIK SPBE;
   c. Pemindahan Aset TIK SPBE;
   d. Penghapusan Aset TIK SPBE;

e. Penghentian Kontrak Lisensi Aset TIK SPBE; dan
f. Pemusnahan Aset TIK SPBE.

B. Laporan Pemantauan dan Evaluasi

Tahapan pemantauan dan evaluasi menghasilkan laporan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE paling sedikit memuat:

1. Rekapitulasi hasil pemantauan dan evaluasi seluruh tahapan, proses, dan aktivitas pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE;
2. Analisis atas faktor penentu yang mempengaruhi pencapaian target; dan
3. Rencana tindak lanjut atas hasil pemantauan dan evaluasi.

Laporan pemantauan dan evaluasi didasarkan atas dokumentasi pelaksanaan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengelolaan dan penghapusan Aset TIK SPBE.

Laporan Pemantauan dan Evaluasi terdiri atas:

1. Bab Pemantauan dan Evaluasi perencanaan Aset TIK SPBE;
2. Bab Pemantauan dan Evaluasi pengadaan Aset TIK SPBE;
3. Bab Pemantauan dan Evaluasi pengelolaan Aset TIK SPBE; dan
4. Bab Pemantauan dan Evaluasi penghapusan Aset TIK SPBE.

Setiap Bab Pemantauan dan Evaluasi tersebut memuat:

1. Rekapitulasi hasil pelaksanaan kegiatan berupa ringkasan kegiatan yang terlaksana;
2. Analisa atas hambatan yang mengakibatkan tidak terlaksananya kegiatan; dan
3. Tindak lanjut yang akan dilakukan.

C. Pemanfaatan Pemantauan dan Evaluasi

1. Pemantauan dan Evaluasi manajemen Aset TIK SPBE digunakan Internal Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah untuk melakukan perubahan dan perbaikan pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE secara berkelanjutan sehingga kesesuaian, kecukupan dan efektivitas dari pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE dapat ditingkatkan.
2. Kementerian, untuk memastikan pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE secara nasional sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

D. Penyampaian Laporan

Penyampaian laporan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi Manajemen Aset TIK SPBE dilaksanakan sebagai berikut:

1. pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE Instansi Pusat melakukan pemantauan dan evaluasi internal secara mandiri paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun dan menyampaikan laporan hasil akhir pemantauan dan evaluasi mandiri kepada Kementerian melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian.
2. pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota melakukan pemantauan dan evaluasi internal secara mandiri paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun dan menyampaikan laporan hasil akhir pemantauan dan evaluasi mandiri kepada Pemerintah Daerah Provinsi.
3. pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE Pemerintah Daerah Provinsi melakukan pemantauan dan evaluasi internal secara mandiri paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun dan menyampaikan laporan hasil akhir evaluasi mandiri dan rekapitulasi pemantauan dan evaluasi mandiri pelaksana manajemen Aset TIK SPBE Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota kepada Kementerian.

4. Kementerian menganalisis laporan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE secara Nasional berdasarkan rekapitulasi hasil pelaporan pemantauan dan evaluasi mandiri dari pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE Instansi Pusat, pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE Pemerintah Daerah Provinsi, dan pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
5. Kementerian akan melakukan pemantauan dan evaluasi eksternal paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun terhadap pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah jika diperlukan sesuai dengan hasil analisis laporan pemantauan dan evaluasi mandiri pelaksanaan Manajeman Aset TIK SPBE dari Instansi Pusat atau Pemerintah Daerah.
6. Laporan hasil pemantauan dan evaluasi eksternal yang dilakukan oleh Kementerian dapat menjadi bahan perbaikan pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE.
7. Tata cara pemantauan dan evaluasi eksternal yang dilakukan oleh Kementerian ditetapkan oleh Menteri.

BAB V
PENINGKATAN PELAKSANAAN MANAJEMEN ASET TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

Peningkatan pelaksanaan manajemen aset TIK SPBE berdasarkan hasil dari evaluasi pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE, menjadi alat utama dalam peningkatan pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE secara berkelanjutan di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

A. Pelaksanaan Tindakan Perbaikan
   Pelaksanaan tindakan perbaikan pelaksanaan Manajemen Aset TIK SBPE meliputi tahapan:
   1. Identifikasi dan analisa masalah
      Berdasarkan hasil evaluasi atau audit, ketidaksesuaian atau permasalahan yang timbul perlu dilakukan identifikasi masalah dan analisa akar permasalahan.
   2. Rencana tindakan perbaikan
      a. Menyusun rencana tindakan untuk memperbaiki ketidaksesuaian yang terjadi dengan membuat langkah-langkah perbaikan atau peningkatan;
      b. Menetapkan ukuran keberhasilan perbaikan atau peningkatan; dan
      c. Merencanakan jadwal pelaksanaan tindakan perbaikan.
   3. Pelaksanaan dan pemantauan tindakan perbaikan
      Melaksanakan tindakan perbaikan, melibatkan unit lain jika diperlukan dan melakukan pemantauan pelaksanaan tindakan perbaikan.
   4. Verifikasi dan validasi hasil perbaikan
      Verifikasi dan validasi hasil perbaikan sesuai dengan perencanaan.

B. Peningkatan Berkelanjutan
   Peningkatan berkelanjutan dimaksudkan untuk menjaga efektivitas dalam pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE dengan melakukan peningkatan atau perbaikan berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan secara rutin, untuk itu perlu untuk menerapkan:
   1. Budaya perbaikan dan komitmen pelaksana
      Memberikan komitmen dan dukungan penuh dari pelaksana untuk mengintegrasikan perbaikan dan peningkatan berkelanjutan ke dalam budaya organisasi.
   2. Ketersediaan Anggaran dan Sumber Daya
      Memastikan ketersediaan anggaran dan sumber daya lainnya dalam mendukung peningkatan berkelanjutan.
   3. Pelatihan dan Pengembangan
      Menyelenggarakan pelatihan dan sosialisasi secara berkala untuk setiap perbaikan dan/atau peningkatan dan menanamkan budaya peningkatan berkelanjutan.
   4. Tindakan Pencegahan
      Menyusun strategi dan tindakan pencegahan untuk memastikan tidak berulangnya permasalahan.

C. Laporan Tindakan Perbaikan
   Tahapan dalam tindakan perbaikan didokumentasikan dalam bentuk laporan tindakan perbaikan Manajemen Aset TIK SPBE paling sedikit memuat:
   1. Perencanaan tindakan perbaikan;
   2. Pelaksanaan tindakan perbaikan; dan

3. Hasil validasi dan verifikasi tindakan perbaikan.

D. Penyampaian Laporan

Penyampaian laporan pelaksanaan tindakan perbaikan Manajemen Aset TIK SPBE dilaksanakan sebagai berikut:

1. pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE Instansi Pusat menyampaikan laporan hasil akhir tindakan perbaikan kepada Kementerian melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian.
2. pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota menyampaikan laporan hasil akhir tindakan perbaikan kepada Pemerintah Daerah Provinsi.
3. pelaksana Manajemen Aset TIK SPBE Pemerintah Daerah Provinsi melakukan tindakan perbaikan secara mandiri, laporan hasil akhir tindakan perbaikan dan rekapitulasi tindakan perbaikan pelaksana manajemen Aset TIK SPBE Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota disampaikan kepada Kementerian.

BAB VI
PENUTUP

Untuk tercapainya pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE secara baik dan optimal, diperlukan kerjasama dan kolaborasi antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah serta Tim Koordinasi SPBE Nasional, Tim Koordinasi SPBE Instansi Pusat, dan Tim Koordinasi SPBE Pemerintah Daerah.

MENTERI KOMUNIKASI DAN DIGITAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MEUTYA VIADA HAFID

LAMPIRAN II
PERATURAN MENTERI
KOMUNIKASI DAN DIGITAL
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 12 TAHUN 2026
TENTANG
PEDOMAN MANAJEMEN ASET
TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KOMUNIKASI SISTEM
PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK DAN PEDOMAN
MANAJEMEN LAYANAN SISTEM
PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK

PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mengamanatkan Instansi Pusat Dan Pemerintah Daerah untuk melaksanakan manajemen SPBE yang meliputi:

1. manajemen risiko;
2. manajemen keamanan informasi;
3. manajemen data;
4. manajemen aset teknologi informasi dan komunikasi;
5. manajemen sumber daya manusia;
6. manajemen pengetahuan;
7. manajemen perubahan; dan
8. manajemen layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Sebagai salah satu manajemen SPBE, Manajemen Layanan SPBE bertujuan untuk:

1. menjamin keberlangsungan Layanan SPBE kepada Pengguna SPBE
2. peningkatan kualitas Layanan SPBE kepada Pengguna SPBE.
3. pengelolaan setiap proses dalam Manajemen Layanan SPBE.

Dalam pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE diperlukan pedoman sebagai acuan dasar dalam pelaksanaannya. Pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE menjadi panduan dasar bagi Instansi Pusat Dan Pemerintah Daerah dalam memenuhi amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pengaturan mengenai Manajemen Layanan SPBE ini secara umum merujuk pada regulasi tentang pelayanan publik.

B. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE dimaksudkan untuk memberikan panduan bagi instansi pusat dan pemerintah daerah dalam melaksanakan Manajemen Layanan SPBE di lingkungannya.

