

# **V. Standar Pelayanan di Lingkungan Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan**

## **A. Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri**

## **V. Standar Pelayanan di Lingkungan Deputy Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan**

### **A. Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri**

Standar Pelayanan Analisis Kebijakan Dalam Negeri

## **STANDAR PELAYANAN ANALISIS KEBIJAKAN DALAM NEGERI**

### **BAGIAN KESATU PENDAHULUAN**

#### **A. Dasar Hukum**

1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2008
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

#### **B. Latar Belakang**

Guna mendukung tugas dan fungsi Deputy Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan dalam melaksanakan penyiapan bahan dan data untuk analisis yang diperlukan dalam rangka mendukung kebijakan Presiden, perlu ditunjang oleh kegiatan analisis kebijakan dalam negeri. Agar kegiatan tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan.

#### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan analisis kebijakan dalam negeri adalah sebagai panduan bagi pelaksana pelayanan dalam melaksanakan penyiapan bahan, pemantauan, analisis, dan saran atas permasalahan dan pelaksanaan kebijakan dalam negeri.

Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri dalam melaksanakan analisis kebijakan, sehingga mampu mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Deputy Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan dalam melaksanakan penyiapan bahan dan data untuk analisis yang diperlukan dalam rangka mendukung kebijakan Presiden.

#### **D. Ruang Lingkup**

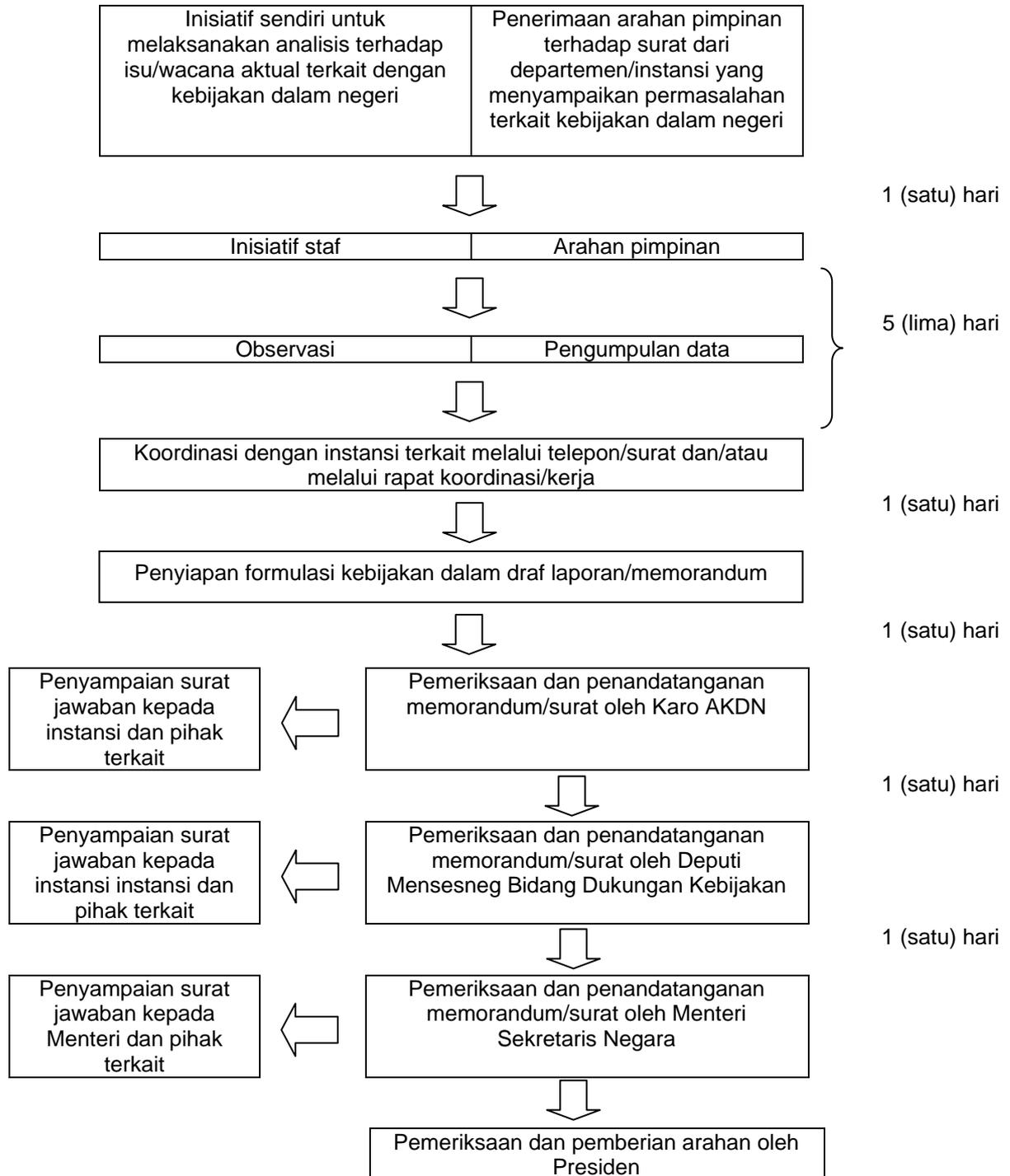
1. Unit pelayanan yang melaksanakan pelayanan analisis kebijakan dalam negeri adalah Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri.

2. Pelaksana ...

2. Pelaksana pelayanan adalah pejabat/pegawai di lingkungan Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri yang secara teknis dan administratif memiliki tugas dan tanggung jawab langsung melaksanakan analisis kebijakan dalam negeri.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terbangunnya kinerja pelaksana pelayanan analisis kebijakan dalam melaksanakan penyiapan bahan, pemantauan, analisis, dan saran atas permasalahan dan pelaksanaan kebijakan dalam negeri.
5. Pengguna pelayanan adalah Deputy Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan, Menteri Sekretaris Negara, dan Presiden.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah dokumen hasil analisis berupa rekomendasi kebijakan kepada Deputy Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan, Menteri Sekretaris Negara, dan Presiden yang meliputi:
  - a. rekomendasi kebijakan baru karena belum terdapat kebijakan yang mengatur permasalahan publik tertentu;
  - b. rekomendasi perubahan/penyempurnaan kebijakan publik yang ada dan yang diusulkan;
  - c. rekomendasi pencabutan kebijakan publik yang telah ada karena sudah tidak sesuai dengan dinamika perubahan lingkungan stratejik.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah tersedianya bahan penyusunan kebijakan publik (kebijakan Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara) yang dapat secara tepat dan akurat memecahkan masalah publik.
8. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Memiliki pengetahuan tentang kebijakan publik
  - b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan di bidang kebijakan publik
  - c. Mampu melaksanakan identifikasi masalah kebijakan publik
  - d. Mampu melaksanakan pemantauan kebijakan publik
  - e. Mampu melaksanakan analisis kebijakan publik
  - f. Sensitif/responsif terhadap masalah kebijakan publik
  - g. Memiliki kemampuan presentasi
  - h. Mampu mengoperasikan komputer program microsoft office dan internet

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



B. Prosedur ...

## **B. Prosedur Pelayanan**

1. Adanya isu/wacana aktual dan/atau surat dari departemen/instansi pemerintah yang berkaitan dengan kebijakan dalam negeri yang perlu ditanggapi oleh Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri setelah mendapat arahan tertulis dari Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan.
2. Isu/wacana atau surat yang berkaitan dengan kebijakan dalam negeri mendapat respon dari Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri, baik melalui arahan pimpinan maupun inisiatif dari staf (1 hari).
3. Observasi dan pengumpulan data yang berkaitan dengan isu/wacana atau surat yang hendak dikaji lebih lanjut (5 hari).
4. Data dan informasi yang membutuhkan klarifikasi secara langsung akan dikoordinasikan dengan instansi/lembaga pemerintah yang terkait baik melalui telepon/surat atau rapat kerja/koordinasi (1 hari).
5. Hasil observasi dan pengumpulan data tersebut kemudian dirumuskan dalam bentuk draf laporan dan/atau memorandum kepada pimpinan, dengan langkah antara lain (1 hari):
  - a. mempelajari peraturan perundang-undangan dan dokumen terkait;
  - b. menyusun draf laporan dan telaahan awal naskah dinas yang berkaitan dengan analisis kebijakan dalam negeri;
  - c. melaksanakan diskusi terbatas di lingkungan Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri sebagai bahan yang akan dilaporkan;
  - d. menyelesaikan penyusunan draf awal laporan dan memorandum yang berkaitan dengan analisis kebijakan dalam negeri.
6. Draft laporan dan/atau memorandum diperiksa dan ditandatangani oleh Kepala Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri. Jika dalam substansi draft laporan dan/atau memorandum membutuhkan koordinasi dengan instansi/lembaga pemerintah terkait, maka akan diikuti dengan penyampaian surat kepada instansi/lembaga pemerintah yang bersangkutan (1 hari).
  - a. Jika diperlukan, mengadakan rapat koordinasi dengan instansi terkait yang dipimpin oleh Kepala Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri untuk mendapat data dan informasi tambahan.
  - b. Hasil rapat dilaporkan dalam bentuk memorandum (jika diperlukan berikut surat undangan rapat dengan pejabat yang lebih tinggi) untuk mendapat arahan pimpinan yang lebih tinggi.
7. Laporan dan/atau memorandum disampaikan kepada Deputi pendokumentasian transkrip naskah pidato Wakil Presiden Bidang Dukungan Kebijakan untuk diperiksa dan ditandatangani, jika laporan dan atau memorandum tersebut perlu diketahui pada tingkatan Deputi untuk mendapat arahan lebih lanjut (1 hari).
  - a. Jika diperlukan melakukan rapat koordinasi dengan instansi terkait yang dipimpin oleh Deputi Bidang Dukungan Kebijakan untuk mendapat data dan informasi tambahan serta keputusan.

- b. Hasil rapat dilaporkan dalam bentuk memorandum (jika diperlukan berikut surat undangan rapat dengan pejabat yang lebih tinggi) untuk mendapat arahan Menteri Sekretaris Negara.
8. Laporan dan/atau memorandum dari Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan disampaikan kepada Menteri Sekretaris Negara untuk diperiksa dan ditandatangani, jika laporan dan/atau memorandum tersebut perlu diketahui oleh Menteri Sekretaris Negara untuk mendapat arahan lebih lanjut (1 hari).
9. Laporan dan/atau memorandum dari Menteri Sekretaris Negara disampaikan kepada Presiden, jika laporan dan/atau memorandum tersebut perlu diketahui oleh Presiden untuk mendapat arahan lebih lanjut.
10. Arahan Presiden ditindaklanjuti dan/atau diteruskan kepada Menteri dan pihak terkait.

Catatan:

Khusus pada surat/memorandum/arahan yang bersifat “segera”, batas waktu untuk semua tahapan dalam prosedur tersebut selambat-lambatnya diselesaikan dalam 1 hari.

**C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya dokumen yang mendapat disposisi Presiden/Menteri Sekretaris Negara/Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan untuk dilaksanakan atau merupakan inisiatif sendiri dari pejabat/pegawai di lingkungan Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri
  - b. Adanya data/referensi berupa peraturan perundang-undangan/buku/dokumen lainnya yang terkait dengan isu aktual dalam bidang kebijakan publik tertentu
  - c. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administrasi/teknis bagi pengguna pelayanan:

Berkepentingan terhadap hasil analisis yang dilaksanakan oleh Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri

**D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer/notebook, printer, scanner, internet, LCD projector, telepon, mesin fotokopi, ruang rapat, kendaraan roda dua dan roda empat

**E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

**F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan analisis kebijakan dalam negeri diselenggarakan di Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri, Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan.

**G. Peringatan ...**

**G. Peringatan**

Dalam hal prosedur pengarsipan atas surat/memorandum keluar tidak dilakukan dengan benar, maka akan terjadi kebocoran dokumen negara.

**H. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan analisis kebijakan dalam negeri diselenggarakan selama jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

**I. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan analisis kebijakan dalam negeri disampaikan kepada Kepala Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri.
2. Kepala Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian terkait untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian terkait beserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

## **B. Biro Dukungan Hubungan Internasional**

## **B. Biro Dukungan Hubungan Internasional**

Standar Pelayanan Analisis Permasalahan dan Pelaksanaan Kebijakan Hubungan Internasional

### **STANDAR PELAYANAN ANALISIS PERMASALAHAN DAN PELAKSANAAN KEBIJAKAN HUBUNGAN INTERNASIONAL**

#### **BAGIAN KESATU PENDAHULUAN**

##### **A. Dasar Hukum**

1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2008
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tata Naskah Dinas Sekretariat Negara Republik Indonesia
3. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

##### **B. Latar Belakang**

Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Biro Dukungan Hubungan Internasional sangat dipengaruhi oleh sistem dukungan dalam penyiapan bahan dan analisis permasalahan dan pelaksanaan kebijakan hubungan internasional untuk mencapai hasil keluaran secara cepat, tepat, akurat, dan akuntabel. Dalam rangka menjamin dukungan kebijakan dan analisis tersebut, dipandang perlu untuk menetapkan standar pelayanan analisis permasalahan dan pelaksanaan kebijakan hubungan internasional.

##### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan analisis permasalahan dan pelaksanaan kebijakan hubungan internasional adalah untuk dijadikan pedoman baik bagi pelaksana maupun pengguna pelayanan dalam melaksanakan analisis permasalahan dan pelaksanaan kebijakan hubungan internasional.

Tujuannya adalah untuk memperkuat kinerja pelaksanaan analisis permasalahan dan pelaksanaan kebijakan hubungan internasional, sehingga dapat memperlancar pemberian dukungan kebijakan dalam bidang hubungan internasional.

##### **D. Ruang Lingkup**

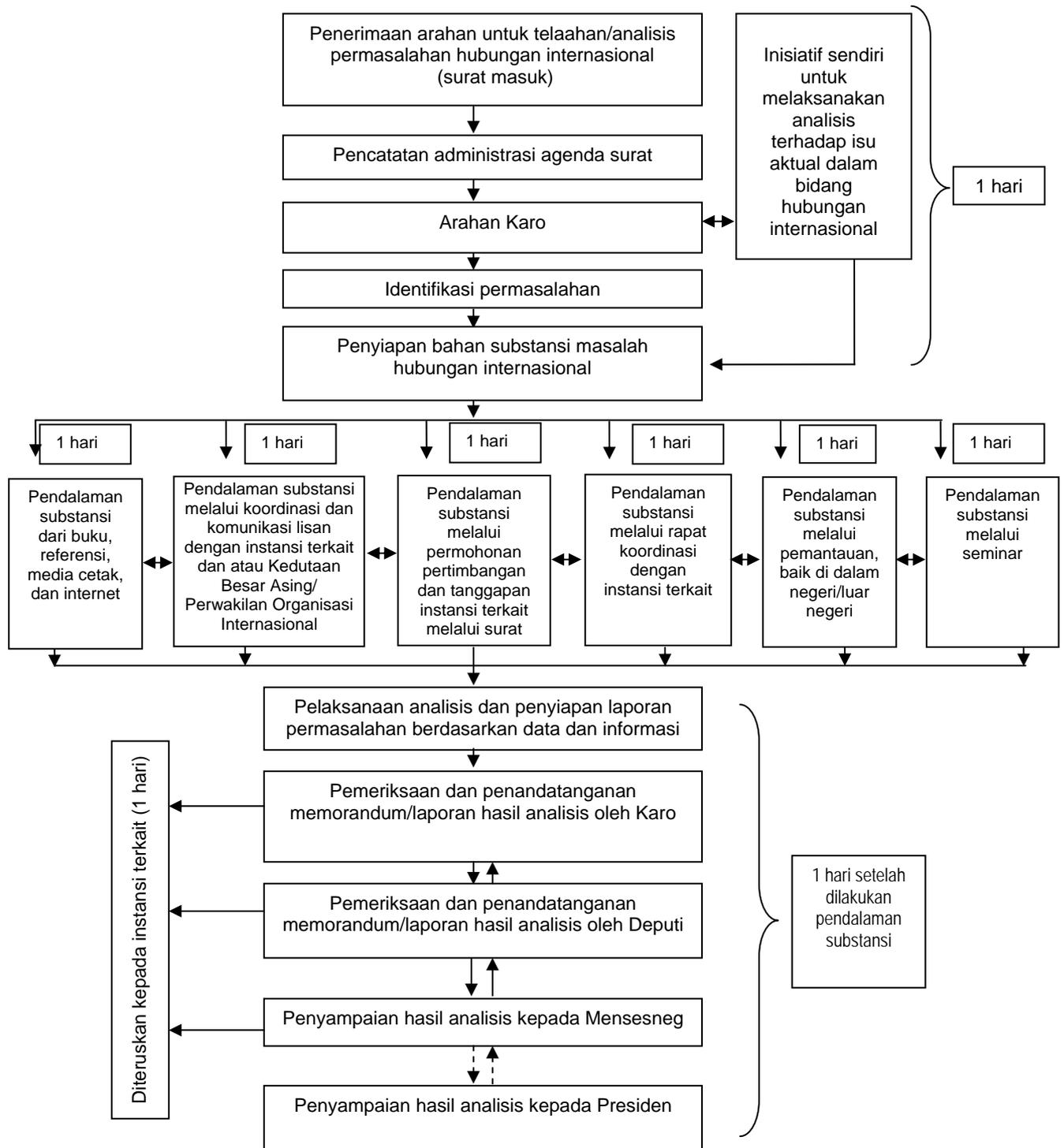
1. Unit pelayanan yang melaksanakan analisis permasalahan dan pelaksanaan kebijakan hubungan internasional adalah Biro Dukungan Hubungan Internasional.

