



BUPATI POLEWALI MANDAR PROVINSI SULAWESI BARAT

KEPUTUSAN BUPATI POLEWALI MANDAR
NOMOR 685 TAHUN 2021

TENTANG

MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

BUPATI POLEWALI MANDAR

- Menimbang : bahwa dalam rangka pelaksanaan layanan SPBE secara efektif, optimal dan berkualitas, diperlukan manajemen pengelolaan layanan SPBE di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kabupaten Polewali Mandar, yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
2. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pembentukan Provinsi Sulawesi Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4422);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4843),
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2005 tentang Perubahan Nama Kabupaten Polewali Mamasa Menjadi Kabupaten Polewali Mandar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 160);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 189 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5348);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357)
11. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
12. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);
13. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Polewali Mandar (Lembaran Daerah Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2016 Nomor 12);

Memperhatikan : Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Polewali Mandar Nomor 22 Tahun 2021);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar, sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan Bupati ini.

KEDUA : Manajemen Layanan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu, berfungsi sebagai berikut :

- a. sebagai serangkaian pelayanan pengguna, pengoperasian Layanan, dan pengelolaan Aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik kepada Pengguna Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; dan
- b. menjadi acuan Perangkat Daerah dalam pelaksanaan Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Perangkat Daerah Kabupaten Polewali Mandar.

KETIGA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Polewali
pada tanggal 15 Juni 2021

BUPATI POLEWALI MANDAR,

ttd

ANDI IBRAHIM MASDAR

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Polewali 15 Juni 2021



**MANAJEMEN LAYANAN
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK**

I. Umum

1. Manajemen layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dilakukan melalui serangkaian proses pelayanan Pengguna SPBE, pengoperasian Layanan SPBE, dan pengelolaan Aplikasi SPBE.
2. Pelayanan Pengguna SPBE, terdiri dari 1 (satu) fungsi *Service Desk* dan 5 (lima) proses meliputi:
 - a. Manajemen Gangguan Layanan SPBE,
 - b. Manajemen Masalah Layanan SPBE
 - c. Manajemen Konfigurasi Layanan SPBE;
 - d. Manajemen Perubahan Layanan SPBE; dan
 - e. Manajemen Rilis Layanan SPBE
3. Pengoperasian Layanan TIK, terdiri dari 4 (empat) proses meliputi:
 - a. Manajemen Tingkat Layanan SPBE;
 - b. Manajemen Ketersediaan Layanan.
4. Pengelolaan Aplikasi SPBE, merupakan kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE.

II. Pelayanan Pengguna SPBE

1. Manajemen Gangguan Layanan
 - a. Penanganan Gangguan Layanan
 - 1) Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Dinas) bertanggung jawab dalam penerapan Manajemen Gangguan Layanan. Dalam penerapannya. Kepala Dinas menetapkan :
 - a) Koordinator *Service Desk*, yang bertanggung jawab menerapkan efisiensi dan efektifitas manajemen *Service Desk*;
 - b) Koordinator Manajemen Gangguan, yang bertanggung jawab menerapkan efisiensi dan efektifitas manajemen gangguan;
 - c) Petugas *Service Desk*, yang bertugas melaksanakan registrasi gangguan, pelaporan gangguan, dan pemantauan status pemenuhan permintaan layanan, komunikasi dengan pengguna mengenai kemajuan penanganan gangguan dan penutupan gangguan;
 - d) Pelaksana Teknis Manajemen Gangguan, yang bertugas melakukan investigasi dan diagnosa terhadap gangguan, solusi dan pemulihan gangguan, eskalasi gangguan, pemutakhiran catatan gangguan dan masukan mengenai solusi atas gangguan;
 - 2) Prosedur penanganan gangguan layanan SPBE, mencakup :
 - a) Identifikasi dan pencatatan gangguan layanan SPBE;
 - b) Penentuan klasifikasi gangguan layanan TIK, dengan detail klasifikasi, prioritas, dan kode dampak;
 - c) Penugasan, pemantauan, dan komunikasi status kemajuan gangguan layanan SPBE;
 - d) Eskalasi gangguan layanan SPBE;

- e) Koordinasi dengan proses manajemen layanan SPBE lainnya; dan
 - f) Penutupan gangguan layanan SPBE
- b. Pengelolaan permintaan layanan SPBE
- 1) Prosedur permintaan layanan SPBE mencakup:
 - a) Identifikasi dan pencatatan permintaan layanan SPBE;
 - b) Penugasan, pemantauan, dan komunikasi status kemajuan permintaan layanan SPBE;
 - c) Eskalasi permintaan layanan SPBE;
 - d) Koordinasi dengan proses manajemen layanan SPBE lainnya; dan
 - e) Penutupan permintaan layanan SPBE.