Tujuan dari Pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE adalah memandu instansi pusat dan pemerintah daerah dalam melaksanakan proses

pelayanan Pengguna SPBE, pengoperasian Layanan SPBE, dan pengelolaan Aplikasi SPBE.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE mencakup:

1. pelaksana Manajamen Layanan SPBE;
2. pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE;
3. evaluasi pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE; dan
4. peningkatan pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE

D. Pengertian Umum.

1. RPO (*Recovery Point Objective*) adalah tingkat toleransi hilangnya data sejak terjadinya bencana yang berdampak pada operasional.
2. RTO (*Recovery Time Objective*) adalah tingkat toleransi tidak beroperasinya layanan sejak terjadinya bencana hingga berjalan normal kembali.
3. DRP (*Disaster Recovery Plan*) adalah rencana pemulihan bencana yang berisi langkah-langkah dan prosedur untuk mengembalikan sistem dan layanan setelah terjadi bencana atau gangguan besar, dengan tujuan untuk meminimalkan dampak negatif bencana dan memastikan kelangsungan layanan
4. DRC (*Disaster Recovery Center*) adalah sebuah fasilitas yang digunakan oleh organisasi untuk memulihkan sistem layanan pasca bencana.

E. Keterkaitan Regulasi

Persyaratan regulasi diidentifikasi berdasarkan peraturan perundang-undangan yang terkait, antara lain:

1. Persyaratan dari peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik;
2. Persyaratan dari peraturan perundang-undangan tentang pelindungan data pribadi;
3. Persyaratan dari peraturan perundang-undangan tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik;
4. Persyaratan dari peraturan perundang-undangan tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik; dan
5. Persyaratan dari peraturan perundang-undangan tentang Arsitektur SPBE Nasional.

F. Persyaratan Standardisasi

Persyaratan standardisasi yang terkait sebagai rujukan dari pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE antara lain:

1. Standar Nasional Indonesia dan/atau standar internasional yang terkait, antara lain:
    1. Standar tentang persyaratan sistem manajemen layanan;
    2. Standar rujukan normatif dalam sistem manajemen layanan; dan
    3. Standar tentang penerapan sistem manajemen layanan.
2. SNI ISO/IEC 20000-1 tentang Sistem Manajemen Layanan.

BAB II
PELAKSANA MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

A. Pelaksana Manajemen Layanan SPBE

pelaksana Manajemen Layanan SPBE terdiri atas:

1. pelaksana Manajemen Layanan SPBE di Instansi Pusat;
2. pelaksana Manajemen Layanan SPBE di Pemerintah Daerah Provinsi;
3. pelaksana Manajemen Layanan SPBE di Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota; dan
4. pelaksana Infrastruktur SPBE Nasional.

Pelaksana Manajemen Layanan SPBE memiliki struktur sebagai berikut:

1. pelaksana Manajemen Layanan SPBE di Instansi Pusat
   pelaksana Manajemen Layanan SPBE Instansi Pusat terdiri dari:
   a. Pembina Layanan merupakan Pembina Layanan Publik yang dijabat secara *ex officio* oleh Pimpinan Instansi Pusat;
   b. Penanggung Jawab Layanan merupakan penanggung jawab layanan publik yang dijabat secara *ex officio* oleh pimpinan kesekretariatan instansi atau yang disetarakan atau pejabat yang ditunjuk Pembina Layanan;
   c. Pelaksana Layanan merupakan *ex officio* pelaksana Layanan Publik yang dijabat secara *ex officio* oleh pejabat Eselon II dan/atau yang disetarakan pada Instansi Pusat; dan
   d. Tim Teknis Layanan merupakan pengelola aplikasi dan/atau infrastruktur TIK untuk mendukung Layanan SPBE yang berada di bawah pelaksana layanan.

2. pelaksana Manajemen Layanan SPBE di Pemerintah Daerah Provinsi terdiri dari:
   a. Pembina Layanan merupakan Pembina Layanan Publik yang dijabat secara *ex officio* oleh gubernur;
   b. Penanggung Jawab Layanan merupakan penanggung jawab layanan publik yang dijabat secara *ex officio* oleh pimpinan kesekretariatan Daerah Provinsi atau pejabat yang ditunjuk Pembina Layanan;
   c. Pelaksana Layanan merupakan Penyelenggara Layanan Publik yang dijabat secara *ex officio* oleh pejabat Eselon II dan/atau yang disetarakan pada Pemerintah Daerah Provinsi; dan
   d. Tim Teknis Layanan merupakan pengelola aplikasi dan/atau infrastruktur TIK untuk mendukung Layanan SPBE yang ditunjuk oleh pelaksana layanan.

3. pelaksana Manajemen Layanan SPBE di Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota terdiri dari:
   a. Pembina Layanan merupakan Pembina Layanan Publik yang dijabat secara *ex officio* oleh Bupati/Walikota;
   b. Penanggung Jawab Layanan merupakan penanggung jawab layanan publik yang dijabat secara *ex officio* oleh pimpinan kesekretariatan Daerah Kabupaten/Kota atau pejabat yang ditunjuk Pembina Layanan;
   c. Pelaksana Layanan merupakan pelaksana Layanan Publik yang dijabat secara *ex officio* oleh pejabat Eselon II dan/atau yang disetarakan pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota; dan
   d. Tim Teknis Layanan merupakan pengelola aplikasi dan/atau infrastruktur TIK untuk mendukung Layanan SPBE yang berada di

bawah pelaksana layanan dan ditunjuk oleh pelaksana layanan.

4. Pelaksana Infrastruktur SPBE Nasional
   Pelaksana Infrastruktur SPBE Nasional merupakan satuan kerja yang menyediakan layanan pusat data nasional, jaringan intra pemerintah, dan sistem penghubung layanan pemerintah yang berada di bawah Kementerian.

B. Tanggung Jawab pelaksana Manajemen Layanan SPBE.
   Tanggung jawab dari setiap pelaksana Manajemen Layanan SPBE sebagai berikut :
   1. Pembina Layanan bertanggung jawab untuk melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi pelaksanaan tugas dari Penanggung jawab Layanan SPBE.

   2. Penanggung Jawab Layanan mempunyai tugas:
      a. mengoordinasikan kelancaran pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja;
      b. melakukan evaluasi pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE;
      c. melaporkan kepada Pembina Layanan terkait pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE oleh pelaksana layanan;
      d. memastikan ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE; dan
      e. mengkoordinasikan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE.

   3. Pelaksana Layanan mempunyai tugas:
      a. melaksanakan operasional pelayanan kepada pengguna;
      b. mengelola pengaduan masyarakat;
      c. mengelola permintaan layanan SPBE;
      d. mengelola informasi layanan SPBE;
      e. pemantauan dan evaluasi layanan SPBE;
      f. sosialisasi layanan SPBE;
      g. memberikan konsultasi layanan SPBE;
      h. menindaklanjuti penyelesaian pengaduan masyarakat kepada Penanggung Jawab Layanan jika diperlukan; dan
      i. menyampaikan laporan pelaksanaan operasional layanan SPBE kepada Penanggung Jawab layanan secara periodik dan/atau sesuai kebutuhan.

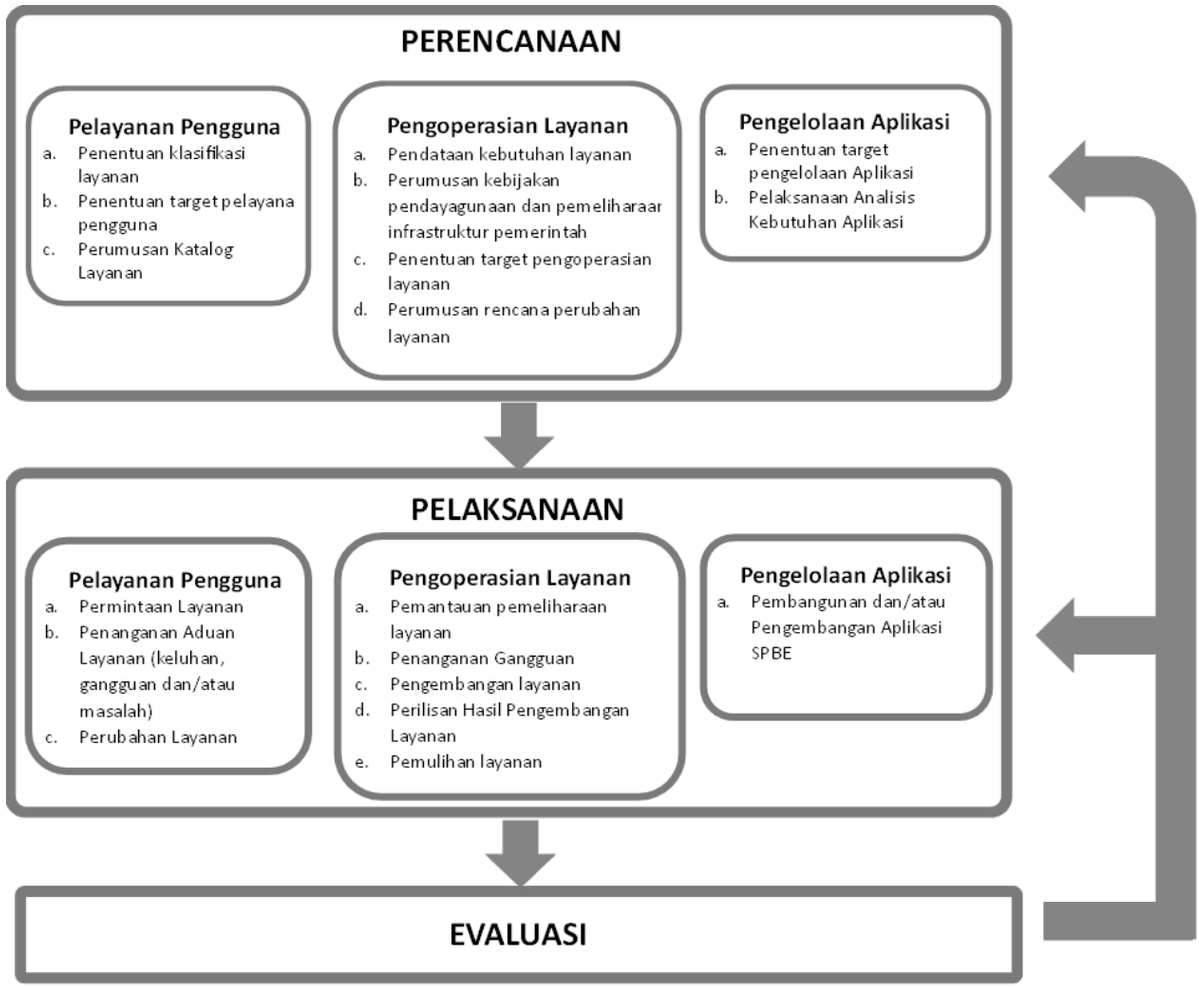
   4. Tim teknis layanan mempunyai tugas:
      a. mengelola akses terhadap operasional infrastruktur SPBE;
      b. mengelola akses terhadap operasional aplikasi SPBE;
      c. memberikan dukungan infrastruktur SPBE dan aplikasi SPBE untuk pelayanan Pengguna SPBE;
      d. memberikan dukungan infrastruktur SPBE dan aplikasi SPBE untuk pengoperasian layanan SPBE;
      e. mengelola aplikasi SPBE;
      f. berkoordinasi dengan pelaksana layanan;
      g. berkoordinasi dengan pelaksana infrastruktur SPBE nasional;
      h. melakukan koordinasi, pemantauan, dan evaluasi terhadap pihak ketiga penyedia layanan aplikasi yang digunakan dalam Layanan SPBE; dan
      i. melakukan koordinasi, pemantauan, dan evaluasi terhadap pihak ketiga penyedia layanan infrastruktur yang digunakan dalam Layanan SPBE.

