



**KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI
SEKRETARIAT WAKIL PRESIDEN**

**STANDAR PELAYANAN
PEMELIHARAAN DAN PERAWATAN SISTEM INFORMASI
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT WAKIL PRESIDEN**

NOMOR 6/SP/SETWAPRES/D-5/TUPEG/11/2011

**BAGIAN KESATU
PENDAHULUAN**

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 2 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara

B. Latar Belakang

Guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Wakil Presiden dalam memberikan dukungan teknis dan administrasi kepada Wakil Presiden dalam menjalankan pemerintahan serta penyelenggaraan pelayanan publik, perlu ditunjang dengan pemeliharaan dan perawatan sistem informasi yang dapat membantu kelancaran pelaksanaan pekerjaan dengan lebih efisien dan efektif. Agar pemeliharaan dan perawatan sistem informasi dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Perawatan Sistem Informasi di Lingkungan Sekretariat Wakil Presiden adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dan sebagai informasi bagi pengguna pelayanan tentang pelaksanaan pemeliharaan dan perawatan sistem informasi di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden.

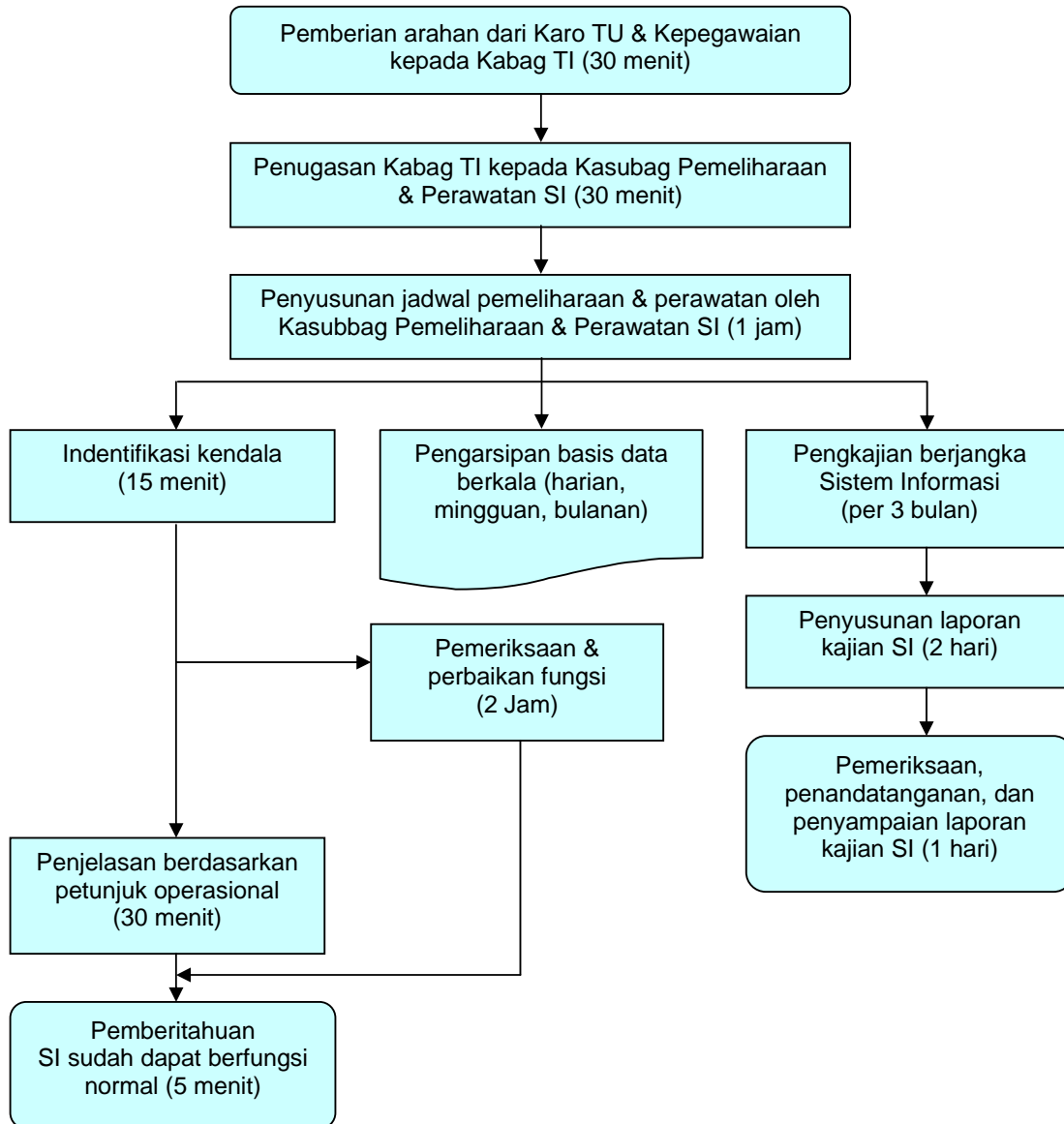
Tujuannya adalah untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh unit kerja serta pejabat dan pegawai di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden, terutama dalam hal pengolahan data agar mendapatkan hasil kerja yang lebih efisien dan efektif.