2. Pelaksana ...

2. Pelaksana pelayanan adalah seluruh pejabat dan pegawai pada Biro Dukungan Hubungan Internasional yang secara teknis/administratif mempunyai tanggung jawab langsung dalam melaksanakan analisis permasalahan dan pelaksanaan kebijakan hubungan internasional.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Dukungan Hubungan Internasional.
4. Sasaran yang ingin dicapai adalah terciptanya sistem pelayanan analisis dan dukungan kebijakan berkaitan dengan hubungan internasional secara cepat, tepat, akurat, dan akuntabel.
5. Pengguna pelayanan adalah Deputy Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan, Menteri Sekretaris Negara, dan Presiden.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah hasil analisis atas permasalahan dan pelaksanaan kebijakan hubungan internasional.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah sebagai bahan dukungan kebijakan dalam bidang hubungan internasional.
8. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Memahami kebijakan hubungan luar negeri antar pemerintah Indonesia dengan negara lain serta organisasi internasional
  - b. Mampu melaksanakan analisis permasalahan hubungan internasional
  - c. Mampu berbahasa Inggris baik lisan maupun tulisan
  - d. Mampu menggunakan komputer dan mengakses internet
  - e. Mampu melakukan koordinasi baik dengan instansi terkait di dalam negeri maupun dengan pihak asing

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



### B. Prosedur ...

## B. Prosedur Pelayanan

1. Proses persiapan analisis berdasarkan surat masuk dan inisiatif sendiri:
  - a. Berdasarkan surat masuk (1 hari):
    - 1) Menerima dan mencatat surat masuk dalam buku agenda (10 menit)
    - 2) Menyampaikan kepada Kepala Biro Dukungan Hubungan Internasional (5 menit)
    - 3) Kepala Biro Dukungan Hubungan Internasional memberikan arahan kepada Kepala Bagian terkait di lingkungan Biro Dukungan Hubungan Internasional (1 jam)
    - 4) Identifikasi permasalahan oleh Kepala Bagian/Kepala Subbagian terkait (2 jam)
    - 5) Menyiapkan bahan berupa dokumen/referensi yang terkait dengan permasalahan yang akan dianalisis (2 jam)
  - b. Berdasarkan inisiatif sendiri:
    - 1) Inisiatif untuk melaksanakan analisis terhadap permasalahan dan pelaksanaan kebijakan dalam bidang hubungan internasional dapat berasal dari Kepala Biro/Kepala Bagian/Kepala Subbagian/staf analis
    - 2) Usulan inisiatif dibahas oleh seluruh pejabat/pegawai yang terkait di lingkungan Biro Dukungan Hubungan Internasional (2 jam)
    - 3) Identifikasi permasalahan oleh Kepala Bagian/Kepala Subbagian terkait (2 jam)
    - 4) Menyiapkan bahan berupa dokumen/referensi yang terkait dengan permasalahan yang akan dianalisis (2 jam)
2. Pendalaman masalah:
  - a. Mendalami substansi dari buku, referensi, media cetak, internet (1 hari)
  - b. Mendalami substansi melalui koordinasi dan komunikasi lisan dengan instansi terkait dan atau Kedutaan Besar Asing/Perwakilan International (1 hari)
  - c. Mendalami substansi melalui permohonan pertimbangan dan tanggapan instansi terkait melalui surat (proses penyampaian surat dilakukan dalam waktu 1 hari, sedangkan penerimaan tanggapan dan pertimbangan dari instansi terkait tergantung proses intern di instansi yang bersangkutan)
  - d. Mendalami substansi melalui rapat koordinasi dengan instansi terkait (proses penyiapan undangan dan konfirmasi kedatangan dilakukan dalam waktu 1 hari, dan pelaksanaan rapat koordinasi menyesuaikan jadwal rapat pimpinan yang telah tersusun)
  - e. Mendalami substansi melalui pemantauan di dalam negeri/luar negeri memerlukan waktu pengurusan administrasi 1 hari, adapun waktu pelaksanaan pemantauan dilakukan berdasarkan kebutuhan, baik substansi permasalahan maupun waktu pelaksanaan
  - f. Mendalami substansi melalui seminar memerlukan waktu pengurusan administrasi 1 hari, adapun waktu pelaksanaan tergantung pada instansi terkait didasarkan kebutuhan
3. Pelaksanaan analisis, penyiapan laporan, dan penyampaian laporan hasil analisis kepada pimpinan atau kepada instansi terkait (1 hari):
  - a. Kepada pimpinan:

1) Melaksanakan ...

- 1) Melaksanakan analisis dan menyiapkan laporan permasalahan berdasarkan data dan informasi (3 jam)
  - 2) Kepala Biro Dukungan Hubungan Internasional memeriksa dan menandatangani memorandum/laporan hasil analisis oleh (1 jam)
  - 3) Pemeriksaan dan penandatanganan memorandum/laporan hasil analisis oleh Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan (2 jam)
  - 4) Menyampaikan laporan hasil analisis kepada Menteri Sekretaris Negara (15 menit)
  - 5) Laporan hasil analisis dapat juga disampaikan kepada Presiden melalui memorandum Menteri Sekretaris Negara
- b. Kepada unit kerja/instansi terkait:
- 1) Melaksanakan analisis dan penyiapan laporan permasalahan berdasarkan data dan informasi (3 jam)
  - 2) Pemeriksaan dan penandatanganan memorandum/surat/laporan hasil analisis dari Kepala Biro Dukungan Hubungan Internasional atau Deputi Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan kepada pimpinan unit kerja/satuan organisasi/instansi terkait (1 jam):
    - Surat yang disampaikan kepada instansi terkait dapat pula berasal dari arahan Menteri Sekretaris Negara atau Presiden terhadap memorandum/hasil laporan analisis
    - Surat tersebut dapat pula ditandatangani oleh Menteri Sekretaris Negara
  - 3) Menyampaikan memorandum/surat Kepala Biro Dukungan Hubungan Internasional atau Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan kepada pimpinan unit kerja/satuan organisasi/instansi terkait (1 jam)

### **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a) Adanya arahan dari pimpinan untuk melaksanakan analisis permasalahan dan pelaksanaan kebijakan hubungan internasional
  - b) Adanya inisiatif dari Biro Dukungan Hubungan Internasional untuk melaksanakan analisis permasalahan dan pelaksanaan kebijakan hubungan internasional
  - c) Adanya dokumen/data pendukung untuk melaksanakan analisis
  - d) Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:

Pengguna pelayanan berkepentingan langsung dengan hasil analisis permasalahan dan pelaksanaan kebijakan hubungan internasional.

### **D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer/notebook, printer, scanner, mesin fotokopi, telepon, internet, LCD projector, alat perekam suara/i-pod, kendaraan roda empat, dan ruang rapat

**E. Biaya ...**

**E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

**F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan analisis permasalahan dan pelaksanaan kebijakan hubungan internasional dilakukan di Biro Dukungan Hubungan Internasional, Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan.

**G. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan analisis permasalahan dan pelaksanaan kebijakan hubungan internasional dilaksanakan pada jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

**H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan yang berkaitan dengan analisis permasalahan dan pelaksanaan kebijakan hubungan internasional disampaikan kepada Kepala Biro Dukungan Hubungan Internasional.
2. Kepala Biro Dukungan Hubungan Internasional mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian terkait untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Biro Dukungan Hubungan Internasional dan/atau Kepala Bagian terkait beserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

## **C. Biro Naskah dan Penerjemahan**

### **C. Biro Naskah dan Penerjemahan**

Standar Pelayanan Administrasi Pengangkatan dan Penarikan Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh Republik Indonesia untuk Negara Sahabat dan Penerimaan Penempatan Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh Negara Sahabat untuk Republik Indonesia

## **STANDAR PELAYANAN ADMINISTRASI PENGANGKATAN DAN PENARIKAN DUTA BESAR LUAR BIASA DAN BERKUASA PENUH REPUBLIK INDONESIA UNTUK NEGARA SAHABAT DAN PENERIMAAN PENEMPATAN DUTA BESAR LUAR BIASA DAN BERKUASA PENUH NEGARA SAHABAT UNTUK REPUBLIK INDONESIA**

### **BAGIAN KESATU PENDAHULUAN**

#### **A. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri
3. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2008
4. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

#### **B. Latar Belakang**

Dalam rangka mendukung kelancaran dan kesinambungan kegiatan hubungan luar negeri dengan negara sahabat bagi kepentingan nasional, dipandang perlu untuk menjaga dan meningkatkan koordinasi antar unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara untuk mempercepat proses administrasi pengangkatan dan penarikan Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh Republik Indonesia (selanjutnya disingkat Dubes LBBP-RI) untuk Negara Sahabat, dan proses penerimaan penempatan Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh (selanjutnya disingkat Dubes LBBP) Negara Sahabat untuk Republik Indonesia.

Pelayanan administrasi pengangkatan dan penarikan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat dan penerimaan penempatan Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Republik Indonesia meliputi kegiatan penyiapan:

- a. naskah Keputusan Presiden tentang pengangkatan dan penarikan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat;
- b. naskah Surat Kepercayaan (*Letter of Credential*) dan Surat Penarikan (*Letter of Recall*);
- c. jadwal waktu acara pelantikan pengangkatan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat; dan

d. penerimaan ...

- d. penerimaan penempatan Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Republik Indonesia.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan administrasi pengangkatan dan penarikan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat, dan penerimaan penempatan Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Republik Indonesia adalah untuk menyediakan informasi secara jelas dan pasti bagi pelaksana pelayanan serta pengguna pelayanan tentang prosedur, kelengkapan dokumen, keluaran, kemanfaatan, dan kualitas kinerja dalam proses pemberian pelayanan administrasi kegiatan tersebut.

Tujuannya adalah untuk menyederhanakan, memudahkan, dan mempercepat pelaksanaan tugas, serta untuk lebih meningkatkan kerja sama antara pimpinan, staf, dan unsur pelaksana pada satuan organisasi terkait di lingkungan Sekretariat Negara dalam kegiatan tersebut.

### **D. Ruang Lingkup**

1. Unit pelayanan yang melaksanakan administrasi pengangkatan dan penarikan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat dan penerimaan penempatan Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Republik Indonesia adalah Kedeputian Menteri Sekretaris Negara Bidang Sumber Daya Manusia, Kedeputian Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan, dan Kedeputian Kepala Rumah Tangga Presiden Bidang Protokol, Pers, dan Media.
2. Pelaksana pelayanan adalah:
  - a. pelaksana penyiapan naskah rancangan Keputusan Presiden Republik Indonesia untuk pengangkatan dan penarikan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat adalah Kepala Biro Kepegawaian;
  - b. pelaksana penyiapan naskah Surat Kepercayaan (*Letter of Credential*) dan Surat Penarikan (*Letter of Recall*) dalam kertas surat Kepresidenan adalah Kepala Biro Naskah dan Penerjemahan;
  - c. pelaksana penyiapan jadwal waktu acara pelantikan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat dan acara penerimaan penempatan Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Republik Indonesia adalah Kepala Biro Protokol.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah:
  - a. penanggung jawab penyiapan naskah rancangan Keputusan Presiden Republik Indonesia untuk pengangkatan dan penarikan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat adalah Deputy Menteri Sekretaris Negara Bidang Sumber Daya Manusia;
  - b. penanggung jawab penyiapan naskah Surat Kepercayaan (*Letter of Credential*) dan Surat Penarikan (*Letter of Recall*) dalam kertas surat Kepresidenan adalah Deputy Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan;
  - c. Penanggung jawab penyiapan jadwal waktu acara pelantikan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat, dan acara penerimaan penempatan Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Republik Indonesia adalah Deputy Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Protokol, Pers, dan Media.

4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terciptanya sistem dan mekanisme dukungan staf dan pelayanan administrasi kepada Presiden selaku Kepala Negara bagi kelancaran proses administrasi pengangkatan dan penarikan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat, dan penerimaan penempatan Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Republik Indonesia.
5. Pengguna pelayanan adalah Departemen Luar Negeri dan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah Rancangan Keputusan Presiden, naskah-naskah surat dan dokumen berkaitan dengan pengangkatan dan penarikan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat dan penerimaan penempatan Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Republik Indonesia.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah mempercepat proses administrasi pengangkatan dan penarikan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat dan proses penerimaan penempatan Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Republik Indonesia.
8. Definisi peristilahan
  - a. Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh adalah pejabat negara yang diangkat dan diberhentikan oleh Presiden selaku Kepala Negara, dan mewakili negara dan bangsa Indonesia serta menjadi wakil pribadi Presiden Republik Indonesia di suatu negara atau pada suatu organisasi internasional.
  - b. Surat Kepercayaan (*Letter of Credential*) adalah surat yang diberikan Presiden kepada Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh untuk suatu negara tertentu atau pada suatu organisasi internasional.
  - c. Surat Penarikan (*Letter of Recall*) adalah surat yang diberikan Presiden kepada Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh yang telah selesai masa tugasnya.
9. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pengangkatan dan penarikan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat dan penerimaan penempatan Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Republik Indonesia
  - b. Mampu menyiapkan naskah surat, memorandum dan/atau dokumen untuk ditandatangani oleh pimpinan
  - c. Mampu berbahasa Inggris dengan baik
  - d. Mampu melakukan koordinasi dengan unit kerja dan instansi terkait dengan baik
  - e. Menguasai manajemen arsip

**BAGIAN KEDUA  
KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN**

**A. Kerangka Prosedur**

**1. Administrasi Pengangkatan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat**

Prosedur Pelayanan		Unit Pelayanan		
		Kedeputian Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan	Kedeputian Mensesneg Bidang Sumber Daya Manusia	Kedeputian Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Protokol, Pers, dan Media
A	Pengusulan nama-nama calon Dubes LBBP-RI: 1. Biro Naster menyiapkan naskah memorandum Menteri Sekretaris Negara kepada Presiden untuk menyampaikan nama-nama calon Dubes LBBP-RI (1 hari) 2. Deputi Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan mengajukan naskah memorandum untuk ditandatangani Menteri Sekretaris Negara (30 ment)			
B.	Pertimbangan DPR atas calon Dubes LBBP-RI: 3. Biro Naster menyiapkan naskah surat Presiden kepada Ketua DPR (1 hari) 4. Deputi Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan mengajukan naskah surat Presiden tersebut untuk mendapatkan persetujuan dari Menteri Sekretaris Negara (30 menit) 5. Biro Naster melaksanakan pengiriman surat Presiden kepada Ketua DPR melalui Sekretariat Jenderal DPR (2 jam)			
C.	Penebitan Keppres tentang penarikan dan pengangkatan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat: 6. Biro Kepegawaian menyiapkan naskah RKP tentang penarikan dan pengangkatan Dubes LBBP-RI (1 hari/usulan) 7. Deputi Mensesneg Bidang SDM mengajukan RKP untuk mendapatkan persetujuan dari Mensesneg (1 jam) 8. Biro Kepegawaian melaksanakan pengiriman petikan Keppres kepada Dubes LBBP-RI, 1 copy ke Biro Naskah dan Penerjemahan (2 hari)			