5. Pelaksana Infrastruktur SPBE Nasional
   Pelaksana infrastruktur SPBE Nasional mempunyai tugas:
   a. menyediakan layanan pusat data nasional;
   b. menyediakan layanan jaringan intra pemerintah; dan
   c. menyediakan layanan sistem penghubung layanan pemerintah.

C. Pelaksana Manajemen Layanan SPBE berkoordinasi dengan Penanggung Jawab Layanan di instansinya.
D. Dalam pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE, Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah dapat berkonsultasi dengan:
   1. Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informasi terkait dengan kebijakan Manajemen Layanan SPBE;
   2. Menteri yang menyelanggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara.

BAB III
TAHAPAN PELAKSANAAN MANAJEMEN LAYANAN
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mengamanatkan 3 (tiga) proses utama dalam pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE, yaitu Pelayanan Pengguna, Pengoperasian Layanan, dan Pengelolaan Aplikasi, ketiga proses tersebut diselenggarakan sesuai dengan kerangka tahapan Manajemen Layanan SPBE, meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi sebagaimana tercantum pada gambar 1 sebagai berikut:



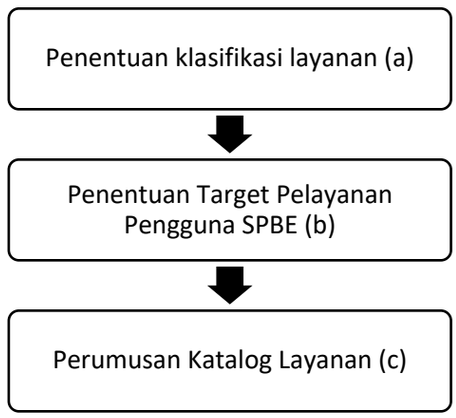
Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE

A. Tahapan Perencanaan

Tahapan Perencanaan merupakan perencanaan pada proses:
1. Pelayanan Pengguna SPBE;
2. Pengoperasian Layanan SPBE; dan
3. Pengelolaan Aplikasi SPBE

Tahapan perencanaan tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Perencanaan pada proses Pelayanan Pengguna SPBE diuraikan dalam gambar 2 berikut:



Gambar 2. Proses perencanaan pada Pelayanan Pengguna

a. Penentuan klasifikasi layanan

Klasifikasi Layanan menjadi dasar penentuan Target Pelayanan Pengguna dan Target Pengoperasian Layanan. Klasifikasi Layanan ditetapkan berdasarkan jenis layanan beserta cakupan penggunanya. Setiap layanan memiliki klasifikasi yaitu:

1) Klasifikasi Kritis ditujukan bagi layanan yang memiliki toleransi gangguan tingkat rendah, sehingga tidak dapat diselenggarakan secara manual. Layanan dengan klasifikasi kritis harus menentukan besaran *Recovery Time Objective* (RTO) dan *Recovery Point Objective* (RPO) serta wajib memiliki Rencana Pemulihan Bencana atau *Disaster Recovery Plan* (DRP);
2) Klasifikasi Esensial ditujukan bagi layanan yang memiliki toleransi gangguan tingkat sedang, dan layanan dapat tertunda atau diselenggarakan secara manual dalam waktu yang singkat; atau
3) Klasifikasi Normal ditujukan bagi layanan yang memiliki toleransi gangguan yang tingkat tinggi dan dapat diselenggarakan secara manual.

Contoh penetapan Klasifikasi Layanan dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Kategori Layanan	**Basis Aplikasi**	**Cakupan Pengguna Layanan**	**Klasifikasi Layanan**
Layanan Administrasi Pemerintahan	Aplikasi Umum/Khusus	Nasional	Kritis
Layanan Publik	Aplikasi Umum/Khusus	Nasional	Kritis
Layanan Administrasi Pemerintahan	Aplikasi Khusus	Regional	Esensial

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

Tabel 1. Contoh Penetapan Klasifikasi Layanan

Penetapan klasifikasi layanan dilakukan oleh Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai urgensi dan karakteristik setiap layanan.

b. Penentuan Target Pelayanan Pengguna SPBE
Penentuan Target Pelayanan Pengguna SPBE digunakan sebagai dasar mengukur kinerja pelayanan pengguna yang mencakup target pemenuhan layanan dan target penanganan gangguan. Penanggung jawab/Pemilik Layanan SPBE menentukan target pelayanan pengguna.

1) Target Pemenuhan Layanan
Target pemenuhan layanan bersifat melekat pada setiap layanan sesuai yang didefinisikan pada katalog layanan. Hal ini merupakan komitmen pemenuhan permintaan layanan sejak diajukannya permintaan layanan, hingga pengguna layanan mengkonfirmasikan terpenuhinya permintaan layanan.
Target pemenuhan layanan terhadap kelompok layanan yang bersifat umum ditetapkan sesuai contoh target pemenuhan layanan dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

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

	perkantoran seperti: penggantian perangkat atau *sparepart*	
Video Conferencing	Layanan terkait penyediaan dukungan kegiatan *video conferencing, live streaming*	<3 hari

Tabel 2. Contoh target pemenuhan layanan

2) Target Penanganan Gangguan
Target penanganan gangguan terdiri dari target waktu tanggap dan target waktu penyelesaian. Target waktu tanggap terhitung sejak pelaporan gangguan hingga direspon pertama kali oleh pelaksana layanan SPBE. Target waktu penyelesaian terhitung sejak pelaporan gangguan hingga pengguna layanan mengkonfirmasikan terselesaikannya gangguan.
Penanggung jawab/pemilik layanan SPBE menetapkan target waktu tanggap dan target waktu penyelesaian berdasarkan prioritas penanganan gangguan.
Contoh prioritas penanganan gangguan dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut:

	Kritis			Esensial			Normal		
Dampak	Prioritas	Target Waktu Tanggap	Target Waktu Penyelesaian	Prioritas	Target Waktu Tanggap	Target Waktu Penyelesaian	Prioritas	Target Waktu Tanggap	Target Waktu Penyelesaian
Major	Pk1	< 30 menit	< 1 jam	Pe1	< 3 jam	< 12 jam	Pn1	< 12 jam	< 48 jam
	Pk2		< 3 jam	Pe2		< 24 jam	Pn2		< 72 jam
	Pk3		< 6 jam	Pe3		< 36 jam	Pn3		< 96 jam
Minor	Pk4	< 1 jam	< 12 jam	Pe4	< 6 jam	< 48 jam	Pn4	< 24 jam	< 120 jam
	Pk5		< 18 jam	Pe5		< 60 jam	Pn5		< 144 jam
	Pk6		< 24 jam	Pe6		< 72 jam	Pn6		< 168 jam

Tabel 3. Contoh Prioritas Penanganan Gangguan

Berikut contoh penetapan prioritas penanganan gangguan terhadap suatu layanan dilihat dari dampak yang ditimbulkan dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut:

Dampak	**Layanan Terdampak**	**Prioritas Penanganan Gangguan**		
		Kritis	**Esensial**	**Normal**
Mayor	Layanan Publik	Pk1	Pe1	Pn2
Mayor	Layanan Administrasi Pemerintahan	Pk3	Pe2	Pn3
Minor	Layanan Publik	Pk4	Pe4	Pn5
Minor	Layanan Administrasi Pemerintahan	Pk5	Pe6	Pn6

Tabel 4. Contoh Prioritas Penanganan Gangguan Terhadap Suatu Layanan

Keterangan dampak:

- Mayor: Layanan gagal beroperasi secara keseluruhan, sehingga Pengguna sama sekali tidak dapat mengakses layanan.
- 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).

c. Perumusan Katalog Layanan

Katalog layanan merupakan referensi utama bagi Pengguna Layanan SPBE untuk mendapatkan akses informasi atas layanan yang tersedia. Katalog layanan juga berfungsi sebagai referensi bagi pelaksana layanan dalam memenuhi permintaan Pengguna Layanan SPBE.