2. Manajemen Masalah Layanan SPBE

1. Kepala Dinas bertanggung jawab dalam Manajemen Masalah Layanan. Dalam menjalankan tugasnya pada aspek manajemen masalah layanan, Kepala Dinas menetapkan:
 - a. Koordinator Manajemen Masalah, yang bertugas melakukan reviu efisiensi dan efektivitas proses pengendalian masalah layanan SPBE;
 - b. Pelaksana Teknis Manajemen Masalah, yang bertugas melaksanakan proses pengendalian masalah layanan SPBE, melaksanakan proses pengendalian *error* layanan SPBE, pengelolaan *known errors* sampai didapatkan solusi permanen, pemberian masukan kepada *Service Desk* mengenai solusi sementara terbaik yang dapat diterapkan untuk menangani gangguan terkait masalah layanan SPBE yang belum terselesaikan atau *known error*.
2. Prosedur manajemen masalah layanan SPBE, mencakup:
 - a. identifikasi dan pencatatan masalah layanan SPBE;
 - b. klasifikasi masalah layanan SPBE berdasarkan kategori, urgensi, dampak, dan prioritas terhadap kegiatan operasional;
 - c. investigasi dan diagnosa akar penyebab dari masalah layanan SPBE;
 - d. identifikasi dan pencatatan *error*;
 - e. pemantauan solusi *known error*/ masalah layanan SPBE; dan
 - f. penutupan suatu masalah layanan SPBE

3. Manajemen Konfigurasi Layanan SPBE

- a. penyusunan rencana manajemen konfigurasi layanan SPBE mencakup:
 - 1) Pendefinisian tujuan, cakupan, dan objektif dari manajemen konfigurasi layanan SPBE yang sesuai dengan kebutuhan operasional SPBE;
 - 2) Penentuan rencana sumber daya manusia dalam pelaksanaan manajemen konfigurasi layanan SPBE meliputi peran dan tanggung jawab serta beban kerja;
 - 3) Perkiraan pertumbuhan data komponen konfigurasi;
 - 4) Kajian untuk membandingkan rencana pengelolaan komponen konfigurasi dengan kondisi yang sebenarnya; dan

- 5) Penentuan rencana pengawasan atas komponen konfigurasi milik pihak ketiga yang digunakan dalam operasional SPBE berdasarkan kesepakatan.
 - b. Pendefinisian dan identifikasi komponen konfigurasi layanan SPBE, mencakup:
 - 1) Pendefinisian komponen konfigurasi dan memastikan tidak ada duplikasi komponen konfigurasi;
 - 2) Identifikasi relasi antara komponen konfigurasi;
 - 3) Penyusunan baseline konfigurasi;
 - 4) Penentuan standar penamaan untuk komponen konfigurasi; dan
 - 5) Pemberian label terhadap komponen konfigurasi.
 - c. kontrol komponen konfigurasi, mencakup:
 - 1) Registrasi semua komponen konfigurasi beserta atribut dan relasinya;
 - 2) Pemuktahiran komponen konfigurasi;
 - 3) Pemeliharaan *Configuration Management Database* (CMDB);
 - 4) Penyusunan manajemen lisensi
 - 5) Penyusunan manajemen retensi dari setiap komponen konfigurasi
 - d. status *accounting* komponen konfigurasi mencakup:
 - 1) Pengelolaan status konfigurasi selama masa aktifnya;
 - 2) Pengelolaan pencatatan, pengambilan, dan konsolidasi status konfigurasi saat ini dengan status sebelumnya untuk memastikan kebenaran dan keutuhan dari status konfigurasi;
 - 3) Pelaporan status semua komponen konfigurasi serta data historikalnya kepada pihak-pihak yang membutuhkan.
 - e. evaluasi untuk verifikasi komponen konfigurasi mencakup:
 - 1) Kajian dan evaluasi untuk memverifikasi keberadaan fisik komponen konfigurasi yang ada di operasional terhadap data komponen konfigurasi yang terekam di dalam CMDB;
 - 2) Pemeriksaan ketersediaan dan kelengkapan dokumen rilis layanan SPBE dan konfigurasi sebelum suatu rilis diimplementasikan; dan
 - 3) Penetapan waktu untuk melakukan evaluasi dengan mempertimbangkan beberapa kondisi seperti konfigurasi layanan SPBE yang baru, sebelum dan setelah melakukan perubahan infrastruktur SPBE, sebelum melakukan instalasi suatu rilis layanan SPBE yang berdampak besar terhadap organisasi. setelah pemulihan dari bencana dan kembali ke kondisi yang normal; dan setelah terdeteksi adanya komponen konfigurasi. yang tidak sah
4. Manajemen Perubahan Layanan,
- Prosedur manajemen perubahan layanan SPBE mencakup:
- a. Pengajuan permintaan perubahan layanan SPBE;
 - b. Pemeliharaan dan pemutakhiran informasi permintaan perubahan layanan SPBE
 - c. Pencatatan dan pengelolaan semua permintaan perubahan layanan SPBE yang diajukan dalam suatu daftar rekaman permintaan perubahan termasuk pemutakhiran status dan informasinya;