D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pemeliharaan dan perawatan sistem informasi di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden adalah Bagian Teknologi Informasi, Biro Tata Usaha dan Kepegawaian.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Subbagian Pemeliharaan dan Perawatan Sistem Informasi beserta staf yang dikoordinasikan oleh Kepala Bagian Teknologi Informasi.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Tata Usaha dan Kepegawaian.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam melaksanakan pemeliharaan dan perawatan sistem informasi, sehingga dapat memperlancar pelaksanaan tugas seluruh unit kerja serta pejabat dan pegawai di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh unit kerja serta pejabat dan pegawai di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah terpelihara dan terawatnya sistem informasi di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terwujudnya kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh unit kerja serta pejabat dan pegawai di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden.
8. Definisi peristilahan
Pemeliharaan dan perawatan sistem informasi adalah kegiatan pemantauan, pengarsipan, pemeriksaan, dan perbaikan suatu sistem informasi sesuai dengan fungsinya untuk penggunaan rutin atau sehari-hari, serta melakukan penelaahan kinerja untuk melakukan peningkatan dan pembaharuan sistem informasi.
9. Standar kompetensi pelaksana :
 - a. Memiliki pengetahuan tentang tata cara pemeliharaan dan perawatan sistem informasi
 - b. Memahami sistem operasi komputer (*operating system*)
 - c. Memiliki kemampuan dalam menganalisis *business process* sistem aplikasi
 - d. Memiliki kemampuan membuat program (*programming code*)
 - e. Memiliki kemampuan presentasi
 - f. Mampu bekerja secara tim (*teamwork*)

BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur



B. Prosedur Pelayanan

1. Kepala Biro Tata Usaha dan Kepegawaian memberikan arahan kepada Kepala Bagian Teknologi Informasi untuk melaksanakan pemeliharaan dan perawatan sistem informasi, baik berdasarkan kendala kondisional pengoperasian, pengarsipan basis data, maupun kajian berjangka terhadap sistem informasi di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden (30 menit).
2. Kepala Bagian Teknologi Informasi menugaskan Kepala Subbagian Pemeliharaan dan Perawatan Sistem Informasi untuk menyusun jadwal pemeliharaan dan perawatan berdasarkan kendala kondisional pengoperasian, pengarsipan basis data serta pengkajian berjangka terhadap sistem informasi (30 menit).
3. Kepala Subbagian Pemeliharaan dan Perawatan Sistem Informasi menyusun jadwal pemeliharaan dan perawatan sistem informasi (1 jam).
4. a. Kendala kondisional pengoperasian
 - 1) Kepala Subbagian Pemeliharaan dan Perawatan Sistem Informasi beserta staf mengidentifikasi kendala (15 menit).
 - (a) Kendala fungsi operasional
Staf Subbagian Pemeliharaan dan Perawatan Sistem Informasi melakukan pemeriksaan dan perbaikan fungsi (2 jam).
 - (b) Kendala penggunaan/tata cara pengoperasian
Staf Subbagian Pemeliharaan dan Perawatan Sistem Informasi melakukan penjelasan berdasarkan petunjuk operasional (30 menit).
 - 2) Kepala Subbagian Pemeliharaan dan Perawatan Sistem Informasi beserta staf memberitahukan bahwa sistem informasi dapat berfungsi normal (5 menit).
- b. Pengarsipan basis data
Kepala Subbagian Pemeliharaan dan Perawatan Sistem Informasi beserta staf melakukan pengarsipan basis data secara berkala (harian, mingguan, bulanan).
- c. Pengkajian berjangka
 - 1) Kepala Subbagian Pemeliharaan dan Perawatan Sistem Informasi beserta staf melakukan pengkajian terhadap sistem informasi secara berjangka (per 3 bulan).
 - 2) Staf Subbagian Pemeliharaan dan Perawatan Sistem Informasi melakukan penyusunan laporan kajian terhadap sistem informasi (2 hari).
 - 3) Kepala Subbagian Pemeliharaan dan Perawatan Sistem Informasi memeriksa dan menandatangani laporan kajian terhadap sistem informasi, serta menyampaikannya kepada Kepala Bagian Teknologi Informasi dengan tembusan Kepala Biro Tata Usaha dan Kepegawaian (1 hari).

C. Persyaratan

1. Persyaratan administrasi/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - a. Adanya arahan dari pimpinan untuk melaksanakan pemeliharaan dan perawatan sistem informasi, baik berdasarkan program kerja maupun permintaan dari unit kerja di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden;
 - b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing.
2. Persyaratan administrasi/teknis bagi pengguna pelayanan :
Pimpinan unit kerja mengajukan usulan pelaksanaan pemeliharaan dan perawatan sistem informasi kepada Kepala Biro Tata Usaha dan Kepegawaian.

D. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Alat tulis kantor, komputer/*notebook*, printer, telepon, faksimile dan internet.

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat Pelayanan

Pelayanan pemeliharaan dan perawatan sistem informasi di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden diselenggarakan di Bagian Teknologi Informasi, Biro Tata Usaha dan Kepegawaian.

G. Jadwal Pelayanan

Pelayanan pemeliharaan dan perawatan sistem informasi di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden dilaksanakan pada jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilakukan di luar hari dan jam kerja.

H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari unit kerja terkait dengan pelayanan pemeliharaan dan perawatan sistem informasi di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden ditujukan kepada Kepala Biro Tata Usaha dan Kepegawaian.
2. Kepala Biro Tata Usaha dan Kepegawaian dapat mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian Teknologi Informasi untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian Teknologi Informasi beserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

BAGIAN KETIGA PENUTUP

- A. Evaluasi terhadap Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Perawatan Sistem Informasi di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden dapat dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan.
- B. Standar Pelayanan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Jakarta, 28 November 2011

Kepala Biro Tata Usaha dan Kepegawaian,



M. Nizar Mahyudin