Pelaksana layanan bertanggung jawab menyediakan katalog layanan dan secara berkala memastikan kebenaran informasi di dalamnya, serta memastikan terselenggaranya layanan bantuan sesuai waktu pelayanan yang tertera di katalog layanan. Setiap layanan harus memiliki katalog layanan minimal memuat informasi sebagai berikut:

1) nama layanan;
2) deskripsi layanan;
3) penyedia layanan;
4) pelaksana layanan;
5) tim teknis layanan;
6) cara akses layanan;
7) target ketersediaan layanan;
8) kontak permintaan bantuan;
9) waktu pelayanan bantuan;
10) target pemenuhan layanan; dan
11) ketersediaan layanan.

Pelaksana Layanan melakukan kompilasi seluruh katalog layanan dan menempatkan katalog layanan tersebut ke dalam berbagai media yang mudah diakses oleh Pengguna Layanan SPBE. Dalam menyusun katalog layanan Pelaksana Layanan perlu membuat ringkasan layanan yang diselenggarakan. Berikut contoh ringkasan layanan dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut:

No	Nama Layanan	Pengelola Layanan
1	Kategori Layanan Surel (*email*)	Bidang Aptika Diskominfo
1.1	Pembuatan Akun Surel (*email*)	Bidang Aptika Diskominfo
1.2	Reset *Password* Surel (*email*)	Bidang Aptika Diskominfo
2	Kategori Layanan Aplikasi	Bidang Aptika Diskominfo
2.1	Pengembangan Aplikasi	Bidang Aptika Diskominfo
2.2	Permintaan Perubahan Aplikasi	Bidang Aptika Diskominfo
2.3	*Penetration Testing*	Bidang Infrastruktur Diskominfo

Tabel 5. Contoh Ringkasan Layanan

Berikut contoh penyusunan katalog layanan berdasarkan pada ringkasan layanan dapat dilihat pada tabel 6 dan tabel 7 sebagai berikut:

1) Kategori Layanan Surel (*email*)
   Pengelolaan Surel (*email*)

Nama Layanan	Pembuatan Akun *EMail*
Deskripsi Layanan	Layanan untuk mendapatkan akun *email*
Penyedia Layanan	Bidang Aptika Diskominfo
Pelaksana Layanan	Bidang Aptika Diskominfo
Tim Teknis Layanan	Bidang Aptika Diskominfo
Cara Akses Layanan	*Website*

Target Ketersediaan Layanan	100%
Kontak Permintaan Bantuan	(021)-xxxx 0812xxxx Email: admin@layanan.go.id
Waktu Pelayanan Bantuan	09.00 – 15.00
Target Pemenuhan Layanan	< 3 Jam
Ketersediaan Layanan	24/7

Tabel 6. Contoh Penyusunan Katalog Layanan Layanan Surat Elektronik

2) Kategori Layanan Aplikasi Umum
Kearsipan Dinamis

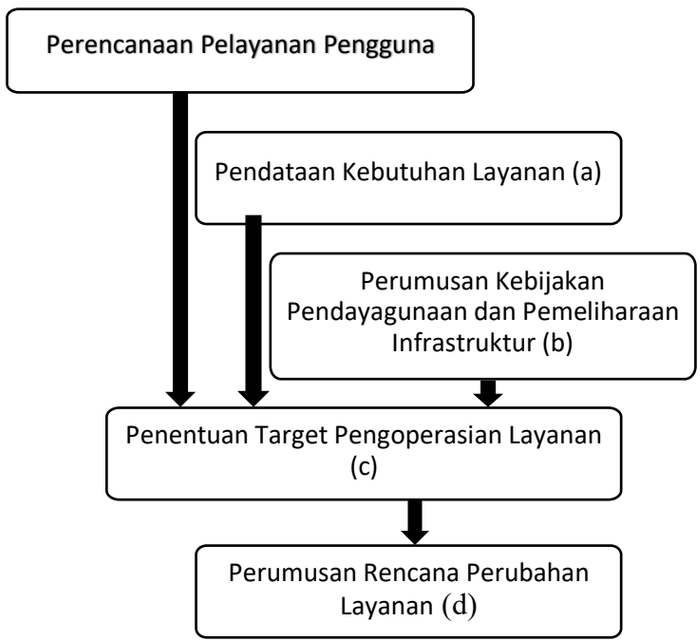
Nama Layanan	SRIKANDI
Deskripsi Layanan	Layanan terkait Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi, diantaranya: *create account, reset password*
Penyedia Layanan	ANRI
Pelaksana Layanan	Staf di Seksi X pada Direktorat Y
Tim Teknis Layanan	Kemenkominfo
Cara Akses Layanan	https://arsip.go.id
Target Ketersediaan	100%

Layanan	
Kontak Permintaan Bantuan	helpdesk@arsip.go.id
Waktu Pelayanan Bantuan	08.00 – 16.00
Target Pemenuhan Layanan	1 Jam
Ketersediaan Layanan	24/7

Tabel 7. Contoh Penyusunan Katalog Layanan Aplikasi Srikandi

Dokumentasi Aktivitas perencanaan pada proses pelayanan Pengguna SPBE dilaksanakan melalui sistem elektronik Manajemen Layanan SPBE yang disediakan oleh Kementerian.

2. Perencanaan Pada Proses Pengoperasian Layanan SPBE diuraikan dalam gambar 3 berikut:



Gambar 3. Proses perencanaan pada Pengoperasian Layanan

a. Pendataan Kebutuhan Layanan
   Aktivitas pendataan kebutuhan layanan meliputi:
   1) melaksanakan pengumpulan dan analisis kebutuhan layanan pada setiap alur tahapan pelaksanaan layanan;
   2) menganalisis hubungan antar aktivitas layanan dalam satu siklus layanan;

3) memastikan desain layanan, alur tahapan pelaksanaan layanan, dan mekanisme evaluasi sesuai dengan kebutuhan layanan;
4) memastikan teknologi yang digunakan dan mempersiapkan mekanisme pemeliharaan layanan/aplikasi sesuai dengan kebutuhan layanan; dan
5) memastikan semua kebutuhan layanan tercantum pada daftar kebutuhan layanan yang memuat informasi minimal:
   a) daftar kebutuhan teknis
      (1) daftar layanan yang disediakan;
      (2) cara penyampaian layanan meliputi jenis saluran dan waktu pelaksanaan layanan;
   b) daftar kebutuhan non teknis
      (1) dasar hukum pelaksanaan layanan;
      (2) kapabilitas layanan yang dilaksanakan;
      (3) standar prosedur operasional pelaksanaan layanan;
      (4) tim pengoperasian layanan; dan
      (5) pembagian peran dan tanggung jawab antara pelaksana layanan dan pengguna layanan.

Aktivitas pendataan kebutuhan layanan pada angka 1), angka 2), dan angka 3), dilaksanakan oleh pelaksana layanan. Untuk angka 4) dilaksanakan oleh tim teknis layanan.
Pelaksana layanan harus mendokumentasikan keseluruhan aktivitas pendataan kebutuhan layanan dan daftar kebutuhan layanan.
1) memastikan teknologi yang digunakan dan mempersiapkan mekanisme pemeliharaan layanan/aplikasi sesuai dengan kebutuhan layanan; dan
2) aktivitas pada angka 1) dan angka 2) dilaksanakan oleh pelaksana layanan, aktivitas angka 3) dilaksanakan oleh penanggung jawab layanan, dan aktivitas angka 4) dilaksanakan oleh tim teknis layanan.

b. Perumusan Kebijakan Pendayagunaan dan Pemeliharaan Infrastruktur SPBE
Aktivitas perumusan kebijakan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE meliputi:
1) menyusun dokumentasi usulan kebijakan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur pendukung layanan SPBE;
2) menyusun dokumen perencanaan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur pendukung layanan SPBE;
3) menyampaikan dokumen perencanaan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur pendukung layanan SPBE kepada Penanggungjawab Layanan untuk disetujui;
4) berkoordinasi dengan Penanggungjawab Layanan dalam hal pemenuhan kebutuhan infrastruktur pendukung layanan SPBE dalam mendukung layanan; dan
5) aktivitas perumusan kebijakan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE dilaksanakan oleh pelaksana layanan.

c. Penentuan Target Pengoperasioan Layanan
Penentuan Target Pengoperasian Layanan digunakan sebagai dasar untuk mengukur kinerja pengoperasian layanan dan bersifat melekat pada setiap aplikasi penyelenggara layanan. indikator kinerja mencakup target ketersediaan layanan dan target keberlangsungan layanan.

1) Target Ketersediaan Layanan
Target Ketersediaan layanan merupakan komitmen ketersediaan

suatu layanan dalam 1 (satu) tahun untuk diakses oleh pengguna layanan. Target Ketersediaan layanan harus ditetapkan untuk layanan dengan klasifikasi Kritis dan Esensial. Target Ketersediaan layanan diukur setiap tahun dalam satuan persen, sesuai rumus berikut:

$$Target\ Ketersediaan\ \% = \frac{(Komitmen\ Ketersediaan\ Layanan\ -\ Waktu\ henti)}{Komitmen\ Ketersediaan\ Layanan}$$

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

a) sebuah layanan dengan waktu operasional 24 jam setiap harinya (termasuk akhir pekan), maka Komitmen Ketersediaan Layanan adalah 365 hari; atau
b) sebuah layanan dengan operasional 24 jam selama 5 hari kerja (Senin-Jumat) memiliki Komitmen Ketersediaan Layanan 260 hari.

Waktu henti merupakan durasi waktu terjadinya gangguan layanan pada periode waktu operasional layanan yang disepakati. Kegiatan pemeliharaan terjadwal yang mengakibatkan adanya waktu henti tidak termasuk dalam perhitungan ini.