D.	<p>Penerbitan Surat Penarikan (<i>Letter of Recall/LR</i>) dan Surat Kepercayaan (<i>Letter of Credence/LC</i>):</p> <p>9. Biro Naster menyiapkan naskah Surat Penarikan dan Surat Kepercayaan pada lembar kertas surat Kepresidenan (1-2 hari)</p> <p>10. Deputi Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan mengajukan naskah Surat Penarikan dan Surat Kepercayaan untuk mendapatkan persetujuan dari Mensesneg (1 jam)</p> <p>11. Biro Naster melaksanakan pengiriman Surat Kepercayaan kepada Sekretariat Jenderal Deplu (2 jam)</p>			
E.	<p>Persiapan dan Pelaksanaan Pelantikan Dubes LBBP-RI oleh Presiden (7 hari):</p> <p>12. Persiapan pelantikan (7 hari)</p> <p>13. Pelaksanaan pelantikan (2 jam)</p>			

## 2. Administrasi Penerimaan Penempatan Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Republik Indonesia

Prosedur Pelayanan		Unit Pelayanan		
		Kedeputian Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan	Kedeputian Mensesneg Bidang Sumber Daya Manusia	Kedeputian Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Protokol, Pers, dan Media
1	<p>Pengusulan nama-nama calon Dubes LBBP-Negara Sahabat untuk RI:</p> <p>a. Biro Naster menyiapkan naskah memorandum Mensesneg kepada Presiden dan menyampaikan nama-nama calon Dubes LBBP Negara Sahabat yang diusulkan (1 hari)</p> <p>b. Deputi Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan mengajukan naskah memorandum untuk ditandatangani Mensesneg (30 menit)</p>			
2	<p>Pertimbangan DPR atas calon Dubes LBBP Negara Sahabat untuk RI:</p> <p>a. Biro Naster menyiapkan naskah surat Presiden kepada Ketua DPR (1 hari)</p> <p>b. Deputi Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan mengajukan naskah surat Presiden untuk mendapatkan persetujuan dari Mensesneg (30 menit)</p> <p>c. Biro Naster melaksanakan pengiriman surat Presiden melalui Sekretariat Jenderal DPR (2 jam)</p>			
3	<p>Penerimaan Surat Kepercayaan Duta Besar LBBP Negara Sahabat untuk Indonesia:</p> <p>a. Persiapan penerimaan (7 hari)</p> <p>b. Pelaksanaan penerimaan (2 jam)</p>			

## B. Prosedur Pelayanan

1. Administrasi Pengangkatan dan Penarikan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat
  - a. Berkas surat diterima dari Departemen Luar Negeri oleh Biro Tata Usaha, Sekretariat Menteri Sekretaris Negara (30 menit):
    - 1) Pembubuhan lembar disposisi
    - 2) Mengagendakan (pemberian nomor agenda, tanggal diterima, dan penulisan substansi surat)
    - 3) Berkas surat masuk disampaikan kepada Menteri Sekretaris Negara untuk disposisi tindak lanjut.
    - 4) Menggandakan disposisi Menteri Sekretaris Negara
    - 5) Melakukan pengarsipan
    - 6) Mendistribusikan kepada pimpinan unit pelayanan sesuai disposisi Menteri Sekretaris Negara dengan menggunakan buku ekspedisi
  - b. Tindak lanjut oleh Deputi Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan Sesuai dengan arahan Menteri Sekretaris Negara, Deputi Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan cq. Biro Naskah dan Penerjemahan menyiapkan naskah:
    - 1) memorandum Menteri Sekretaris Negara kepada Presiden untuk menyampaikan nama-nama calon Dubes LBBP-RI yang diusulkan oleh Menteri Luar Negeri (1 hari);
    - 2) surat Presiden kepada Ketua DPR untuk meminta pertimbangan terhadap nama-nama calon Dubes LBBP (1 hari);
    - 3) Surat Kepercayaan bagi Dubes LBBP yang telah disetujui oleh Pemerintah dari negara dimana Dubes LBBP ditempatkan (1 hari);
    - 4) Surat Penarikan bagi Dubes LBBP yang telah selesai masa tugasnya (1 hari);
    - 5) melaksanakan pengiriman surat Presiden kepada Ketua DPR melalui Sekretariat Jenderal DPR (2 jam);
    - 6) melaksanakan pengiriman salinan Surat Kepercayaan dan Surat Penarikan kepada Departemen Luar Negeri (2 jam).
  - c. Tindak lanjut oleh Deputi Mensesneg Bidang Sumber Daya Manusia Sesuai dengan arahan Menteri Sekretaris Negara, Deputi Mensesneg Bidang Sumber Daya Manusia cq. Biro Kepegawaian menyiapkan naskah:
    - 1) Rancangan Keputusan Presiden tentang pengangkatan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat;
    - 2) Rancangan Keputusan Presiden tentang penarikan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat yang telah habis masa tugasnya (1 hari/usulan);
    - 3) penyelesaian dan pengiriman petikan Keputusan Presiden kepada Dubes LBBP-RI (2 hari).
  - d. Tindak lanjut oleh Deputi Rumah Kepala Tangga Kepresidenan Bidang Protokol, Pers, dan Media Sesuai dengan agenda jadwal yang telah ditetapkan, Deputi Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Protokol, Pers, dan Media menyiapkan jadwal dan persiapan acara pelantikan Dubes LBBP-RI untuk Negara

Sahabat dan penerimaan penempatan Dubes LBBP Negara Sahabat oleh Presiden (7 hari).

2. Administrasi Penerimaan Penempatan Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Republik Indonesia
  - a. Berkas surat diterima dari Departemen Luar Negeri oleh Biro Tata Usaha, Sekretariat Menteri Sekretaris Negara (30 menit):
    - 1) Pembubuhan lembar disposisi
    - 2) Mengagendakan (pemberian nomor agenda, tanggal diterima, dan penulisan substansi surat)
    - 3) Berkas surat masuk disampaikan kepada Menteri Sekretaris Negara untuk disposisi tindak lanjut
    - 4) Menggandakan disposisi Menteri Sekretaris Negara
    - 5) Melakukan pengarsipan
    - 6) Mendistribusikan kepada pimpinan unit pelayanan sesuai disposisi Menteri Sekretaris Negara dengan menggunakan buku ekspedisi
  - b. Tindak lanjut oleh Deputi Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan Sesuai dengan arahan Menteri Sekretaris Negara, Deputi Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan cq. Biro Naskah dan Penerjemahan menyiapkan naskah:
    - 1) memorandum Menteri Sekretaris Negara kepada Presiden untuk menyampaikan nama Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Republik Indonesia (1 hari);
    - 2) surat Presiden kepada Ketua DPR untuk meminta pertimbangan terhadap nama-nama calon Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Republik Indonesia yang bersangkutan (1 hari).
  - c. Melakukan persiapan dan menerima Surat Kepercayaan Duta Besar LBBP Negara Sahabat untuk Indonesia oleh Presiden:
    - 1) Melakukan persiapan penerimaan (7 hari)
    - 2) Melaksanakan penerimaan (2 jam)

### **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:

Pelaksana pelayanan memiliki keahlian dan keterampilan sesuai dengan standar kompetensi yang ditetapkan.
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:

Pengguna pelayanan melengkapi segala kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan bagi administrasi pengangkatan dan penarikan sebagai Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat dan penerimaan Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Indonesia.

### **D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, kertas Surat Kepresidenan RI, komputer, printer, *scanner*, Mesin fotokopi, kendaraan roda dua, dan kendaraan roda empat

**E. Biaya ...**

**E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

**F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan administrasi pengangkatan dan penarikan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat dan penerimaan penempatan Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Republik Indonesia diselenggarakan di Kedeputian Mensesneg Bidang Dukungan kebijakan, Kedeputian Mensesneg Bidang Sumber Daya Manusia, dan Kedeputian Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Protokol, Pers dan Media.

**G. Peringatan**

Proses administrasi pengangkatan dan penarikan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat dan penerimaan penempatan Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Republik Indonesia bersifat "Rahasia", sehingga dalam hal prosedur penyiapan naskah surat dan/atau dokumen tidak dilakukan dengan benar dapat mengakibatkan terjadinya kebocoran dokumen negara.

**H. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan administrasi pengangkatan dan penarikan Dubes LBBP-RI untuk Negara Sahabat dan penerimaan penempatan Dubes LBBP Negara Sahabat untuk Republik Indonesia diselenggarakan selama jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

## **D. Biro Dukungan Informatika**

#### **D. Biro Dukungan Informatika**

1. Standar Pelayanan Pembangunan/Pengembangan Aplikasi Otomasi Perkantoran Skala Kecil di Lingkungan Sekretariat Negara

### **STANDAR PELAYANAN PEMBANGUNAN/PENGEMBANGAN APLIKASI OTOMASI PERKANTORAN SKALA KECIL DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT NEGARA**

#### **BAGIAN KESATU PENDAHULUAN**

##### **A. Dasar Hukum**

1. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2008
3. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

##### **B. Latar Belakang**

Aplikasi otomasi perkantoran merupakan bagian dari Sistem Informasi Manajemen yang bertujuan mengimplementasikan *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis aplikasi elektronis. Tujuannya adalah dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien, sehingga dapat mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel sebagai syarat pengelolaan pemerintahan yang profesional. Melalui aplikasi otomasi perkantoran, diharapkan proses kerja secara tersistem yang diaplikasikan dalam bentuk sistem aplikasi dan database dapat terwujud.

Sekretariat Negara sebagai salah satu lembaga strategis pemerintah berupaya memaksimalkan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Diharapkan dengan begitu akan berdampak pada peningkatan kinerja seluruh satuan/unit kerja dalam melaksanakan tupoksinya masing-masing. Untuk melaksanakan kegiatan dimaksud, maka diperlukan perencanaan dalam pembuatan/pengembangan suatu sistem aplikasi otomasi perkantoran skala kecil yang dapat dikembangkan sendiri secara teknis independen oleh Biro Dukungan Informatika, sehingga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan aplikasi otomasi perkantoran skala kecil dari unit kerja terkait.

##### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan pembangunan/pengembangan aplikasi otomasi perkantoran skala kecil di lingkungan Sekretariat Negara adalah untuk menyediakan informasi dan panduan secara jelas dan pasti mengenai

pembangunan ...

pembangunan/pengembangan aplikasi otomasi perkantoran skala kecil bagi seluruh unit kerja. Dimana aplikasi otomasi perkantoran yang tidak membutuhkan kompleksitas sistem dan database atau bisa diterjemahkan aplikasi otomasi perkantoran dengan sistem sederhana atau sistem skala kecil yang khusus diperuntukkan di lingkungan Sekretariat Negara.

Tujuannya adalah untuk memperjelas kebutuhan pembangunan/pengembangan aplikasi otomasi perkantoran skala kecil dan sebagai pegangan agar pembangunan dan/atau pengembangan lebih lanjut dapat dilakukan secara terencana dan terukur, sehingga hasil yang dicapai lebih maksimal. Diharapkan hasilnya dapat mampu mendukung kelancaran kinerja seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara.

#### **D. Ruang Lingkup**

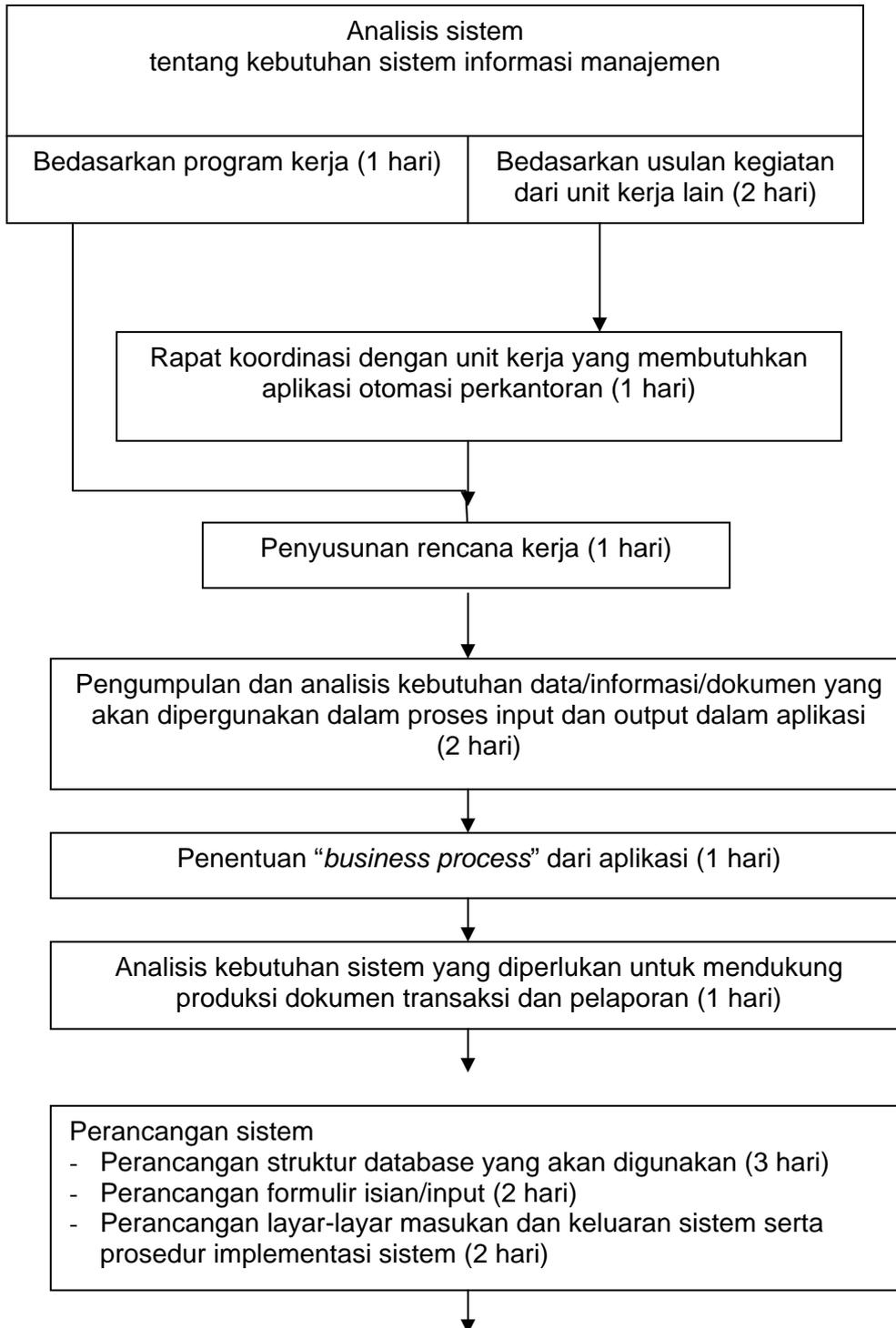
1. Unit pelayanan yang melaksanakan pembangunan/pengembangan aplikasi otomasi perkantoran skala kecil di lingkungan Sekretariat Negara adalah Biro Dukungan Informatika.
2. Pelaksana pelayanan adalah Bagian Pengembangan dan Penerapan Sistem yang secara teknis/administrasi memiliki tugas dan tanggung jawab langsung melaksanakan pembangunan/pengembangan aplikasi otomasi perkantoran skala kecil bagi seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Dukungan Informatika.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam pembangunan/pengembangan aplikasi otomasi perkantoran skala kecil, sehingga proses pembangunan/pengembangannya dapat dilakukan secara lancar, efektif, dan efisien.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh satuan organisasi/unit kerja/pejabat/pegawai yang terkait di lingkungan Sekretariat Negara.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah tersedianya sistem aplikasi otomasi perkantoran skala kecil yang sesuai dengan rancangan sistem aplikasi yang dibutuhkan.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh unit kerja/pengguna/pengusul dan mengkoordinasikan penyusunan kebijakan, standarisasi, dan panduan yang diperlukan dalam aplikasi otomasi perkantoran skala kecil di lingkungan Sekretariat Negara.
8. Definisi peristilahan
  - a. Pembangunan/pengembangan aplikasi otomasi perkantoran skala kecil adalah pembangunan modul-modul aplikasi otomasi perkantoran sebagai pengembangan dari aplikasi sistem yang telah ada dan dapat dikerjakan dengan swakelola.
  - b. Aplikasi Otomasi Perkantoran adalah sebuah sistem perangkat lunak yang dibuat berdasarkan bahasa aplikasi pemrograman tertentu dengan