- d. Pengkategorian untuk menentukan tingkat persetujuan yang diperlukan;
- e. Penentuan kategori perubahan layanan SPBE
- f. Penetapan lamanya proses persetujuan perubahan layanan SPBE
- g. Pengkajian permintaan perubahan layanan SPBE setidaknya mempertimbangkan informasi berikut:
 - 1) dampak kepada pengguna;
 - 2) dampak kepada komponen pendukung layanan SPBE
 - 3) Kebutuhan sumber daya (termasuk kebutuhan komponen pendukung layanan SPBE baru) dan biaya;
 - 4) Waktu yang diperlukan untuk melakukan implementasi perubahan layanan SPBE;
 - 5) Manfaat permintaan perubahan layanan SPBE;
 - 6) Dampak jika permintaan perubahan layanan SPBE tidak diimplementasikan;
 - 7) Relasi atau keterkaitan dengan permintaan perubahan layanan SPBE lainnya; dan
 - 8) Kemungkinan terjadinya gangguan layanan saat implementasi, misalnya *downtime*
 - 9) Penunjukan personel atau kelompok kerja yang ditugaskan untuk melakukan kajian dampak dan menyusun rekomendasi sesuai kategori permintaan perubahan layanan SPBE;
 - 10) Persetujuan permintaan perubahan layanan SPBE (menyetujui atau menolak) berdasarkan hasil kajian, termasuk mencantumkan alasan untuk setiap permintaan perubahan yang ditolak atau tidak dapat diimplementasikan;
 - 11) Penjadwalan, penerbitan, dan pendistribusian jadwal implementasi permintaan perubahan layanan SPBE secara berkala;
 - 12) Pemantauan status dan perkembangan implementasi atau rilis permintaan perubahan layanan SPBE; dan
 - 13) Verifikasi, penerimaan, dan penutupan permintaan perubahan layanan SPBE.

III. Pengoperasian Layanan SPBE

1. Manajemen Tingkat Layanan SPBE, mencakup:
 - a. Identifikasi dan pendefinisian kebutuhan layanan SPBE, yaitu: Koordinasi penyusunan Kebutuhan Tingkat Layanan, Koordinasi penyusunan Service Specification Sheet; dan c. Koordinasi penyusunan Service Quality Plan
 - b. Penyusunan dan pemutakhiran dokumen manajemen tingkat layanan SPBE;
 - c. Pemantauan dan pelaporan manajemen tingkat layanan SPBE terkait dengan pencapaian tingkat layanan SPBE yang disepakati secara berkala;
 - d. Pengkajian ulang layanan SPBE yaitu Koordinasi survei kepuasan pengguna dan koordinasi penyusunan Service Improvement Program