2) Target Keberlangsungan Layanan

Layanan yang termasuk dalam klasifikasi layanan Kritis harus menentukan Target Keberlangsungan layanan berupa besaran RPO dan RTO untuk menunjang kegiatan pemulihan layanan dalam kondisi terjadinya bencana.

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

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

Berikut contoh penyusunan target ketersediaan dan keberlangsungan layanan dapat dilihat pada tabel 8 sebagai berikut:

No	Layanan	Pelaksana Layanan	Klasifikasi Layanan	Ketersediaan	RTO	RPO
1	Perijinan Online	DPMPTSP	Kritis	95%	1 Hari	1 Hari
2	Persuratan Online	Diskominfo	Esensial	80%	2 Hari	2 Hari

Tabel 8. Contoh Pengisian Target Ketersediaan dan Keberlangsungan Layanan

d. Perumusan Rencana Perubahan Layanan

Perumusan Rencana Perubahan Layanan merupakan aktivitas penyusunan kebijakan mengenai Perubahan Layanan yang ditetapkan oleh Pelaksana Layanan. Rencana Perubahan Layanan dapat disusun berdasarkan permintaan Pengguna Layanan dan kebutuhan Pelaksana Layanan.

Perubahan Layanan terdiri atas penambahan layanan, penghapusan layanan, dan transfer layanan.

Dokumentasi Aktivitas perencanaan pada proses pengoperasian layanan SPBE dilaksanakan melalui sistem elektronik Manajemen Layanan SPBE yang disediakan oleh Kementerian.

3. Perencanaan pada proses Pengelolaan Aplikasi SPBE diuraikan dalam gambar 4 berikut:

Gambar 4. Proses perencanaan pada Pengelolaan Aplikasi SPBE

a. Penentuan Target Pengelolaan Aplikasi

Target pengelolaan aplikasi merupakan penetapan rencana pembangunan dan pengembangan aplikasi sesuai dengan siklus pembangunan dan pengembangan aplikasi yang memuat analisis kebutuhan, perencanaan, rancang bangun, implementasi, pengujian, pemeliharaan, dan evaluasi aplikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Analisis Kebutuhan Aplikasi

Dokumen analisis kebutuhan aplikasi paling sedikit memuat:

1) dasar hukum kewenangan Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah untuk membangun dan mengembangkan Aplikasi SPBE;
2) uraian permasalahan dan kebutuhan yang melatarbelakangi pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE, termasuk hasil audit dan/atau evaluasi terhadap Aplikasi SPBE;
3) pihak yang terkait pelaksanaan Aplikasi SPBE;
4) maksud dan tujuan pemanfaatan Aplikasi SPBE;
5) ruang lingkup Aplikasi SPBE;
6) analisis biaya dan manfaat;
7) analisis risiko;
8) target waktu kesiapan penerapan Aplikasi SPBE;
9) sasaran pengguna; dan
10) lokasi implementasi.

Penyusunan analisis kebutuhan aplikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Dokumentasi Aktivitas perencanaan pada proses pengelolaan aplikasi SPBE dilaksanakan melalui sistem elektronik Manajemen Layanan SPBE yang disediakan oleh Kementerian.

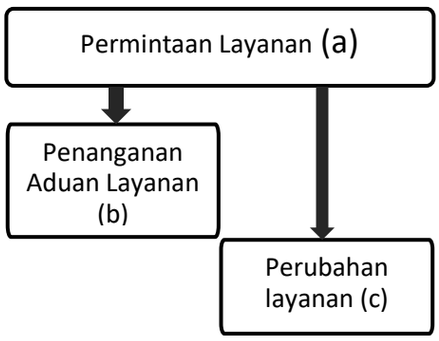
B. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan Pelaksanaan merupakan pelaksanaan pada proses:

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

Tahapan pelaksanaan tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Pada Proses Pelayanan Pengguna SPBE
   Proses Pelayanan Pengguna bertujuan untuk memberikan kepastian kepada pengguna atas penyelesaian seluruh permintaan layanan, maupun penanganan gangguan penanganan aduan layanan (keluhan, gangguan, dan/atau masalah), dan perubahan layanan layanan sesuai batas waktu pemenuhan yang telah disepakati. Tahapan proses pelaksanaan pelayanan pengguna SPBE diuraikan dalam gambar 5 berikut:



Gambar 5. Proses pelaksanaan Pelayanan Pengguna

a. Permintaan Layanan
   Permintaan Layanan (*Service Request*) merupakan permintaan yang diajukan oleh Pemohon Layanan yang tercantum dalam Katalog Layanan. Dilaksanakan melalui alur tahapan sebagai berikut:
   1) Pemohon layanan mengajukan permintaan layanan kepada Pelaksana Layanan secara formal. Pelaksana Layanan merupakan pihak yang memberikan bantuan tingkat pertama terhadap permintaan layanan. Bantuan layanan yang diberikan antara lain pemberian informasi dan/atau pemberian akses layanan;
   2) Sebelum memberikan bantuan layanan, Pelaksana Layanan menetapkan klasifikasi permintaan yang didasarkan atas urgensinya yang dapat menjadi dasar dalam menentukan tingkat prioritas pemenuhannya;
   3) Permintaan layanan yang berdampak pada kebutuhan perubahan layanan yang bersifat teknis, seperti perubahan alur layanan, penyempurnaan fitur atau output layanan ditindaklanjuti pada aktivitas Pengembangan Layanan. Permintaan Layanan yang bersifat penanganan gangguan yang diakibatkan penurunan fungsi dan/atau kinerja layanan ditindaklanjuti pada aktivitas Penanganan Aduan;
   4) Pelaksana Layanan melaksanakan pemenuhan permintaan dari Pemohon Layanan;
   5) Pemohon Layanan dapat memantau perkembangan pemenuhan permintaan layanan melalui saluran yang disediakan Pelaksana

Layanan;
6) Setelah permintaan layanan telah terpenuhi, Pelaksana Layanan mengkonfirmasikan kesesuaian hasil pemenuhan layanan dengan permintaan layanan dari Pemohon Layanan sebagai dasar untuk mengakhiri aktivitas permintaan layanan secara formal;
7) Pelaksana Layanan melakukan survei kepuasan layanan kepada Pemohon Layanan berupa penilaian kepuasan layanan dan masukan penyempurnaan layanan; dan
8) Penilaian survei kepuasan layanan direpresentasikan dalam skala 1 (Tidak Puas) hingga 5 (Memuaskan).

Setiap permintaan layanan beserta perkembangan pemenuhannya didokumentasikan dalam bentuk dokumen permintaan layanan secara elektronik minimal memuat informasi:
1) Pemohon Layanan;
2) Deskripsi Permintaan Layanan;
3) Tanggal dan Waktu Permintaan Layanan;
4) Klasifikasi Permintaan Layanan;
5) Persetujuan atas Permintaan Layanan;
6) Pelaksana Pemenuhan Permintaan Layanan;
7) Tanggal dan Waktu Konfirmasi Pemohon Layanan atas Pemenuhan Permintaan Layanan; dan
8) Penilaian Kepuasan layanan dan Masukan Penyempurnaan layanan.

b. Penanganan Aduan Layanan (keluhan, gangguan, dan/atau masalah)
Penanganan Aduan merupakan aktivitas tindak lanjut atas aduan yang disampaikan oleh Pengguna Layanan kepada Pelaksana Layanan melalui Pelayanan Pengguna/helpdesk yang diakibatkan penurunan fungsi dan/atau kinerja layanan. Tujuan Penanganan Aduan sebagai berikut:
1) menyelesaikan masalah layanan berdasarkan pengaduan dari Pengguna Layanan; dan
2) mengurangi potensi terjadinya masalah yang berulang.

Aktivitas Penanganan Aduan meliputi:
1) pencatatan aduan;
2) identifikasi aduan; dan
3) penyampaian aduan kepada pihak terkait.

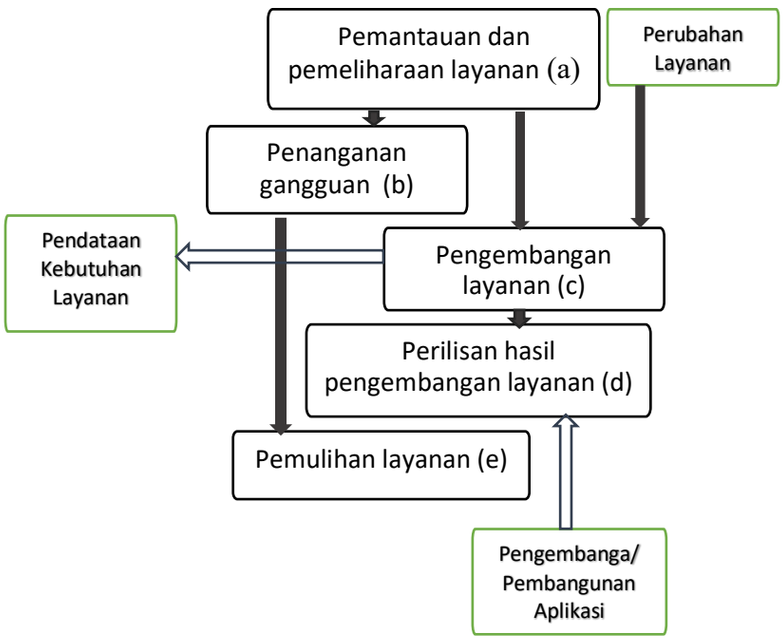
Setiap penanganan aduan beserta perkembangan pemenuhannya didokumentasikan dalam bentuk dokumen penanganan aduan secara elektronik minimal memuat informasi:
1) Pemohon penanganan aduan;
2) Deskripsi permintaan penanganan aduan;
3) Tanggal dan Waktu Permintaan penanganan aduan;
4) Klasifikasi Permintaan penanganan aduan;
5) Persetujuan atas Permintaan penanganan aduan;
6) Pelaksana Pemenuhan Permintaan penanganan aduan;
7) Tanggal dan Waktu Konfirmasi Pemohon permintaan penanganan aduan atas Pemenuhan penanganan aduan; dan
8) Penilaian Kepuasan layanan dan Masukan Penyempurnaan layanan.

c. Perubahan layanan
Perubahan Layanan merupakan aktivitas penyampaian informasi terkait perubahan prosedur dan waktu layanan dari Pelaksana Layanan kepada Pengguna Layanan berdasarkan klasifikasi layanan. Perubahan tersebut ditindaklanjuti dengan perumusan katalog layanan untuk selanjutnya dilakukan perilisan katalog layanan yang merupakan aktivitas penyampaian Katalog Layanan dari Pelaksana Layanan kepada

Pengguna Layanan. Rilis Katalog Layanan didasarkan pada perumusan katalog layanan yang ditetapkan Pelaksana Layanan.