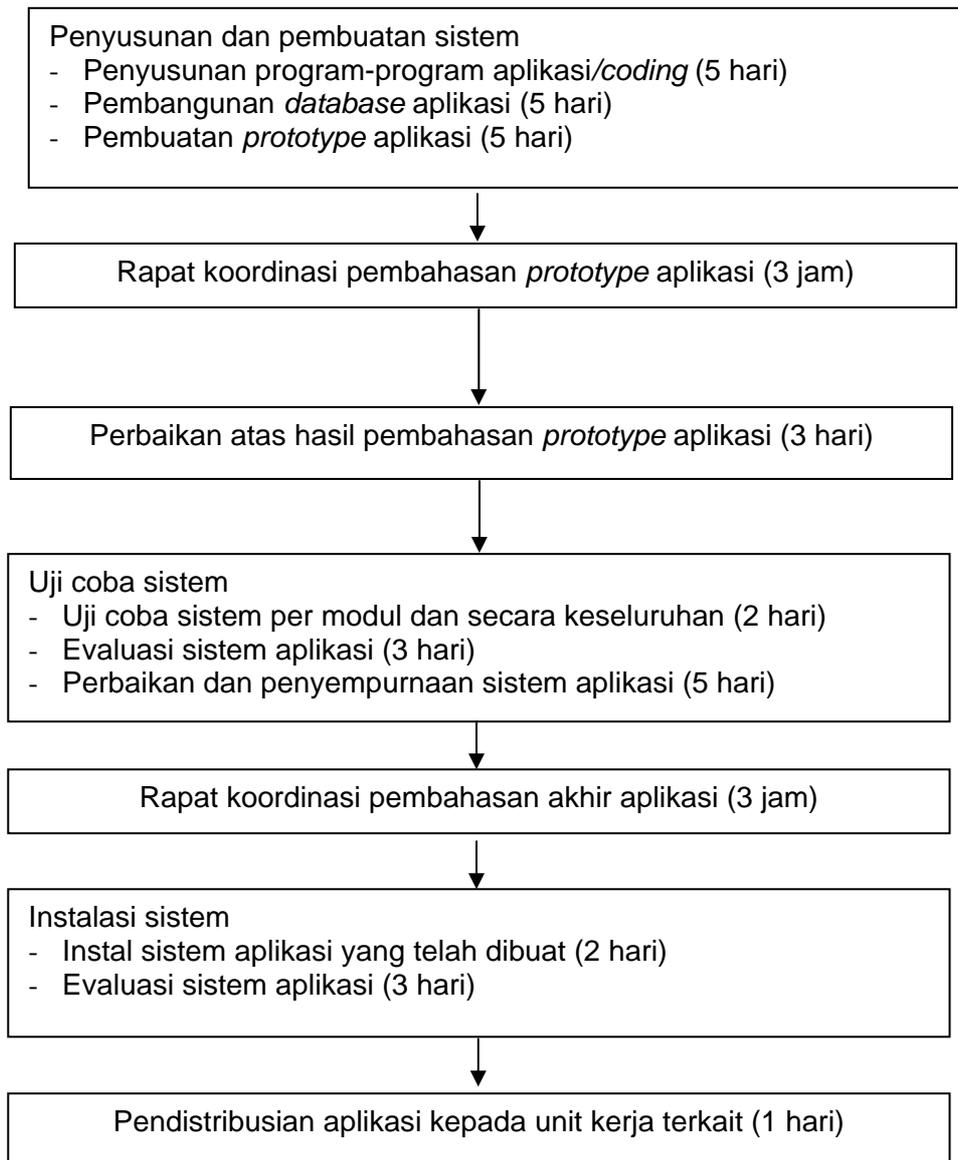
pendukung datanya. Perangkat lunak tersebut dibuat sesuai dengan kebutuhan dalam memenuhi hasil keluaran/laporan yang diinginkan oleh pengguna pelayanan.

- c. *Business process* adalah suatu langkah pengkajian urutan bahasa sistem aplikasi dan database tertentu dan menyesuaikannya dengan kebutuhan yang diinginkan, dalam setiap perancangan suatu sistem aplikasi dan database.
  - d. Penyusun adalah para pejabat/pegawai di lingkungan Biro Dukungan Informatika yang memiliki tugas dan tanggung jawab melaksanakan pembangunan/pengembangan aplikasi otomasi perkantoran skala kecil, beserta pejabat/pegawai dari unit kerja terkait yang ditunjuk.
  - e. *Prototype* adalah suatu model awal sistem aplikasi yang akan digunakan, layaknya sebuah sistem aplikasi yang sudah siap secara utuh namun masih perlu perbaikan dan penyesuaian kembali.
9. Standar kompetensi pelaksana:
- a. Mengetahui kebijakan tentang pengembangan sistem informasi dengan berlandaskan pada manajemen modern
  - b. Mampu melaksanakan analisis, evaluasi, dan menyusun sistem dan prosedur kerja teknis aplikasi
  - c. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office dan internet
  - d. Memiliki pengetahuan dasar yang berkaitan dengan sistem aplikasi modern
  - e. Memiliki kemampuan presentasi
  - f. Mampu bekerja secara tim (*teamwork*)

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur





## B. Prosedur Pelayanan

1. Menyusun program kerja yang bahannya berasal dari analisis sistem tentang kebutuhan aplikasi otomasi perkantoran atas program kerja Biro Dukungan Informatika (1 hari) atau berdasarkan usulan dari unit kerja terkait di lingkungan Sekretariat Negara (2 hari)
2. Melaksanakan koordinasi awal dengan unit kerja terkait yang berkaitan dengan substansi materi yang dibutuhkan (1 hari):
  - a. Mengajukan memorandum tentang permintaan usulan kebutuhan sistem yang diinginkan oleh unit kerja terkait
  - b. Mengajukan pejabat/pegawai yang ditunjuk sebagai perwakilan dari unit kerja terkait yang berkompeten membahas secara teknis dan administratif
3. Menyusun rencana kerja (1 hari):

a. Mengumpulkan ...

- a. Mengumpulkan data/informasi dan dokumen teknis yang berkaitan dengan penyusunan materi substansi aplikasi otomasi perkantoran
  - b. Menyusun jadwal kegiatan secara rinci
4. Mengumpulkan dan menganalisis kebutuhan data/informasi/dokumen yang akan dipergunakan dalam proses input dan output dalam aplikasi (2 hari)
  5. Menentukan "*business process*" dari aplikasi (1 hari)
  6. Menganalisis kebutuhan sistem yang diperlukan untuk mendukung produksi dokumen transaksi dan pelaporan (1 hari)
  7. Merancang sistem aplikasi otomasi perkantoran dilakukan dalam beberapa tahap pekerjaan:
    - a. Merancang struktur database yang akan digunakan (3 hari)
    - b. Merancang formulir isian/input (2 hari)
    - c. Merancang layar-layar masukan dan keluaran sistem serta prosedur implementasi sistem (2 hari)
  8. Menyusun sistem aplikasi yang terdiri dari beberapa tahap:
    - a. Menyusun program-program aplikasi/*coding* (5 hari)
    - b. Membuat *database* aplikasi (5 hari)
    - c. Membuat *prototype* aplikasi (5 hari)
  9. Melaksanakan pembahasan lanjutan atas hasil pembuatan *prototype* aplikasi otomasi perkantoran yang diinginkan untuk disepakati khususnya materi substansi oleh pihak-pihak terkait (3 jam)
  10. Memperbaiki sistem atas hasil pembahasan *prototype* sebelumnya yang telah disepakati (3 hari)
  11. Melakukan uji coba sistem sesuai dengan hasil perbaikan aplikasi yang terdiri dari beberapa tahap:
    - a. Uji coba sistem per modul dan secara keseluruhan (2 hari)
    - b. Evaluasi sistem aplikasi (3 hari)
    - c. Memperbaiki dan menyempurnakan sistem aplikasi (5 hari)
  12. Melakukan rapat koordinasi akhir yang membahas finalisasi aplikasi yang telah dibuat sesuai dengan kebutuhan dari unit kerja terkait (3 jam)
  13. Melakukan instalasi sistem yang telah siap jadi dengan beberapa tahap:
    - a. Menginstal sistem aplikasi yang telah dibuat (2 hari)
    - b. Evaluasi sistem aplikasi (3 hari)
  14. Mendistribusikan hasil akhir aplikasi kepada unit kerja terkait beserta laporan/dokumen akhir pekerjaan aplikasi lengkap untuk siap digunakan oleh unit kerja terkait

### **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya laporan kebutuhan pembuatan/pengembangan suatu sistem aplikasi otomasi perkantoran skala kecil secara tertulis dari unit kerja/pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Negara
  - b. Tersedianya data/referensi pembuatan/pengembangan suatu sistem aplikasi perkantoran berupa buku/dokumen/pedoman terkait
  - c. Memiliki pengetahuan dasar teknis perancangan dan pembuatan sistem aplikasi dan database
  - d. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:
  - a. Mengajukan laporan kebutuhan pembuatan/pengembangan suatu sistem aplikasi perkantoran secara tertulis kepada Kepala Biro Dukungan Informatika, Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan
  - b. Memahami kebutuhan substansi yang diinginkan dalam rangka pembuatan aplikasi otomasi perkantoran skala kecil

### **D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer, printer, data teks/gambar, internet, program aplikasi dan database, ruang rapat dan kelengkapannya

### **E. Biaya Pelayanan**

Tidak Ada

### **F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan pembangunan/pengembangan aplikasi otomasi perkantoran skala kecil di lingkungan Sekretariat Negara diselenggarakan di Biro Dukungan Informatika, Deputi Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan.

### **G. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan pembangunan/pengembangan aplikasi otomasi perkantoran skala kecil di lingkungan Sekretariat Negara 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 pembangunan/pengembangan aplikasi otomasi perkantoran skala kecil di lingkungan Sekretariat Negara disampaikan kepada Kepala Biro Dukungan Informatika.
2. Kepala Biro Dukungan Informatika akan mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian terkait untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian beserta staf terkait menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

2. Standar Pelayanan Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Lingkungan Sekretariat Negara

## **STANDAR PELAYANAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT NEGARA**

### **BAGIAN KESATU PENDAHULUAN**

#### **A. Dasar Hukum**

1. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2008
3. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

#### **B. Latar Belakang**

Sekretariat Negara sebagai salah satu lembaga strategis pemerintah berupaya memaksimalkan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan, melalui penerapan sistem informasi manajemen modern, sehingga diharapkan proses kerja dapat dilakukan secara tersistem yang diaplikasikan dalam bentuk sistem aplikasi dan database dapat terwujud serta diharapkan akan berdampak pada peningkatan kinerja seluruh satuan/unit kerja dalam melaksanakan tupoksinya masing-masing. Untuk melaksanakan kegiatan dimaksud diperlukan sistem informasi manajemen modern yang siap pakai dan perencanaan dalam penerapannya. Agar penerapan sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara dapat dilaksanakan dengan tepat dan efektif, maka perlu ditetapkan standar pelayanan.

#### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan penerapan sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara adalah untuk menyediakan informasi dan panduan secara jelas dan pasti mengenai penerapan sistem informasi manajemen bagi seluruh unit kerja. Dimana sebuah aplikasi yang telah dibuat/dikembangkan memerlukan suatu perencanaan matang dalam penerapannya ke dalam unit kerja terkait di lingkungan Sekretariat Negara.

Tujuannya adalah untuk memperjelas kebutuhan pelayanan penerapan sistem informasi manajemen dan sebagai pegangan agar penggunaannya lebih lanjut dapat dilakukan secara terencana dan terukur, sehingga hasil yang dicapai lebih maksimal, dan diharapkan hasilnya dapat mendukung kelancaran kinerja seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara.

**D. Ruang ...**

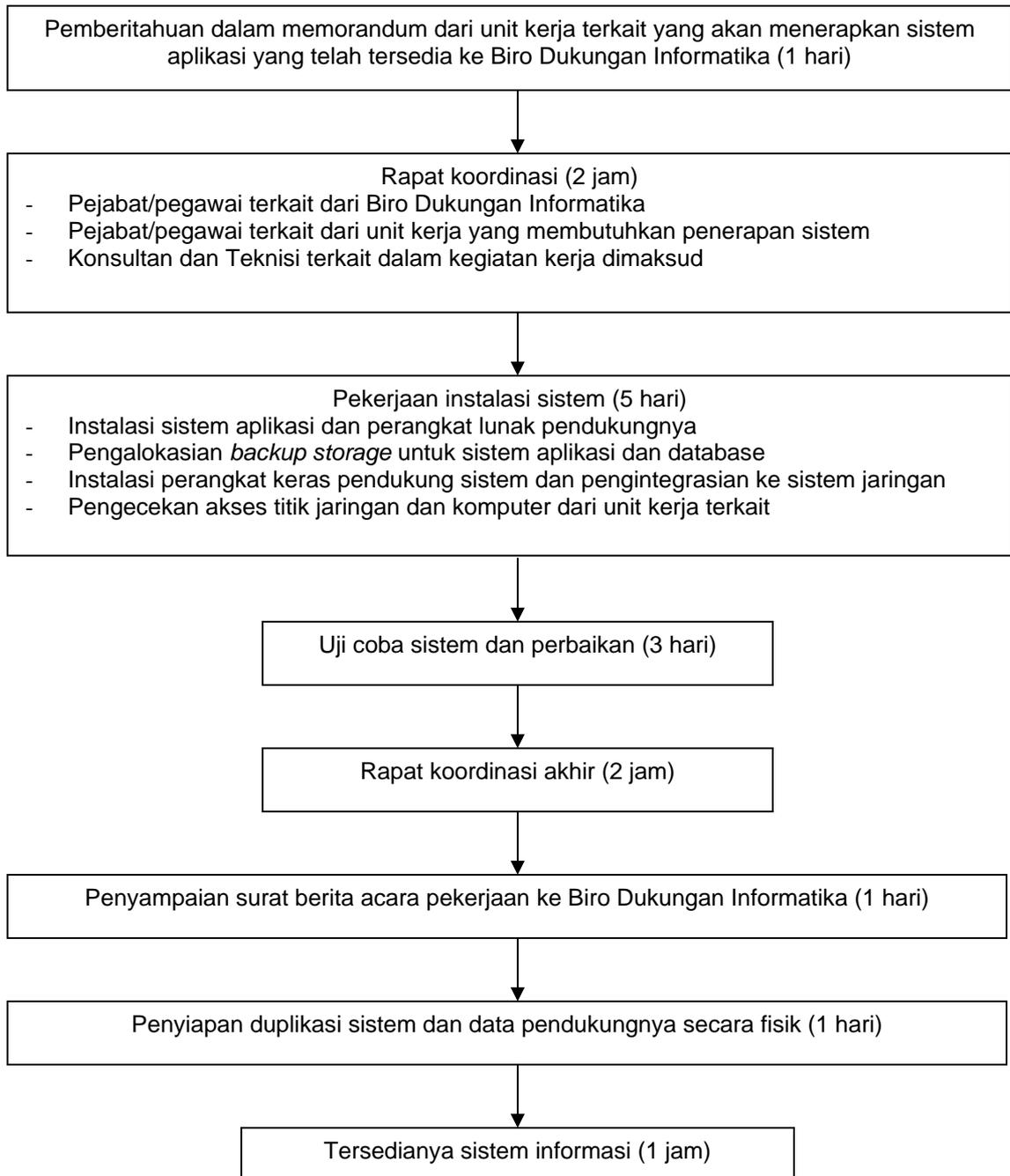
#### D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pelayanan penerapan sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara adalah Biro Dukungan Informatika.
2. Pelaksana pelayanan adalah Bagian Pengembangan dan Penerapan Sistem yang secara teknis/administrasi memiliki tugas dan tanggung jawab langsung melaksanakan penerapan sistem informasi manajemen bagi seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Dukungan Informatika.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam penerapan sistem informasi manajemen bagi seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara, sehingga proses penerapannya dapat dilakukan secara lancar, efektif, dan efisien.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh satuan organisasi/unit kerja/pejabat/pegawai yang terkait di lingkungan Sekretariat Negara.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah beroperasinya aplikasi sistem informasi manajemen yang dibutuhkan oleh unit kerja terkait dan dokumen teknis yang berkaitan dengan prosedur penerapan sistem informasi manajemen bagi seluruh unit kerja terkait di lingkungan Sekretariat Negara.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh unit kerja/pengguna pelayanan yang diperlukan dalam penerapan sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara.
8. Defenisi peristilahan
  - a. Penerapan sistem informasi manajemen adalah instalasi, uji coba, dan implementasi aplikasi sistem informasi yang telah dikembangkan ke dalam unit-unit kerja baik yang memerlukan supervisi penerapan aplikasi yang dikembangkan melalui pihak ketiga maupun yang dikembangkan oleh tim pengembangan sistem swakelola.
  - b. Sistem Informasi Manajemen (sistem aplikasi) adalah sebuah sistem informasi modern yang dibuat berdasarkan bahasa aplikasi pemrograman tertentu dengan pendukung datanya. Sistem Informasi modern tersebut dibuat sesuai dengan kebutuhannya untuk memenuhi hasil keluaran/laporan yang diinginkan oleh penggunanya.
  - c. Jaringan Area Lokal (sistem jaringan) adalah sebuah sistem jaringan lokal yang terdiri dari perangkat server, komputer, dan jaringan pendukungnya yang terpusat dan dihubungkan satu dengan lainnya yang menggunakan protokol komunikasi melalui media transmisi atau media komunikasi lainnya yang berisi berbagai sistem aplikasi dan database serta sistem pendukung lainnya, sehingga dapat saling berbagi data informasi, program aplikasi, dan penggunaan bersama lainnya.