2. Manajemen Kapasitas Layanan SPBE, mencakup:

- a. Manajemen kapasitas bisnis, yaitu analisis kapasitas komponen pendukung layanan SPBE saat ini, prediksi kemampuan dan kapasitas komponen pendukung layanan SPBE di masa mendatang, *application sizing* untuk menentukan sumber daya yang diperlukan dalam menjalankan layanan SPBE baru atau perubahan layanan SPBE, dan penyusunan rencana perubahan kapasitas komponen pendukung layanan SPBE di masa yang akan datang berdasarkan tingkat layanan yang disepakati dan biaya yang efektif dan efisien.
- b. Manajemen kapasitas layanan dan sumber daya yaitu pemantauan penggunaan layanan SPBE dan komponen pendukungnya secara berkelanjutan untuk memastikan penggunaan sumber daya perangkat lunak dan perangkat keras secara optimal, penentuan ambang batas dan acuan dari penggunaan komponen pendukung layanan SPBE sebagai bagian dari proses pemantauan, analisis hasil pemantauan penggunaan layanan SPBE dan komponen pendukungnya, pelaksanaan *tuning/optimalisasi* pada komponen pendukung layanan SPBE berdasarkan hasil analisis, pelaksanaan Manajemen Permintaan berkoordinasi dengan proses Manajemen Tingkat Layanan, penyusunan dan pemutakhiran *Capacity Database*.

3. Manajemen Kelangsungan Layanan SPBE, mencakup:

- a. *Requirement and Strategy*, meliputi kegiatan: memastikan strategi pemulihan memenuhi kebutuhan bisnis, penyesuaian secara optimal opsi pengurangan risiko dan opsi pemulihan, analisis kelayakan dan perencanaan kapasitas untuk kebutuhan pembiayaan dengan merujuk pada proses manajemen kapasitas layanan SPBE, penentuan prioritas pemulihan sementara untuk periode waktu tertentu, penentuan opsi pemulihan untuk komponen pendukung layanan SPBE dan data rekam kritis, penentuan opsi potensial untuk pemulihan seperti prosedur manual, pemulihan gradual, pemulihan intermediasi, pemulihan cepat, dan pemulihan segera, penentuan dukungan strategi *backup* yang tepat; dan pelaporan strategi pemulihan.
- b. *Implementation*. Meliputi kegiatan : perencanaan implementasi dan organisasi, penyusunan rencana pemulihan keadaan darurat, prosedur inisiasi pengujian, yaitu: penyusunan rencana dan skenario pengujian, penyusunan format laporan dan evaluasi pengujian rekomendasi penyempurnaan rencana dan prosedur pemulihan, dan pengujian mendatang; dan umpan balik
- c. *Operational Management*, mencakup : pendidikan, pelatihan untuk meningkatkan kesadaran kepada semua pihak mengenai prosedur pemulihan layanan SPBE, perencanaan, evaluasi, dan pelaporan terhadap pemeliharaan rencana dan prosedur pemulihan layanan SPBE, pelaksanaan pengujian berdasarkan prosedur inisiasi pengujian, pelaporan hasil pengujian, dan modifikasi rencana dan prosedur pemulihan berdasarkan hasil evaluasi dan pengujian dengan mengacu pada proses manajemen perubahan layanan SPBE

4. Manajemen Ketersediaan Layanan SPBE mencakup kegiatan:

- a. perencanaan ketersediaan layanan SPBE yaitu penentuan persyaratan ketersediaan layanan SPBE yang meliputi kegiatan:
 - 1) penentuan fungsi kerja vital terkait kegiatan kelangsungan layanan SPBE;
 - 2) pendefinisian dan kesepakatan downtime layanan SPBE;

- 3) penentuan target dari ketersediaan, keterandalan, dan keterawatan dari komponen konfigurasi layanan SPBE agar dapat didokumentasikan dan disetujui, perancangan ketersediaan layanan SPBE agar target dari ketersediaan, keterandalan, dan keterawatan dapat terpenuhi, penentuan kriteria rancangan pemulihan layanan SPBE yang baru, penentuan dan pengaturan jadwal pemeliharaan komponen konfigurasi layanan SPBE, penyusunan rencana ketersediaan layanan SPBE secara berkala paling sedikit satu kali dalam setahun.
- b. pemantauan ketersediaan layanan SPBE, yaitu pemantauan, pengukuran, analisis tren, dan pelaporan dari ketersediaan keterandalan, dan keterawatan komponen konfigurasi, pemutakhiran rencana ketersediaan berdasarkan kebutuhan layanan SPBE serta hasil pemantauan, pengukuran, analisis tren dan pelaporan dengan prioritas untuk peningkatan ketersediaan layanan SPBE paling sedikit satu kali dalam setahun.

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Polewali 15 Juni 2021



BUPATI POLEWALI MANDAR

ttd

ANDI IBRAHIM MASDAR