Dokumentasi Aktivitas pelaksanaan pada proses pelayanan Pengguna SPBE dilaksanakan melalui sistem elektronik Manajemen Layanan SPBE yang disediakan oleh Kementerian.

2. Pelaksanaan Pada Pengoperasian Layanan SPBE
Proses Pengoperasian Layanan SPBE merupakan kegiatan pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE untuk memastikan keberlangsungan layanan yang mencakup aktivitas pemantauan dan pemeliharaan layanan, penanganan gangguan, pengembangan layanan, perilisan hasil pengembangan layanan dan pemulihan layanan. Tahapan proses pelaksanaan pada pengoperasian layanan diuraikan dalam gambar 6 berikut:



Gambar 6. Proses pelaksanaan pada Pengoperasian Layanan

a. Pemantauan dan pemeliharaan layanan;
Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan bertujuan untuk memastikan tercapainya Target Ketersediaan Layanan melalui:
   1) pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE;
   2) deteksi dini atas gangguan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE; dan
   3) upaya preventif sebelum terjadi kegagalan fungsi pada infrastruktur SPBE dan aplikasi SPBE penunjang operasional layanan.

   Tim Teknis Layanan melakukan pemantauan dan pemeliharaan aplikasi dan/atau infrastruktur secara berkala untuk memastikan terpenuhinya target ketersediaan yang telah ditetapkan.
   Pemantauan dan pemeliharaan aplikasi dan/atau infrastruktur dilakukan menggunakan perangkat lunak pemantauan dan pemeliharaan terhadap seluruh infrastruktur dan/atau aplikasi yang mendukung beroperasinya suatu layanan.

   Dalam hal proses pemantauan dan pemeliharaan memberikan peringatan adanya kendala/hambatan/masalah atau teridentifikasinya

anomali kinerja di luar ambang batas normal, Tim Teknis Layanan segera melakukan upaya penanganan yang diperlukan sebelum dampaknya dirasakan oleh Pengguna Layanan.
Hasil pemantauan dan pemeliharaan aplikasi SPBE dan/atau infrastruktur SPBE terhadap setiap layanan dianalisis untuk menyusun laporan ketersediaan layanan minimal memuat:

1) pencapaian ketersediaan layanan dibandingkan dengan target ketersediaan, pola/trend ketersediaan layanan, dan penyebab tidak tercapainya target ketersediaan;
2) analisis atas karakteristik beban, volume, utilisasi pada aplikasi SPBE dan/atau infrastruktur SPBE yang mendukung pelaksanaan layanan, seperti server, storage, network, sistem operasi, database dan lainnya;
3) identifikasi proyeksi peningkatan ketersediaan layanan dengan mempertimbangkan peningkatan kebutuhan permintaan layanan; dan
4) proyeksi peningkatan ketersediaan layanan dapat berupa peningkatan kinerja perangkat, peningkatan spesifikasi perangkat, rencana pemeliharaan perangkat sebagai antisipasi sebelum terjadinya kegagalan fungsi.

Laporan ketersediaan layanan disampaikan oleh Tim Teknis Layanan kepada Pelaksana Layanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan.

Berikut contoh formulir laporan ketersediaan layanan dapat dilihat pada tabel 9 sebagai berikut

Nama Layanan	*Email*
Periode Pemantauan dan Pemeliharaan	Setiap bulan
Karakteristik Utilisasi Layanan	● *CPU* ● *RAM* ● *Storage* ● Jaringan/*Bandwidth*
Pencapaian Ketersediaan	● Realisasi vs Target ● Tren ketersediaan layanan ● Penyebab tidak tercapainya ketersediaan
Peluang Peningkatan Ketersediaan	● Rencana Pemeliharaan Perangkat ● Rencana Peningkatan Spesifikasi/Kapasitas

Tabel 9 Contoh formulir laporan ketersediaan layanan

Keterangan:

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

b. Penanganan gangguan

Permintaan penanganan gangguan merupakan eskalasi atau tidak lanjut dari penanganan aduan yang bersifat teknis, dengan alur tahapan sebagai berikut:

1) Pelaksana Layanan melakukan eskalasi bantuan dalam bentuk pengajuan tiket penanganan gangguan kepada Tim Teknis Layanan;
2) Tim Teknis Layanan melakukan analisis lanjutan terhadap permintaan eskalasi, menetapkan skala prioritas penanganan gangguan, mengkomunikasikan estimasi waktu penanganan kepada Pelaksana Layanan;
3) Tim Teknis Layanan melakukan penanganan gangguan dengan berkoordinasi dengan pihak terkait. dalam hal penanganan gangguan telah melebihi waktu estimasi, Tim Teknis Layanan harus mengkomunikasikan perkembangan penanganan hingga diketahui Pelaksana Layanan. Keputusan yang dapat dipertimbangkan dalam kondisi ini adalah melanjutkan pada kegiatan Pemulihan Layanan. Penanganan aduan yang belum terselesaikan secara tuntas ditindaklanjuti dalam kegiatan pemeriksaan berkala penanganan gangguan;
4) dalam hal penanganan gangguan telah terselesaikan, Tim Teknis Layanan mengkonfirmasikan kesesuaian solusi atas penyelesaian gangguan kepada Pelaksana Layanan untuk diteruskan kepada Pengguna Layanan terkait. Solusi yang telah terkonfirmasi menjadi dasar penutupan tiket gangguan; dan
5) Tim Teknis Layanan selalu melakukan pemeriksaan berkala minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun terhadap gangguan dan/atau masalah yang telah terjadi sebelumnya sebagai upaya aktif untuk mencegah terjadinya gangguan dan/atau masalah di masa mendatang dengan melakukan kegiatan seperti di bawah ini:
   a) Melakukan analisis terhadap gangguan dan/atau masalah lampau yang dianggap penting, sering terjadi berulang kali dan belum terselesaikan dengan tuntas, untuk kemudian dilakukan diagnosis penyebab masalah serta menentukan solusi yang bersifat permanen;
   b) Mengidentifikasi potensi gangguan dan/atau masalah yang mungkin akan terjadi dan menentukan tindakan pencegahan yang diperlukan;
   c) Penanganan atas gangguan dan/atau masalah dilaporkan kepada Pelaksana Layanan; dan
   d) Upaya proaktif ini didokumentasikan dalam Formulir Penanganan Gangguan.

Setiap perkembangan penanganan gangguan didokumentasikan dalam bentuk dokumen Penanganan gangguan secara elektronik minimal memuat:

1) Tanggal dan waktu 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 Tim Teknis Layanan;
13) Aktivitas penanganan gangguan;
14) Penyebab gangguan;
15) Tanggal dan waktu solusi terkonfirmasi oleh pelapor; dan
16) Tanggal dan waktu penutupan laporan gangguan.

c. Pengembangan layanan
   1) Pengembangan Layanan dilakukan dengan mempertimbangkan:
      a) Kebutuhan atau rencana pengembangan layanan dari Penyedia Layanan;
      b) Adanya perubahan alur layanan yang disebabkan perubahan regulasi terkait dan perubahan kebijakan Penyedia Layanan; dan
      c) Adanya masukan dari Pengguna Layanan untuk melakukan perubahan layanan.
   2) Perencanaan atas Pengembangan Layanan dilakukan secara berkala (baik kuartalan, semesteran atau tahunan) yang menghasilkan dokumen spesifikasi kebutuhan yang disetujui oleh Pelaksana Layanan.

d. Perilisan hasil pengembangan layanan
   Perilisan hasil pengembangan layanan merupakan implementasi atas hasil dari kegiatan pembangunan dan/atau pengembangan aplikasi sehingga tersedia untuk diakses oleh Pengguna Layanan secara terkendali tanpa berdampak pada kendala layanan. Rilis Layanan dilakukan dalam hal terjadi:
   1) Perubahan layanan sebagai hasil dari Pengembangan Layanan;
   2) Perubahan konfigurasi infrastruktur; dan
   3) Perubahan dokumentasi layanan.

   Perilisan layanan dilaksanakan melalui alur tahapan sebagai berikut
   1) Tim Teknis Layanan menyusun dokumen rencana rilis berdasarkan dokumen hasil pengembangan;
   2) Pelaksanaan Rilis Layanan harus disetujui oleh Pelaksana Layanan, terutama jika membutuhkan adanya Penghentian Layanan *(downtime)*. Periode waktu Penghentian Layanan harus disepakati bersama Pelaksana Layanan serta dikomunikasikan kepada para pihak yang terdampak;
   3) Teknis pelaksanaan rilis Layanan harus dijabarkan secara rinci, memuat metode dan urutan langkah aktivitas implementasi, kriteria evaluasi kesuksesan implementasi, beserta rencana kontinjensi jika implementasi tidak berhasil sesuai kriteria; dan
   4) Teknis pelaksanaan Rilis Layanan dituangkan dalam dokumen Rencana Rilis minimal memuat informasi:
      a) Jadwal rilis dan perkiraan durasi terhentinya layanan;
      b) Rincian pembaharuan yang disertakan dalam rilis, seperti: pembaharuan perangkat lunak, pembaharuan komponen/perangkat, dan pembaharuan dokumentasi;
      c) Metode dan aktivitas implementasi;
      d) Kriteria evaluasi implementasi; dan
      e) Rencana kontinjensi.