- d. Pengembang/Konsultan adalah suatu perusahaan/badan usaha yang mendapatkan pekerjaan dalam penyediaan barang/jasa sistem informasi manajemen yang telah ditunjuk secara resmi sesuai dengan kapasitasnya dalam bidang sistem informasi manajemen.
  - e. *Backup Storage* adalah sebuah perangkat keras jaringan yang khusus difungsikan sebagai duplikasi atau penggandaan sistem aplikasi dan databasenya sekaligus untuk menghindarkan dari kerusakan dan kehilangan data suatu sistem aplikasi dimaksud.
  - f. *Hardcopy* adalah penggandaan dalam bentuk dokumen/berkas/cetak atau bentuk fisik lainnya.
  - g. *Softcopy* adalah penggandaan dalam bentuk file/film yang ditempatkan dalam suatu media tertentu, dan untuk mengaksesnya diperlukan perangkat tambahan yang menunjang sesuai sistemnya.
9. Standar kompetensi pelaksana:
- a. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office dan internet
  - b. Memiliki pengetahuan dasar dan teknis sistem aplikasi yang berkaitan dengan penerapan suatu sistem informasi manajemen modern
  - c. Mampu bekerja secara tim (*teamwork*)

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



## B. Prosedur Pelayanan

1. Surat pemberitahuan/memorandum dari unit kerja terkait di lingkungan Sekretariat Negara yang akan menerapkan sistem informasi yang telah tersedia disampaikan ke Biro Dukungan Informatika (1 hari).
2. Melaksanakan koordinasi awal dengan unit kerja terkait yang berkaitan dengan teknis penerapan sistem aplikasi yang dibutuhkan (2 jam):
  - a. Mengajukan pejabat/pegawai yang ditunjuk sebagai perwakilan dari unit kerja terkait yang berkompeten membahas secara teknis dan administratif
  - b. Rapat koordinasi dihadiri oleh pejabat/pegawai dari Biro Dukungan Informatika, pejabat/pegawai terkait dari unit kerja bersangkutan, Konsultan, dan Teknisi terkait dengan pekerjaan dimaksud
  - c. Membahas teknis koordinasi instalasi dan implementasi kepada pengguna
  - d. Membahas administrasi pendukung
3. Pekerjaan instalasi sistem (5 hari):
  - a. Instalasi sistem aplikasi dan perangkat lunak pendukungnya
  - b. Mengalokasikan *backup storage* untuk sistem aplikasi dan database
  - c. Instalasi perangkat keras pendukung sistem dan pengintegrasian ke sistem jaringan
  - d. Melakukan pengecekan akses titik jaringan dan komputer dari unit kerja terkait
4. Melakukan uji coba sistem dan melakukan perbaikan bila diperlukan, yang terdiri dari beberapa tahap (3 hari):
  - a. Uji coba sistem per modul dan secara keseluruhan
  - b. Evaluasi sistem aplikasi
  - c. Uji coba perangkat jaringan dan koneksi ke pengguna/unit kerja terkait
5. Melakukan rapat koordinasi akhir yang membahas finalisasi penerapan aplikasi yang telah diintegrasikan ke dalam sistem jaringan sesuai dengan kebutuhan dari unit kerja terkait (2 jam)
6. Menyiapkan dan memberikan surat berita acara pekerjaan/penyerahan barang ke Biro Dukungan Informatika untuk selanjutnya dilakukan program pemeliharaan dan monitoring secara berkesinambungan (1 hari)
7. Menyiapkan duplikasi sistem dan data pendukungnya yang dibuatkan dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy* (1 hari)
8. Akses sistem aplikasi siap digunakan oleh unit kerja terkait (1 jam)

## C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya laporan untuk kebutuhan penerapan sistem secara tertulis dari unit kerja/pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Negara
  - b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
  - c. Memiliki pengetahuan dasar teknis dari sistem aplikasi terkait

d. Tersedianya ...

- d. Tersedianya data/referensi penulisan dari sistem aplikasi dimaksud berupa buku/dokumen/pedoman lainnya yang akan diterapkan/diimplementasikan
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:  
Pengguna pelayanan mengajukan laporan kebutuhan penerapan sistem aplikasi secara tertulis kepada Kepala Biro Dukungan Informatika.

**D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer, printer, sistem aplikasi, internet, ruang rapat dan kelengkapannya

**E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

**F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan penerapan sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara diselenggarakan di Biro Dukungan Informatika, Deputy Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan atau di unit kerja terkait lingkungan Sekretariat Negara.

**G. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan penerapan sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara dilaksanakan pada jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

**H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari unit kerja terkait dengan penerapan sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara diserahkan kepada para pejabat/pegawai terkait melalui Kepala Biro Dukungan Informatika atau dapat langsung kepada pejabat/pegawai terkait setelah diketahui dan mendapat persetujuan Kepala Biro Dukungan Informatika sebelumnya.
2. Pejabat/pegawai terkait beserta staf menindaklanjuti dan memahasnya dalam rapat koordinasi lanjutan.

3. Standar Pelayanan Pemeliharaan Sistem Informasi Manajemen di Lingkungan Sekretariat Negara

## **STANDAR PELAYANAN PEMELIHARAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT NEGARA**

### **BAGIAN KESATU PENDAHULUAN**

#### **A. Dasar Hukum**

1. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2008
3. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

#### **B. Latar Belakang**

Sistem Informasi Manajemen merupakan salah satu unsur penting dalam implementasi *e-government* sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis aplikasi elektronis. Melalui penerapan sistem informasi manajemen modern, diharapkan proses kerja secara tersistem yang diaplikasikan dalam bentuk sistem aplikasi dan database dapat terwujud. Sekretariat Negara sebagai salah satu lembaga strategis pemerintah berupaya memaksimalkan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan. Agar sebuah sistem informasi manajemen dapat berjalan baik secara terus menerus, sehingga tidak mengganggu kelancaran penggunaannya oleh unit kerja terkait, maka diperlukan suatu pemeliharaan atas sistem informasi manajemen modern secara tepat dan efektif melalui penetapan standar pelayanan.

#### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan pemeliharaan sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara adalah untuk menyediakan informasi dan panduan secara jelas dan pasti mengenai pemeliharaan sistem informasi manajemen bagi seluruh unit kerja, dimana sebuah aplikasi yang telah dibuat/dikembangkan memerlukan suatu pemeliharaan matang dalam aksesnya oleh unit kerja terkait di lingkungan Sekretariat Negara.

Tujuannya adalah untuk memperjelas kebutuhan pelayanan pemeliharaan sistem informasi manajemen dan sebagai pegangan agar penggunaannya lebih lanjut dapat dilakukan secara terencana dan terukur, sehingga hasil yang dicapai lebih maksimal, dan diharapkan hasilnya dapat mendukung kelancaran kinerja seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara.

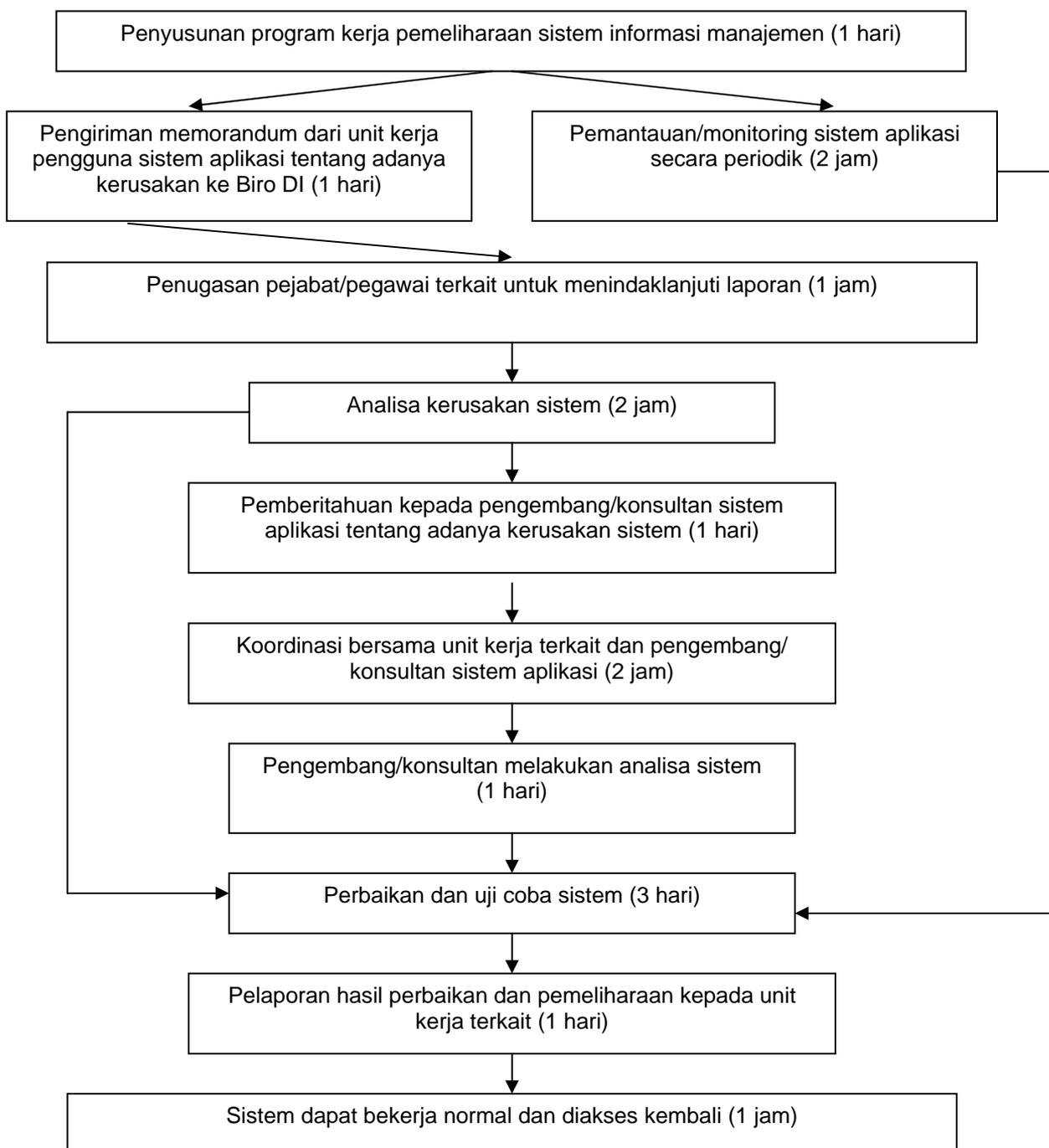
**D. Ruang ...**

#### D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pemeliharaan sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara adalah Biro Dukungan Informatika.
2. Pelaksana pelayanan adalah Bagian Pengembangan dan Penerapan Sistem yang secara teknis/administrasi memiliki tugas dan tanggung jawab langsung melaksanakan pemeliharaan sistem aplikasi bagi seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Dukungan Informatika.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam pemeliharaan sistem informasi manajemen bagi seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara sehingga proses pemeliharannya dapat dilakukan secara lancar, efektif, dan efisien.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh satuan organisasi/unit kerja/pejabat/pegawai yang terkait di lingkungan Sekretariat Negara.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah laporan hasil pemeliharaan dalam bentuk dokumen yang berkaitan dengan pemeliharaan sistem informasi manajemen bagi seluruh unit kerja terkait di lingkungan Sekretariat Negara.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah lancarnya operasionalisasi penggunaan sistem informasi manajemen dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh unit kerja terkait di lingkungan Sekretariat Negara.
8. Defenisi peristilahan
  - a. Pemeliharaan sistem informasi manajemen adalah pemeliharaan aplikasi sistem informasi manajemen yang telah diterapkan, baik aplikasi yang dikembangkan dan diterapkan melalui pihak ketiga maupun melalui tim swakelola.
  - b. Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem informasi modern yang dibuat berdasarkan bahasa aplikasi pemrograman tertentu dengan pendukung datanya. Sistem Informasi modern tersebut dibuat sesuai dengan kebutuhannya untuk memenuhi hasil keluaran/laporan yang diinginkan oleh penggunanya.
  - c. Pengembang/Konsultan adalah suatu perusahaan/badan usaha yang mendapatkan pekerjaan dalam penyediaan barang/jasa sistem informasi manajemen yang telah ditunjuk secara resmi sesuai dengan kapasitasnya dalam bidang sistem informasi manajemen.
9. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office dan internet
  - b. Memiliki pengetahuan dasar yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen modern (terutama penerapan dan pemeliharaan sistem)
  - c. Mampu bekerja secara tim (*teamwork*)

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



B. Prosedur ...

## **B. Prosedur Pelayanan**

1. Menyusun program kerja pemeliharaan sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara (1 hari)
2. a. Surat pemberitahuan/memorandum dari unit kerja terkait di lingkungan Sekretariat Negara tentang laporan kerusakan sistem informasi disampaikan ke Biro Dukungan Informatika (1 hari)  
b. Melakukan pemantauan/monitoring sistem aplikasi secara periodik (2 jam)
3. Berdasarkan memorandum pemberitahuan kerusakan dari unit kerja terkait, Kepala Biro Dukungan Informatika menugaskan pejabat/pegawai terkait untuk menindaklanjuti laporan (1 jam).
4. Melakukan analisa sistem aplikasi secara keseluruhan, mulai dari perangkat lunak dan databasenya hingga perangkat keras pendukung sistem (2 jam)
5. a. Apabila ditemukan kerusakan sistem ringan, akan dilakukan perbaikan terlebih dahulu oleh pejabat/pegawai di Biro Dukungan Informatika dan sekaligus melakukan uji coba kembali untuk pengoperasian sistem tersebut secara menyeluruh sampai berjalan normal dan baik kembali (3 hari).  
b. Apabila ditemukan kerusakan sistem yang cukup parah/kompleks, akan dilakukan pemberitahuan kepada pengembang/konsultan yang bertanggung jawab atas sistem aplikasi tersebut untuk ditindaklanjuti perbaikan segera. Informasi pemberitahuan ini juga ditembuskan kepada unit kerja terkait agar mendapatkan informasi terkini dan ikut memonitor pengembang/konsultan tersebut (1 hari).
6. Rapat koordinasi antara Biro Dukungan Informatika, unit kerja terkait, dan pengembang/konsultan sistem aplikasi dilaksanakan untuk menjelaskan kerusakan yang terjadi dan langkah-langkah pekerjaan perbaikan dan perawatannya (2 jam).
7. Pengembang/konsultan melakukan analisa sistem secara lebih komprehensif dan mencari penyebab kerusakan secara teknis (1 hari).
8. Melakukan perbaikan teknis sistem aplikasi dan uji coba sistem yang diperlukan yang terdiri dari beberapa tahap (3 hari):
  - a. Uji coba sistem per modul dan secara keseluruhan
  - b. Evaluasi sistem aplikasi
  - c. Uji coba perangkat jaringan dan koneksi ke pengguna/unit kerja terkait
9. Membuat laporan hasil perbaikan dan pemeliharaan sistem aplikasi dari unit kerja terkait dan dilengkapi dengan dokumen pendukung (2 jam)
10. Sistem dapat bekerja normal kembali dan siap untuk diakses oleh unit kerja terkait (1 jam).