Contoh dokumen rencana rilis layanan yang harus mendapatkan persetujuan dari Pelaksana Layanan dapat dilihat pada tabel 10.

No	Kategori	Kriteria	Persetujuan
1	Standar (“Rutin”)	Perubahan yang telah umum dilakukan dimana telah tersedia instruksi baku yang bersifat *repeatable* dan berisiko rendah. Perubahan dapat langsung dilaksanakan oleh pengelola aplikasi dan infrastruktur SPBE tanpa membutuhkan persetujuan.	Tidak diperlukan
2	*Emergency*	Perubahan atau perbaikan yang harus segera dilakukan seperti *patching* atau memulihkan layanan. Perubahan dapat segera dilaksanakan oleh Tim Teknis Layanan dengan sesudahnya kemudian memintakan persetujuan Penyedia Layanan.	Pelaksana Layanan
3	Normal	Perubahan yang tidak termasuk dalam kategori Rutin maupun *Emergency*, seperti hasil dari kegiatan Pengembangan Layanan, di mana harus mendapatkan persetujuan Penanggungjawab/Pemilik Layanan.	Pelaksana Layanan

Tabel 10. Contoh dokumen rencana rilis layanan yang harus mendapatkan persetujuan dari Pelaksana Layanan

a) Rencana kontinjensi memuat prosedur pengembalian (*rollback)* untuk memulihkan kondisi layanan agar kembali berfungsi normal seperti saat sebelum dilakukannya kegiatan Rilis Layanan.
b) Dalam hal pelaksanaan Rencana Rilis tidak memenuhi kriteria evaluasi, maka rencana kontinjensi harus dilaksanakan.

Rencana Rilis beserta realisasinya harus dievaluasi untuk mengidentifikasi peluang penyempurnaan mekanisme rilis di masa mendatang.

e. Pemulihan layanan
Pemulihan layanan merupakan usaha sistematis untuk mengembalikan layanan yang mengalami gangguan, masalah dan/atau kegagalan agar dapat berfungsi kembali seperti semula.
Tim Teknis Layanan menyusun DRP terhadap keseluruhan layanan kritis yang telah ditetapkan sebagaimana pada contoh tabel 1, penetapan klasifikasi layanan. DRP memuat langkah-langkah teknis yang diperlukan untuk tercapainya pemulihan layanan sesuai target RTO dan RPO, minimal mencakup:
1) Aktivitas Pemulihan Layanan, yaitu memulihkan seluruh layanan kritis untuk beroperasi pada infrastuktur pencadangan (*back up*) yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, dan perangkat jaringan/penghubung.
2) Aktivitas Normalisasi layanan, yakni yaitu mengembalikan seluruh layanan kritis untuk kembali beroperasi pada infrastruktur utama yang telah dipulihkan.

Dokumen DRP yang disusun oleh Tim Teknis Layanan harus mendapat persetujuan dari Pelaksana Layanan.
Kegiatan Pemulihan Layanan dilaksanakan dalam kondisi terjadinya suatu gangguan, masalah dan/atau kegagalan yang menimbulkan dampak signifikan terhadap pelaksanaan layanan SPBE. Gangguan dan/atau masalah yang berdampak kurang signifikan pada pelaksanaan layanan SPBE menjadi bagian dari Penanganan Gangguan.

Contoh dokumen respon atas skenario terjadinya gangguan, masalah dan/atau kegagalan layanan dapat dilihat pada tabel 11 sebagai berikut:

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

Ketiga	data, konektivitas jaringan) telah berhenti beroperasi secara permanen.	
Kegagalan akses layanan disertai waktu henti dan kehilangan data	Kegagalan akses layanan oleh pengguna dimana operasional layanan telah terhenti lebih dari 24 waktu, dan/atau telah terjadi kehilangan data.	Pemulihan Layanan
Kegagalan akses layanan	Kegagalan akses layanan oleh pengguna tanpa adanya kehilangan data.	Penanganan Gangguan
Gagal fungsi infrastruktur Jaringan Intra Pemerintahan	Kegagalan akses layanan oleh pengguna disebabkannya terjadinya kegagalan fungsi pada Jaringan Intra Pemerintahan.	Penanganan Gangguan
Gagal fungsi infrastruktur Sistem Penghubung Layanan Pemerintahan	Kegagalan akses layanan oleh pengguna disebabkannya terjadinya kegagalan fungsi pada Sistem Penghubung Layanan Pemerintahan.	Penanganan Gangguan

Tabel 11. Contoh dokumen respon atas skenario gangguan, masalah dan/atau kegagalan layanan.

Dalam hal terjadi gangguan, masalah dan/atau kegagalan layanan yang mengharuskan dilakukannya pemulihan layanan, Tim Teknis Layanan harus melakukan serangkaian penilaian dalam rangka mendeklarasikan kondisi gangguan, masalah dan/atau kegagalan layanan.

Contoh dokumen mekanisme penilaian dan deklarasi gangguan, masalah dan/atau kegagalan layanan dapat dilihat pada tabel 12 sebagai berikut:

No	Aktivitas	PIC
1	Asesmen kondisi fisik fasilitas infrastruktur pendukung layanan SPBE beserta fungsi penunjangnya (kelistrikan, suhu, dsb)	Tim Teknis Layanan
2	Asesmen layak fungsi perangkat aktif infrastruktur pendukung layanan	Tim Teknis Layanan

	SPBE *(server, switch, storage*, dsb)	
3	Analisis hasil asesmen atas kondisi fisik beserta seluruh perangkat aktif, menentukan apakah memenuhi kriteria bencana.	Pelaksana Layanan
4	Mendeklarasikan kondisi gangguan, masalah dan/atau kegagalan layanan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan.	Penanggung Jawab Layanan

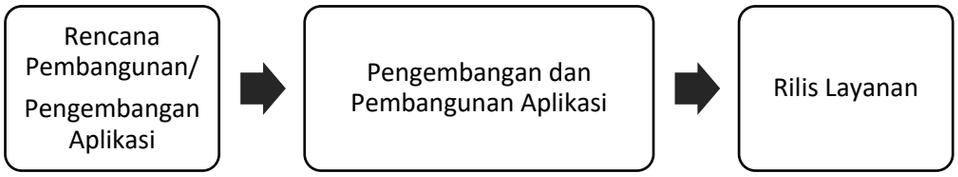
Tabel 12. Contoh dokumen mekanisme assesmen dan deklarasi gangguan, masalah dan/atau kegagalan layanan.

Pelaksana Layanan bertanggung jawab atas pelaksanaan DRP, mulai dari aktivasi DRC hingga normalisasi. Selama pelaksanaan DRP, Pelaksana Layanan mengkomunikasikan kepada pihak terkait atas perkembangan upaya pemulihan layanan beserta dampaknya.
DRP harus diujicobakan secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun untuk memastikan efektivitas langkah-langkah yang dilaksanakan untuk memenuhi target pemulihan layanan.
Setelah dilakukan uji coba DRP, Pelaksana Layanan melakukan evaluasi untuk mengidentifikasi peluang perbaikan pemulihan layanan secara keseluruhan. Hasil evaluasi dituangkan dalam Laporan Evaluasi DRP yang minimal memuat:

1) Pencapaian pemulihan layanan dibandingkan dengan target RTO dan RPO yang telah ditetapkan, terhitung sejak gangguan, masalah dan/atau kegagalan layanan dideklarasikan;
2) Penyebab tidak tercapainya target RTO dan RPO beserta kendala yang dihadapi; dan
3) Identifikasi peluang perbaikan DRP.

Dokumentasi aktivitas pelaksanaan pada proses pengoperasian layanan SPBE dilaksanakan melalui sistem elektronik Manajemen Layanan SPBE yang disediakan oleh Kementerian.

3. Pelaksanaan Pada Proses Pengelolaan Aplikasi SPBE
Proses pengelolaan aplikasi SPBE bertujuan untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan Pengguna Layanan secara berkelanjutan.
Pengelolaan aplikasi dilakukan dalam rangka pengembangan atau penyempurnaan layanan SPBE melalui tahapan pembangunan dan/atau pengembangan aplikasi SPBE. Pengelolaan Aplikasi merupakan tanggung jawab dari Tim Teknis Layanan. Pelaksanaan pembangunan dan/atau pengembangan Aplikasi SPBE berpedoman pada standar teknis dan prosedur pembangunan dan pengembangan aplikasi SPBE, dan dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Tahapan proses pengelolaan aplikasi SPBE diuraikan dalam gambar 7 berikut:



Gambar 7. Proses Pelaksanaan Pengelolaan Aplikasi

Dokumentasi Aktivitas pelaksanaan pada proses pengelolaan aplikasi SPBE dilaksanakan melalui sistem elektronik Manajemen Layanan SPBE yang disediakan oleh Kementerian.

BAB IV
PEMANTAUAN DAN EVALUASI PELAKSANAAN MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE merupakan sarana untuk melakukan pemantauan, perbaikan, perubahan, dan penyempurnaan dalam melaksanakan Manajemen Layanan SPBE secara berkelanjutan. Hasil dari pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE menjadi dasar untuk mengukur kinerja pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

A. Tahapan Pemantauan dan Evaluasi

Pemantauan dan Evaluasi dilaksanakan pada 3 (tiga) proses sebagai berikut:

1. Pemantauan dan Evaluasi Terhadap Proses Pelayanan Pengguna
   a. Pemantauan dan Evaluasi terhadap tahapan perencanaan pada proses Pelayanan Pengguna merupakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan yang dihasilkan pada aktivitas penentuan klasifikasi layanan, penentuan target pelayanan pengguna, dan perumusan katalog layanan.
   b. Pemantauan dan Evaluasi terhadap tahapan pelaksanaan pada proses pelayanan pengguna merupakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan yang dihasilkan pada aktivitas permintaan layanan, penanganan aduan layanan dan perubahan layanan.

2. Pemantauan dan Evaluasi Terhadap Proses Pengoperasioan Layanan
   a. Pemantauan dan Evaluasi terhadap tahapan perencanaan pada proses Pengoperasian Layanan merupakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan yang dihasilkan pada pendataan kebutuhan layanan, perumusan kebijakan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE, penentuan target pengoperasian layanan, dan perumusan rencana perubahan layanan.
   b. Pemantauan dan Evaluasi terhadap tahapan pelaksanaan pada proses pengoperasian layanan merupakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan yang dihasilkan pada aktivitas pemantauan dan pemeliharaan layanan, penanganan aduan, pengembagan layanan dan perilisan hasil pengembangan layanan dan pemulihan layanan.

3. Pemantauan dan Evaluasi Terhadap Proses Pengelolaan Aplikasi
   a. Pemantauan dan Evaluasi terhadap tahapan perencanaan pada proses Pengelolaan Aplikasi merupakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan yang dihasilkan pada aktivitas penentuan target pengelolaan aplikasi dan pelaksanaan analisis kebutuhan aplikasi.
   b. Pemantauan dan Evaluasi terhadap tahapan pelaksanaan pada proses Pengelolaan Aplikasi merupakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan yang dihasilkan pada aktivitas pembangunan dan pengembangan aplikasi SPBE.

B. Laporan Pemantauan dan Evaluasi

Tahapan Pemantauan dan Evaluasi menghasilkan laporan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE minimal memuat:

1. Rekapitulasi hasil pemantauan dan evaluasi seluruh tahapan, proses, dan aktivitas Penyelenggraan Manajemen Layanan SPBE;
2. Analisis atas faktor penentu yang mempengaruhi pencapaian target; dan
3. Rencana tindak lanjut atas hasil pemantauan dan evaluasi.

Laporan Pemantauan dan Evaluasi didasarkan atas dokumentasi pelaksanaan proses Pelayanan Pengguna, Pengoperasian Layanan, dan Pengelolaan Aplikasi.

Laporan Pemantauan dan Evaluasi terdiri atas:

1. Bab Pemantauan dan Evaluasi pelayanan pengguna;
2. Bab Pemantauan dan Evaluasi pengoperasian layanan; dan
3. Bab Pemantauan dan Evaluasi pengelolaan aplikasi.

Setiap Bab Pemantauan dan Evaluasi tersebut memuat:

1. Rekapitulasi hasil pelaksanaan kegiatan berupa ringkasan jumlah layanan yang mencapai target;
2. Analisa atas hambatan yang mengakibatkan tidak tercapainya target serta peluang penyempurnaan; dan
3. Tindak lanjut yang akan dilakukan.

C. Pemanfaatan Pemantauan dan Evaluasi

Pemantauan dan Evaluasi manajemen layanan SPBE digunakan oleh:

1. Internal Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah, untuk melakukan perbaikan, perubahan dan penyempurnaan pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE secara berkelanjutan sehingga kesesuaian, kecukupan dan efektivitas dari pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE dapat ditingkatkan.
2. Kementerian, untuk menilai dan memastikan pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE secara nasional sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

D. Penyampaian Laporan

Penyampaian laporan pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan sebagai berikut:

1. pelaksana Manajemen Layanan SPBE Instansi Pusat melakukan pemantauan dan evaluasi internal secara mandiri paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun dan menyampaikan laporan hasil akhir pemantauan dan evaluasi mandiri kepada Kementerian.
2. pelaksana Manajemen Layanan SPBE Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota melakukan evaluasi internal secara mandiri paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) dan menyampaikan laporan hasil akhir evaluasi mandiri kepada Pemerintah Daerah Provinsi.
3. pelaksana Manajemen Layanan SPBE Pemerintah Daerah Provinsi melakukan evaluasi internal secara mandiri paling sedikit 2 (dua) kali dalam 1 (satu) dan menyampaikan laporan hasil akhir pemantauan dan evaluasi mandiri dan rekapitulasi pemantauan dan evaluasi mandiri pelaksana Manajemen Layanan SPBE Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota kepada Kementerian.
4. Kementerian menganalisis laporan Pemantauan dan Evaluasi pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE secara Nasional berdasarkan rekapitulasi hasil pelaporan pemantauan dan evaluasi mandiri dari pelaksana Manajemen Layanan SPBE Instansi Pusat, pelaksana Manajemen Layanan SPBE Pemerintah Daerah Provinsi, dan pelaksana Manajemen Layanan SPBE Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
5. Kementerian akan melakukan pemantauan dan evaluasi eksternal paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun terhadap pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah jika diperlukan sesuai dengan hasil analisa laporan evaluasi mandiri pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE dari Instansi Pusat atau Pemerintah Daerah

6. Laporan hasil pemantauan dan evaluasi eksternal yang dilakukan oleh Kementerian dapat menjadi bahan perbaikan pelaksanaan Manajemen Aset TIK SPBE.
7. Tata cara pemantauan dan evaluasi eksternal yang dilakukan oleh Kementerian ditetapkan oleh Menteri.

BAB V
PENINGKATAN PELAKSANAAN MANAJAMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

Peningkatan pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE berdasarkan hasil dari evaluasi pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE menjadi alat utama dalam peningkatan pelaksanaan manajemen layanan SPBE secara berkelanjutan di Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah.

A. Pelaksanaan Tindakan Perbaikan

Pelaksanaan tindakan perbaikan pelaksanaan Manajemen Layanan SBPE meliputi tahapan:

1. Identifikasi dan analisa masalah
   Berdasarkan hasil evaluasi atau audit, ketidaksesuaian atau permasalahan yang timbul perlu dilakukan identifikasi masalah dan analisa akar permasalahan.
2. Rencana tindakan perbaikan
   a) Menyusun rencana tindakan untuk memperbaiki ketidaksesuaian yang terjadi dengan membuat langkah-langkah perbaikan atau peningkatan;
   b) Menetapkan ukuran keberhasilan perbaikan atau peningkatan; dan
   c) Merencanakan jadwal pelaksanaan tindakan perbaikan.
3. Pelaksanaan dan pemantauan tindakan perbaikan
   Melaksanakan tindakan perbaikan, melibatkan unit lain jika diperlukan dan melakukan pemantauan pelaksanaan tindakan perbaikan.
4. Verifikasi dan validasi hasil perbaikan
   Verifikasi dan validasi hasil perbaikan sesuai dengan perencanaan.

B. Peningkatan Berkelanjutan

Peningkatan berkelanjutan dimaksudkan untuk menjaga efektivitas dalam pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE dengan melakukan peningkatan atau perbaikan berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan secara rutin, untuk itu perlu untuk menerapkan:

1. Budaya perbaikan dan komitmen pelaksana
   Memberikan komitmen dan dukungan penuh dari pelaksana untuk mengintegrasikan perbaikan dan peningkatan berkelanjutan ke dalam budaya organisasi.
2. Ketersediaan Anggaran dan Sumber Daya
   Memastikan ketersediaan anggaran dan sumber daya lainya dalam mendukung peningkatan berkelanjutan.
3. Pelatihan dan Pengembangan
   Menyelenggarakan pelatihan dan sosialisasi secara berkala untuk setiap perbaikan dan/atau peningkatan dan menanamkan budaya peningkatan berkelanjutan.
4. Tindakan Pencegahan
   Menyusun strategi dan tindakan pencegahan untuk memastikan tidak berulangnya permasalahan.

C. Laporan Tindakan Perbaikan

Tahapan dalam Tindakan Perbaikan di dokumentasikan dalam bentuk laporan tindakan perbaikan Manajemen Layanan SPBE paling sedikit memuat:

1. Perencanaan tindakan perbaikan;
2. Pelaksanaan tindakan perbaikan; dan
3. Hasil validasi dan verifikasi tindakan perbaikan.

D. Penyampaian Laporan

Penyampaian laporan pelaksanaan tindakan perbaikan Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan sebagai berikut:

1. Pelaksana Manajemen Layanan SPBE Instansi Pusat menyampaikan laporan hasil akhir tindakan perbaikan kepada Kementerian melalui sistem elektronik Manajemen Aset TIK SPBE yang disediakan oleh Kementerian;
2. Pelaksana Manajemen Layanan SPBE Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota menyampaikan laporan hasil akhir tindakan perbaikan kepada Pemerintah Daerah Provinsi; dan
3. Pelaksana Manajemen Layanan SPBE Pemerintah Daerah Provinsi melakukan tindakan perbaikan secara mandiri, laporan hasil akhir tindakan perbaikan dan rekapitulasi tindakan perbaikan pelaksana Manajemen Layanan SPBE Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota disampaikan kepada Kementerian.

BAB VI
PENUTUP

Untuk tercapainya pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE secara efektif dan optimal, diperlukan kerja sama dan kolaborasi antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah serta Tim Koordinasi SPBE Nasional, Tim Koordinasi SPBE Instansi Pusat, dan Tim Koordinasi SPBE Pemerintah Daerah.

MENTERI KOMUNIKASI DAN DIGITAL
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MEUTYA VIADA HAFID