### **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya rencana kerja pemeliharaan sistem secara periodik
  - b. Adanya laporan kerusakan tertulis dari unit kerja/pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Negara
  - c. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
  - d. Memiliki pengetahuan dasar soal pemeliharaan dan teknis aplikasi sistem informasi manajemen
  - e. Tersedianya data/referensi penulisan dari sistem aplikasi terkait berupa buku/dokumen/pedoman lainnya yang akan dipelihara
  - f. Tersedianya *source code*/program rinci bahasa data sistem aplikasi
  - g. Tersedianya *backup* sistem aplikasi, misalnya dalam bentuk *compact disk* (CD) aplikasi
  
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:

Mengajukan laporan kerusakan tertulis dari unit kerja terkait kepada Kepala Biro Dukungan Informatika, Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan

### **D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer, printer, data sistem aplikasi (dalam *softcopy* atau *hardcopy*), serta ruang rapat dan kelengkapannya

### **E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

### **F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan pemeliharaan sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara diselenggarakan di Biro Dukungan Informatika, Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan atau di unit kerja terkait di lingkungan Sekretariat Negara.

### **G. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan pemeliharaan sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara 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 pemeliharaan sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara diserahkan kepada para pejabat/pegawai terkait melalui Kepala Biro Dukungan Informatika atau dapat langsung kepada pejabat/pegawai terkait setelah diketahui dan mendapat persetujuan Kepala Biro Dukungan Informatika sebelumnya.
2. Pejabat/pegawai terkait beserta staf menindaklanjuti dan membahasnya dalam rapat koordinasi lanjutan.

4. Standar Pelayanan Penyusunan Kerangka Acuan Kerja Sistem Informasi Manajemen di Lingkungan Sekretariat Negara

## **STANDAR PELAYANAN PENYUSUNAN KERANGKA ACUAN KERJA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT NEGARA**

### **BAGIAN KESATU PENDAHULUAN**

#### **A. Dasar Hukum**

1. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2008
3. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

#### **B. Latar Belakang**

Sistem informasi manajemen merupakan bagian dari tujuan pengembangan *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Melalui sistem informasi manajemen, dilakukan penataan proses kerja secara tersistem yang diaplikasikan dalam bentuk sistem aplikasi dan database. Sekretariat Negara sebagai salah satu lembaga strategis pemerintah berupaya fokus dalam pemanfaatan sistem informasi manajemen, dengan memaksimalkan teknologi informasi yang ada sesuai dengan kebutuhan, diharapkan akan berdampak pada peningkatan kinerja seluruh satuan/unit kerja dalam melaksanakan tupoksinya masing-masing. Untuk melaksanakan kegiatan dimaksud maka diperlukan langkah awal, yaitu pembuatan kerangka acuan kerja sistem informasi manajemen yang baik dan lengkap, memenuhi kebutuhan dari unit kerja terkait, agar lebih terarah dan terstruktur sehingga sasarnya tercapai. Agar penyusunan kerangka acuan kerja dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan.

#### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan penyusunan kerangka acuan kerja sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara adalah untuk menyediakan informasi dan panduan yang jelas dan pasti mengenai penyusunan kerangka acuan kerja sistem informasi manajemen bagi seluruh unit kerja yang membutuhkan sistem aplikasi khusus di lingkungan Sekretariat Negara.

Tujuannya adalah untuk memperjelas kebutuhan suatu sistem informasi manajemen dan sebagai pegangan agar pembangunan dan/atau pengembangannya dapat dilakukan secara terencana dan terukur, sehingga hasil

yang ...

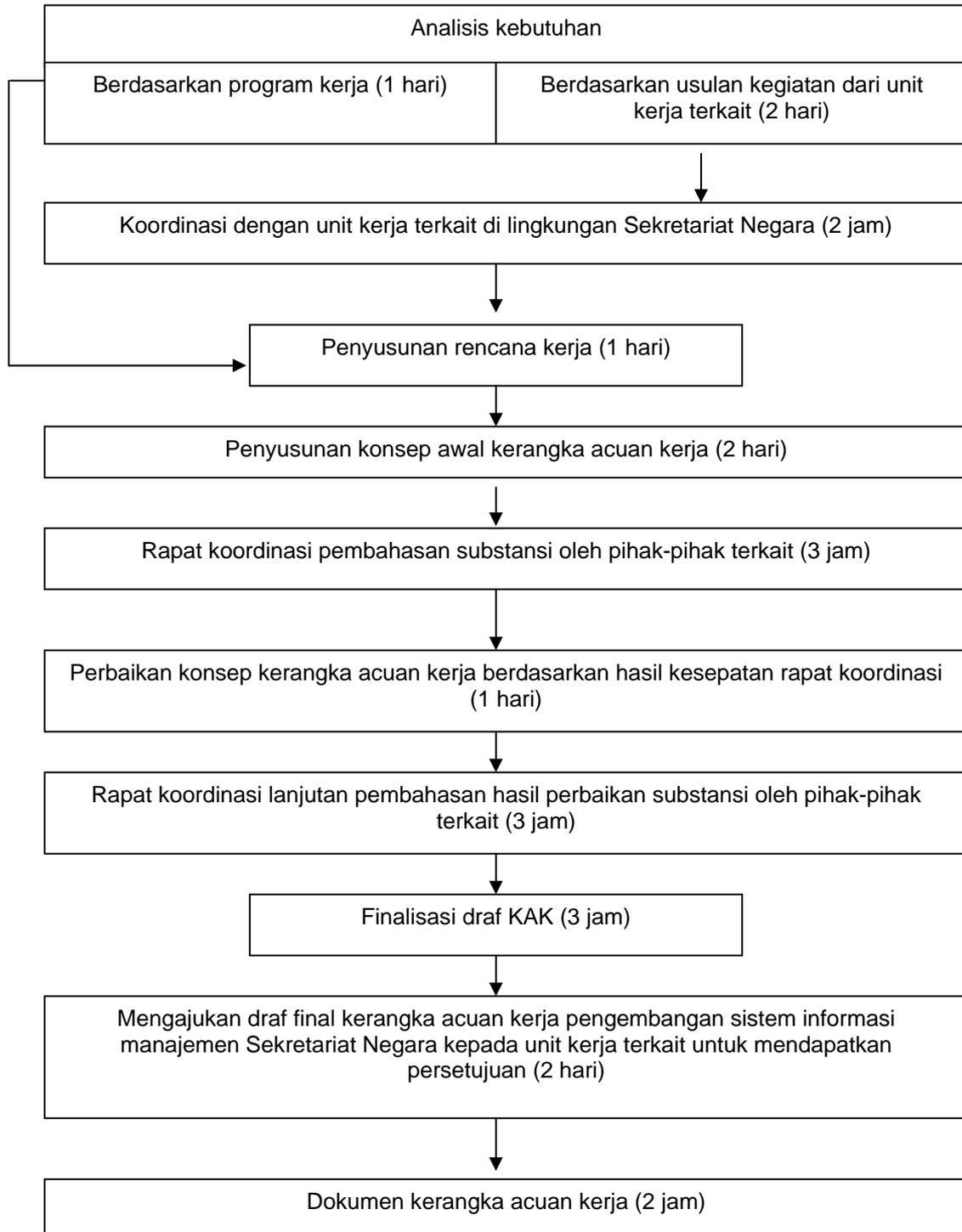
yang dicapai lebih maksimal, dan diharapkan hasilnya dapat mendukung kelancaran kinerja seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara.

#### **D. Ruang Lingkup**

1. Unit pelayanan yang menyusun kerangka acuan kerja sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara adalah Biro Dukungan Informatika.
2. Pelaksana pelayanan adalah Bagian Pengembangan dan Penerapan Sistem yang secara teknis/administrasi memiliki tugas dan tanggung jawab langsung melaksanakan penyusunan kerangka acuan kerja dengan dibantu unit kerja terkait/pengusul/pengguna di lingkungan Sekretariat Negara.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Dukungan Informatika.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam penyusunan kerangka acuan kerja sistem informasi manajemen, sehingga proses penyusunannya dapat dilakukan dengan lancar, efektif, dan efisien.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh satuan organisasi/unit kerja/pejabat/pegawai yang membutuhkan kerangka acuan kerja yang jelas dan lengkap untuk pengembangan sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah berkas hasil penyusunan kerangka acuan kerja suatu sistem informasi manajemen yang dituangkan dalam bentuk dokumen kerangka acuan kerja sistem informasi manajemen.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah tertatanya dan terintegrasinya pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi di lingkungan Sekretariat Negara serta terkoordinasinya penyusunan kebijakan, standarisasi, dan panduan sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara.
8. Definisi peristilahan
  - a. Kerangka Acuan Kerja (KAK) Sistem Informasi Manajemen adalah dokumen pengembangan aplikasi dukungan kebijakan, aplikasi manajemen modern, dan aplikasi *e-government* di lingkungan Setneg.
  - b. Penyusun adalah para pejabat/pegawai di lingkungan Biro Dukungan Informatika yang memiliki tugas dan tanggung jawab melaksanakan penyusunan kerangka acuan kerja sistem informasi manajemen beserta pejabat/pegawai dari unit kerja terkait yang ditunjuk.
9. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Mampu melaksanakan analisis, evaluasi, menyusun sistem dan prosedur kerja
  - b. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office dan internet
  - c. Memiliki pengetahuan dasar yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen
  - d. Memiliki kemampuan presentasi
  - e. Mampu bekerja secara tim (*teamwork*)

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



## **B. Prosedur Pelayanan**

1. Melakukan analisis kebutuhan akan pembuatan kerangka acuan kerja:
  - a. Menyusun program kerja yang berasal dari program kerja Biro Dukungan Informatika (1 hari)
  - b. Menyusun program kerja yang berasal unit kerja terkait di lingkungan Sekretariat Negara (2 hari)
2. Melakukan koordinasi awal dengan unit kerja terkait yang berhubungan dengan substansi materi dalam kerangka acuan kerja yang dibutuhkan (2 jam):
  - a. Mengajukan usulan kebutuhan tentang sistem yang diinginkan oleh unit kerja terkait
  - b. Mengajukan pejabat/pegawai yang ditunjuk sebagai perwakilan dari unit kerja terkait yang berkompeten membahas secara teknis dan administrasi
3. Menyusun rencana kerja (1 hari):
  - a. Mengumpulkan data/informasi dan dokumen teknis yang berkaitan dengan penyusunan materi kerangka acuan kerja
  - b. Menyusun jadwal kegiatan lanjutan secara rinci
4. Menyusun konsep/draf awal kerangka acuan kerja yang dibutuhkan yang berkaitan dengan materi substansi (2 hari):
  - a. Mempelajari dokumen teknis yang terkait dengan materi substansi
  - b. Menyusun sistem dan prosedur kerja serta kebutuhan teknis lainnya
  - c. Melaksanakan pembahasan terbatas di lingkungan Biro Dukungan Informatika
5. Melaksanakan rapat koordinasi lanjutan untuk membahas pokok substansi oleh pejabat/pegawai terkait atas usulan draf awal yang telah disiapkan oleh Biro Dukungan Informatika (3 jam)
6. Memperbaiki konsep awal kerangka acuan kerja berdasarkan masukan dan pembahasan pada rapat koordinasi substansi sebelumnya yang telah disepakati (1 hari)
7. Melakukan rapat koordinasi lanjutan untuk membahas perbaikan draf kerangka acuan kerja yang telah disepakati sebelumnya, khususnya materi substansi (3 jam)
8. Finalisasi draf akhir kerangka acuan kerja yang merupakan hasil kesepakatan sebelumnya (3 jam)
9. Mengajukan draf final Kerangka Acuan Kerja Sistem Informasi Manajemen Sekretariat Negara kepada unit kerja terkait untuk mendapatkan persetujuan (2 hari)
10. Membuat dokumen hasil finalisasi kerangka acuan kerja yang telah disetujui oleh unit kerja terkait dan siap untuk digunakan sebagai landasan pembuatan TOR kegiatan (2 jam)

## **C. Persyaratan ...**

### **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya permintaan tertulis dari unit kerja/pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Negara
  - b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
  - c. Memiliki pengetahuan dasar soal sistem informasi manajemen
  - d. Tersedianya data/referensi penulisan dan pembuatan kerangka acuan kerja berupa buku/dokumen/pedoman lainnya yang terkait
  
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:
  - a. Memahami kebutuhan substansi yang diinginkan dalam rangka pembuatan kerangka acuan kerja
  - b. Mengajukan permintaan tertulis untuk memenuhi kebutuhan penyusunan kerangka acuan kerja sesuai kebutuhan dari unit kerja terkait kepada Kepala Biro Dukungan Informatika

### **D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer, printer, data teks/gambar, serta ruang rapat dan kelengkapannya

### **E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

### **F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan penyusunan kerangka acuan kerja sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara diselenggarakan di Biro Dukungan Informatika, Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan.

### **G. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan penyusunan kerangka acuan kerja sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara dilaksanakan pada jam kerja kedinasan.

### **H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari unit kerja terkait dengan penyusunan kerangka acuan kerja sistem informasi manajemen di lingkungan Sekretariat Negara diserahkan kepada para penyusun melalui Kepala Biro Dukungan Informatika atau dapat langsung kepada Penyusun setelah diketahui dan mendapat persetujuan Kepala Biro Dukungan Informatika sebelumnya.
2. Kepala Biro Dukungan Informatika akan mendelegasikan wewenang kepada pejabat/pegawai yang terkait dalam penyusunan kerangka acuan kerja tersebut untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Pejabat/pegawai beserta staf lainnya menindaklanjuti dan membahasnya dalam rapat koordinasi lanjutan.

5. Standar Pelayanan Peminjaman dan Pengembalian Buku Perpustakaan di Lingkungan Sekretariat Negara

**STANDAR PELAYANAN  
PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN BUKU PERPUSTAKAAN  
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT NEGARA**

**BAGIAN KESATU  
PENDAHULUAN**

**A. Dasar Hukum**

1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2008
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

**B. Latar Belakang**

Dalam rangka mendukung proses pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan serta minat membaca buku-buku perpustakaan, Biro Dukungan Informatika memandang perlu untuk meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan, serta pengembangan sistem layanan peminjaman secara cepat, mudah, dan responsif. Agar pelayanan perpustakaan tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan.

**C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan di lingkungan Sekretariat Negara adalah tersedianya panduan dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan perpustakaan kepada pengguna di lingkungan Sekretariat Negara, serta menyediakan informasi secara jelas dan pasti kepada pengguna tentang prosedur dan kualitas layanan perpustakaan Sekretariat Negara.

Tujuannya adalah meningkatkan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan secara terencana dan transparan sehingga meningkatkan minat para pengguna perpustakaan Sekretariat Negara.

**D. Ruang Lingkup**

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan di lingkungan Sekretariat Negara adalah Bagian Perpustakaan, Biro Dukungan Informatika.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Subbagian Pelayanan Buku dan staf yang dikoordinasikan oleh Kepala Bagian Perpustakaan, Biro Dukungan Informatika.

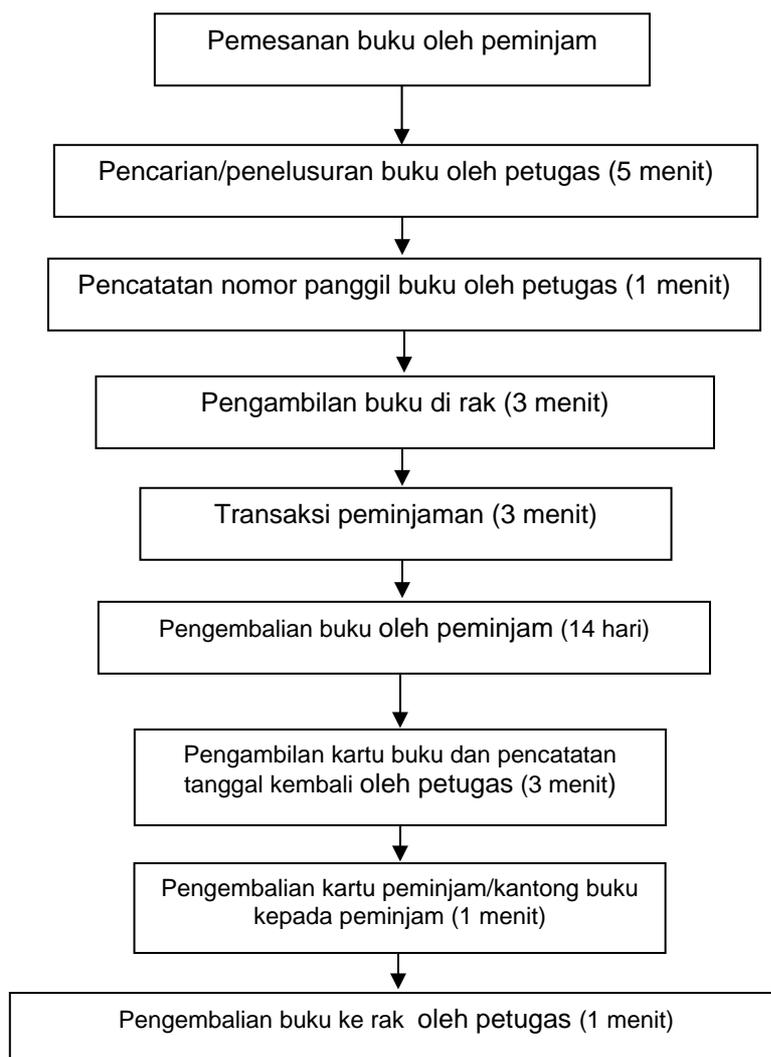
3. Penanggung jawab ...

3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Dukungan Informatika.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terciptanya sistem dan mekanisme peminjaman buku yang mendukung kelancaran kinerja pengelola perpustakaan di lingkungan Sekretariat Negara.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Negara dan Sekretariat Kabinet.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah layanan peminjaman buku.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terbangunnya kinerja unit pelayanan buku di lingkungan Sekretariat Negara secara tertib dan lancar.
8. Definisi peristilahan
  - a. Buku adalah buku yang dimiliki dan tersedia di perpustakaan.
  - b. OPAC (*Online Public Access Catalogue*) adalah fasilitas pencarian informasi buku.
9. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Mampu mengoperasikan sistem informasi perpustakaan
  - b. Mampu mengoperasikan OPAC (*Online Public Access Catalogue*)
  - c. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik

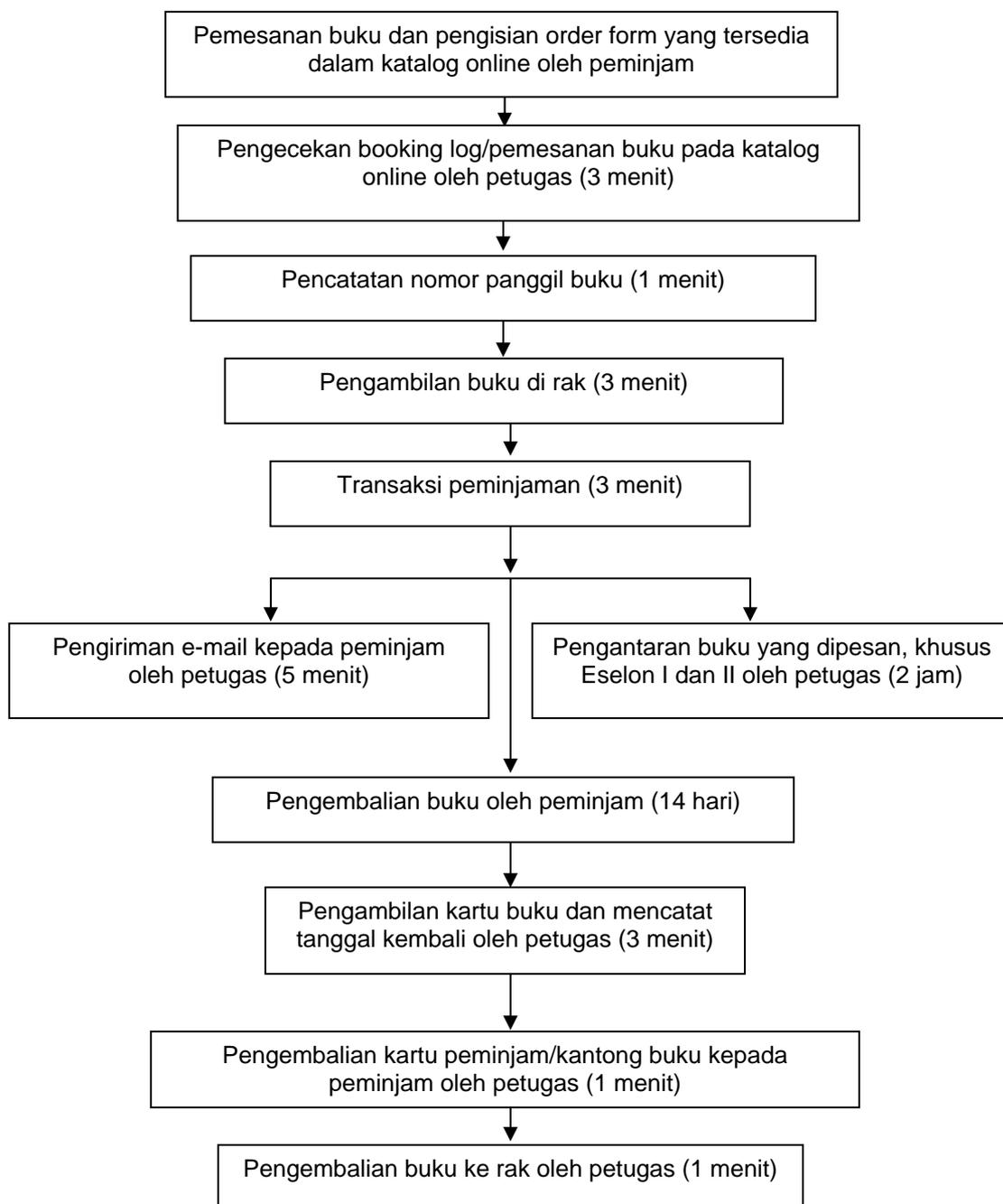
## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur

#### 1. Peminjaman dan Pengembalian Langsung



## 2. Peminjaman dan Pengembalian *Online*



## B. Prosedur Pelayanan

### 1. Peminjaman dan Pengembalian Langsung

#### a. Peminjaman

- 1) Peminjam memesan buku kepada petugas peminjaman.
- 2) Petugas melihat, mencari/melusuri buku yang dipesan melalui OPAC (5 menit).
- 3) Petugas mencatat nomor panggil buku yang dikehendaki (1 menit).
- 4) Petugas mengambil buku di rak (3 menit).
- 5) Petugas melakukan transaksi peminjaman pada *Sipisis for Windows* dengan mengisi data-data nomor ID peminjam/NIP, nomor register buku, dan lama peminjaman (3 menit).
- 6) Petugas mencabut kartu buku dan mencatat tanggal peminjaman, nama peminjam kemudian pada date slip (lembar tanggal kembali) dalam buku ditulis tanggal pengembalian buku yang dipinjam untuk memudahkan pengecekan.
- 7) Peminjam menandatangani/memberi paraf pada kartu buku.
- 8) Kartu buku kemudian disematkan pada kantong buku/kartu peminjam, lalu diletakkan di boks kartu buku dan diurutkan sesuai dengan tanggal pengembalian buku.
- 9) Petugas menyerahkan buku kepada peminjam.

#### b. Pengembalian

- 1) Peminjam mengembalikan buku (14 hari).
- 2) Petugas mengambil kartu buku dan mencatat tanggal kembali (3 menit).
- 3) Petugas mengembalikan kartu peminjam/kantong buku kepada peminjam (1 menit).
- 4) Petugas mengembalikan buku ke rak (1 menit).

### 2. Peminjaman dan Pengembalian *Online*

#### a. Peminjaman

- 1) Peminjam memesan buku dengan mengisi *order form* dalam *catalog online*.
- 2) Petugas mengecek *booking log*/pemesanan buku dalam *catalog online* (3 menit).
- 3) Petugas mencatat nomor panggil buku (1 menit).
- 4) Petugas mengambil buku di rak (3 menit).
- 5) Petugas melakukan transaksi peminjaman pada *Sipisis for Windows* dengan mengisi data-data nomor ID peminjam/NIP, nomor register buku, lamanya peminjaman, mencabut kartu buku, dan mencatat nama peminjam kemudian pada date slip (lembar tanggal buku kembali) di tulis tanggal pengembalian (3 menit).
- 6) Petugas mengirim e-mail kepada peminjam, bahwa buku tersedia di perpustakaan dan siap di ambil (5 menit), dan/atau mengantar langsung khusus bagi Pejabat Eselon I dan II (2 jam).

b. Pengembalian ...

- b. Pengembalian
  - 1) Peminjam mengembalikan buku (14 hari).
  - 2) Petugas mengambil kartu buku dan mencatat tanggal kembali (3 menit).
  - 3) Petugas mengembalikan kartu peminjam/kantong buku kepada peminjam (1 menit).
  - 4) Petugas mengembalikan buku ke rak (1 menit).

### **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya permintaan peminjaman dari pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Negara dan Sekretariat Kabinet
  - b. Tersedianya buku yang akan dipinjam di perpustakaan
  - c. Memiliki keterampilan dalam administrasi pelayanan perpustakaan
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:  
Telah terdaftar menjadi anggota perpustakaan Sekretariat Negara

### **D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer, mesin fotokopi, scanner, printer, dan kendaraan

### **E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

### **F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan di lingkungan Sekretariat Negara diselenggarakan di perpustakaan Sekretariat Negara.

### **G. Peringatan**

1. Dalam hal pengembalian buku yang dipinjam melebihi batas waktu peminjaman, maka peminjaman berikutnya akan ditunda.
2. Dalam hal buku yang dipinjam rusak/hilang, maka peminjam harus mengganti dengan buku yang sama.

### **H. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan di lingkungan Sekretariat Negara dilaksanakan setiap hari kerja:

- Senin s.d. Kamis : 08.30 – 15.00 WIB
- Jum'at : 08.30 – 15.30 WIB

### **I. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan oleh pelaksana pelayanan diagendakan, untuk selanjutnya disampaikan kepada Kepala Subbagian Pelayanan Buku.
2. Kepala Subbagian Pelayanan Buku mengkoordinasikan permasalahan pengaduan/keluhan/masukan untuk menganalisis serta mengambil tindakan untuk ditindaklanjuti.

6. Standar Pelayanan Penyediaan Dokumen Peraturan Perundang-Undangan di Lingkungan Sekretariat Negara

**STANDAR PELAYANAN  
PENYEDIAAN DOKUMEN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT NEGARA**

**BAGIAN KESATU  
PENDAHULUAN**

**A. Dasar Hukum**

1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2008
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

**B. Latar Belakang**

Dalam rangka mendorong efektivitas, efisiensi, responsibilitas, dan kecepatan dalam pelayanan penyediaan koleksi dokumen peraturan perundang-undangan yang terdiri dari Ketetapan MPR, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, Peraturan Presiden, Instruksi Presiden, Lembaran Negara, dan Tambahan Lembaran Negara, tanggung jawab kinerja pelayanan perpustakaan di lingkungan Sekretariat Negara, dipandang perlu untuk menetapkan standar pelayanan penyediaan dokumen peraturan perundang-undangan di lingkungan Sekretariat Negara.

**C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan penyediaan dokumen peraturan perundang-undangan di lingkungan Sekretariat Negara adalah untuk dijadikan panduan bagi petugas perpustakaan dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara, serta menyediakan informasi secara jelas dan pasti bagi petugas tentang prosedur dan kualitas kinerja petugas perpustakaan.

Tujuannya adalah untuk mendorong terbangunnya sistem kinerja unit pelayanan secara terencana dan mampu mendukung kelancaran kinerja Bagian Perpustakaan.

**D. Ruang Lingkup**

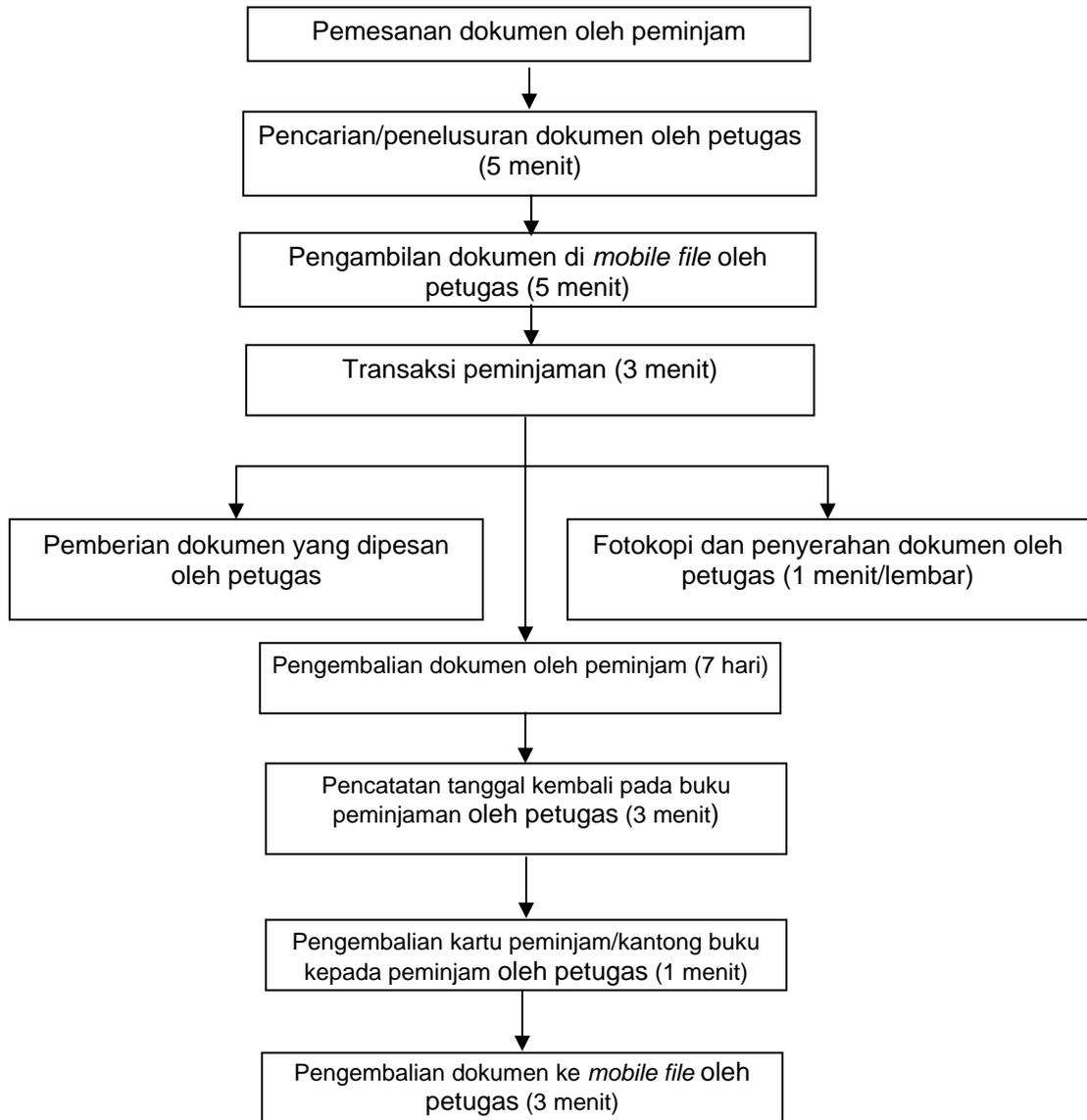
1. Unit pelayanan yang melaksanakan pelayanan penyediaan dokumen peraturan perundang-undangan di lingkungan Sekretariat Negara adalah unit kerja lini yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas tersebut di lingkungan Sekretariat Negara.

2. Pelaksana ...

2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Subbagian Pelayanan Bahan Pustaka beserta staf yang dikoordinasikan oleh Kepala Bagian Perpustakaan.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Dukungan Informatika.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terciptanya sistem dan mekanisme pelayanan penyediaan dokumen peraturan perundang-undangan di lingkungan Sekretariat Negara yang mendukung kelancaran kinerja pengelola perpustakaan di lingkungan Sekretariat Negara.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Negara dan Sekretariat Kabinet.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah layanan penyediaan dokumen peraturan perundang-undangan
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terbangunnya kinerja unit pelayanan bahan pustaka di lingkungan Sekretariat Negara secara tertib dan lancar.
8. Definisi peristilahan  
Peraturan perundang-undangan adalah Undang-Undang Dasar, Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, Peraturan Presiden, dan Instruksi Presiden.
9. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Mampu mengoperasikan sistem informasi perpustakaan
  - b. Mampu mengoperasikan *OPAC (Online Public Access Catalogue)*
  - c. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



## **B. Prosedur Pelayanan**

1. Peminjam memesan dokumen kepada petugas.
2. Petugas melihat, mencari/menelusur dokumen yang dipesan melalui alat telusur (5 menit).
3. Petugas mengambil dokumen di tempat penyimpanan (5 menit).
4. Petugas memfotokopi dokumen yang dipesan, jika diminta (1 menit/lembar).
5. Petugas melakukan transaksi dengan mencatat tanggal peminjaman, nama peminjam, nomor ID/NIP peminjam, nomor/tahun/jenis peraturan perundang-undangan ke dalam buku peminjaman, dan menyerahkan dokumen yang diminta (3 menit), dan/atau menyerahkan fotokopi dokumen (3 menit).
6. Peminjam mengembalikan dokumen (7 hari).
7. Petugas mencatat tanggal pengembalian dokumen dalam buku peminjaman dan peminjam membubuhkan paraf pada buku peminjaman (3 menit).
8. Petugas mengembalikan kartu peminjam/kantong buku kepada peminjam (1 menit).
9. Petugas mengembalikan dokumen ke dalam *moblie file* (3 menit).

## **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya permintaan peminjaman dari pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Negara dan Sekretariat Kabinet
  - b. Memiliki keterampilan dalam administrasi pelayanan perpustakaan
  - c. Tersedianya buku yang akan dipinjam di perpustakaan
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:

Telah terdaftar menjadi anggota perpustakaan Sekretariat Negara

## **D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer, mesin fotokopi, scanner, printer, dan kendaraan

## **E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

## **F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan penyediaan dokumen peraturan perundang-undangan di lingkungan Sekretariat Negara diselenggarakan di perpustakaan Sekretariat Negara.

## **G. Jadwal ...**

#### **G. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan penyediaan dokumen peraturan perundang-undangan di lingkungan Sekretariat Negara dilaksanakan setiap hari kerja:

Senin s.d. Kamis : 08.30 – 15.00 WIB

Jum'at : 08.30 – 15.30 WIB

#### **H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan oleh pelaksana pelayanan diagendakan, untuk selanjutnya disampaikan kepada Kepala Subbagian Pelayanan Bahan Pustaka.
2. Kepala Subbagian Pelayanan Bahan Pustaka mengkoordinasikan permasalahan pengaduan/keluhan/masukan untuk menganalisis serta mengambil tindakan untuk ditindaklanjuti.

7. Standar Pelayanan Pengelolaan Jaringan Komunikasi Data di Lingkungan Sekretariat Negara

**STANDAR PELAYANAN  
PENGELOLAAN JARINGAN KOMUNIKASI DATA  
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT NEGARA**

**BAGIAN KESATU  
PENDAHULUAN**

**A. Dasar Hukum**

1. Peraturan Menteri Sekretariat Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2008
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

**B. Latar Belakang**

Salah satu tugas dan fungsi Biro Dukungan Informatika dalam memberikan dukungan teknis dan administrasi kepada Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan adalah penyelenggaraan sistem jaringan komunikasi dan multimedia. Jaringan ini diharapkan dapat mendukung penyiapan bahan dan data, pengolahan data, serta penyajian dan penyebaran informasi. Agar penyelenggaraan sistem jaringan komunikasi dan multimedia dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan.

**C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan pengelolaan jaringan komunikasi data di lingkungan Sekretariat Negara adalah untuk memberikan informasi dan panduan secara jelas mengenai layanan pengelolaan jaringan komunikasi data di lingkungan Sekretariat Negara.

Tujuannya adalah untuk menciptakan sistem pelayanan pengelolaan jaringan komunikasi data yang terencana dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi unit-unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara.

**D. Ruang Lingkup**

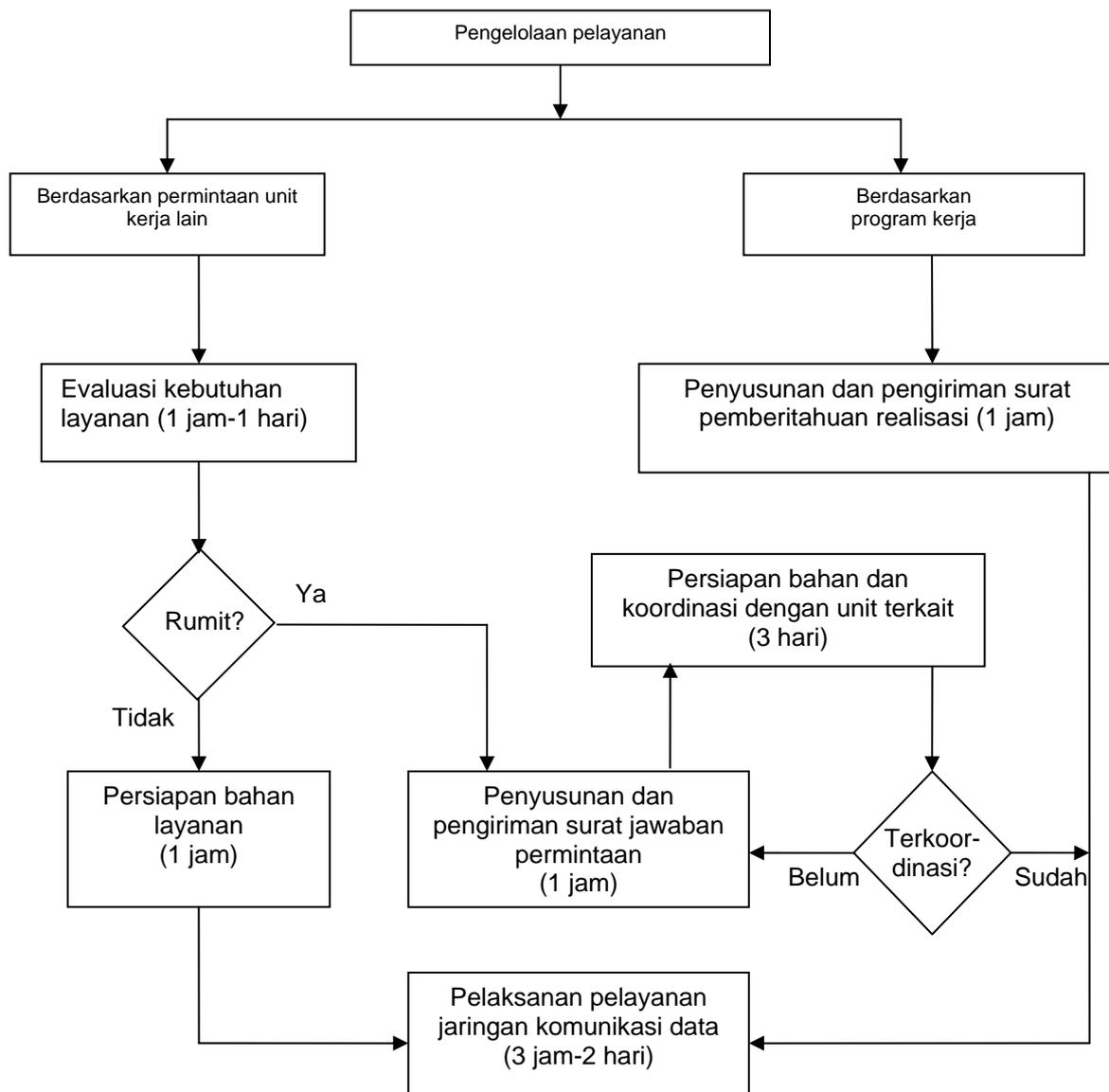
1. Unit pelayanan yang melaksanakan pengelolaan jaringan komunikasi data di lingkungan Sekretariat Negara adalah Biro Dukungan Informatika.
2. Pelaksana pelayanan adalah para pejabat/pegawai di Bagian Jaringan dan Multimedia yang memiliki tugas dan tanggung jawab langsung dalam pengelolaan sistem jaringan komunikasi data dan multimedia.

3. Penanggung jawab ...

3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Dukungan Informatika.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku mengenai prosedur kerja dalam pemanfaatan jaringan komunikasi dan multimedia dalam rangka mendukung kelancaran, efektivitas, dan efisiensi kinerja di lingkungan Sekretariat Negara.
5. Pengguna layanan adalah seluruh satuan organisasi/unit kerja/pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Negara.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah terhubungnya operasional sistem perangkat keras dan lunak komputer unit-unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara secara *online* dan terintegrasi.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terwujudnya dukungan penerapan dan pemanfaatan aplikasi-aplikasi sistem informasi manajemen dalam mendukung ketatalaksanaan organisasi.
8. Definisi peristilahan
  - a. Intranet adalah jaringan komunikasi data antar unit kerja dalam suatu organisasi tertentu.
  - b. Internet adalah jaringan komunikasi data global.
  - c. Kabel adalah *Fiber Optic (FO)* dan *Unshielded twisted-pair (UTP)* yaitu jenis kabel yang digunakan dalam jaringan.
  - d. Konektor RJ-45 adalah media penghubung dari kabel UTP ke Outlet jaringan.
  - e. *Harddisk* adalah media penyimpan data dan perangkat lunak sistem.
  - f. *Software* adalah perangkat lunak sistem baik *operating system* maupun aplikasi sistem.
  - g. *Client Server* adalah perangkat keras berupa komputer yang terhubung dengan perangkat keras komputer penyimpan sistem dan data di pusat pengelola jaringan.
9. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Mampu menganalisis, mengevaluasi, mengoperasikan, dan mengembangkan sistem jaringan komunikasi data dan multimedia
  - b. Mampu mengoperasikan peralatan jaringan
  - c. Memiliki kemampuan presentasi, administrasi, dan pengetahuan jaringan

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



B. Prosedur ...

## **B. Prosedur Pelayanan**

1. Mengelola pelayanan berdasarkan permintaan kebutuhan pelayanan jaringan dari unit kerja lain:
  - a. Pelayanan pemeliharaan dan perbaikan sistem jaringan komunikasi dan multimedia
  - b. Permintaan pemasangan titik jaringan baru ke sistem jaringan komunikasi data dan multimedia
  
2. Mengelola pelayanan kerja berdasarkan program kerja dilakukan dengan tahapan:
  - a. Membuat surat edaran ke seluruh unit kerja, guna mendapatkan informasi kebutuhan titik jaringan di masing-masing unit kerja (1 hari)
  - b. Menyusun/menetapkan jadwal kegiatan pemasangan titik-titik jaringan (1 hari)
  - c. Menjelaskan pengoperasian sistem jaringan baru (3 jam-1 hari)
  
3. Pelayanan berdasarkan permintaan dari unit kerja lain dimulai dari evaluasi permintaan pelayanan jasa jaringan komunikasi dan multimedia (1 jam), dan pelaksanaannya dilakukan berdasarkan tingkat kerumitan layanan.
  - a. Bila tingkat kerumitan kegiatan sederhana, layanan langsung dilaksanakan (1 jam-1 hari).
  - b. Bila tingkat kerumitan kegiatan rumit, maka dilakukan tahapan:
    - 1) menjawab memorandum tentang permintaan dan realisasi pemenuhan pelayanan kebutuhan (1 jam);
    - 2) mempersiapkan bahan-bahan pendukung layanan dan berkoordinasi dengan unit terkait (3 jam-2 hari).

## **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Tersedianya usulan kebutuhan jaringan baik inisiatif sendiri maupun dari unit kerja terkait
  - b. Adanya bahan dukungan kegiatan pelayanan
  - c. Mendapatkan persetujuan pimpinan
  - d. Tersedianya pegawai yang terdidik dan ahli dalam mengelola jaringan komunikasi data
  
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:

Mengajukan permintaan tertulis kebutuhan untuk dapat diproses kepada Kepala Biro Dukungan Informatika

## **D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer, printer, dan peralatan jaringan

## **E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

**F. Tempat ...**

**F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan pengelolaan jaringan komunikasi data di lingkungan Sekretariat Negara diselenggarakan di seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara dan Sekretariat Kabinet sebagai pengguna *client server* dan unit pelaksana pusat jaringan.

**G. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan pengelolaan jaringan komunikasi data di lingkungan Sekretariat Negara dilakukan secara berkala setiap bulan, sedangkan pelayanan perbaikan dilaksanakan pada jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

**H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari unit-unit kerja terkait dengan pelayanan pengelolaan jaringan komunikasi data di lingkungan Sekretariat Negara disampaikan kepada Kepala Biro Dukungan Informatika.
2. Kepala Biro Dukungan Informatika mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian Jaringan dan Multimedia untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian Jaringan dan Multimedia berserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
4. Kepala Bagian Jaringan dan Multimedia melaporkan keluhan dan hasil tindaklanjut kepada Kepala Biro Dukungan Informatika.

8. Standar Pelayanan Bantuan Teknis Pengoperasian Sistem di Sekretariat Negara

## **STANDAR PELAYANAN BANTUAN TEKNIS PENGOPERASIAN SISTEM DI SEKRETARIAT NEGARA**

### **BAGIAN KESATU PENDAHULUAN**

#### **A. Dasar Hukum**

1. Peraturan Menteri Sekretariat Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2008
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

#### **B. Latar Belakang**

Salah satu tugas dan fungsi Biro Dukungan Informatika dalam memberikan dukungan teknis dan administrasi kepada Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan adalah penerapan dan pengoperasian aplikasi sistem informasi. Daya guna dan hasil guna suatu sistem informasi dalam mendukung ketatalaksanaan organisasi sangat tergantung pada efektifitas dan efisiensi pengoperasian sistem, oleh karenanya pengoperasian sistem informasi perlu dilakukan secara benar dan sesuai dengan prosedur operasi, maka perlu ditetapkan standar pelayanan.

#### **C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan bantuan teknis pengoperasian sistem di Sekretariat Negara adalah untuk memberikan informasi dan panduan secara jelas mengenai layanan bantuan teknis pengoperasian aplikasi sistem yang telah dikembangkan di lingkungan Sekretariat Negara.

Tujuannya adalah untuk menciptakan sistem pelayanan bantuan teknis pengoperasian sistem di Sekretariat Negara yang terencana dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi unit-unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara.

#### **D. Ruang Lingkup**

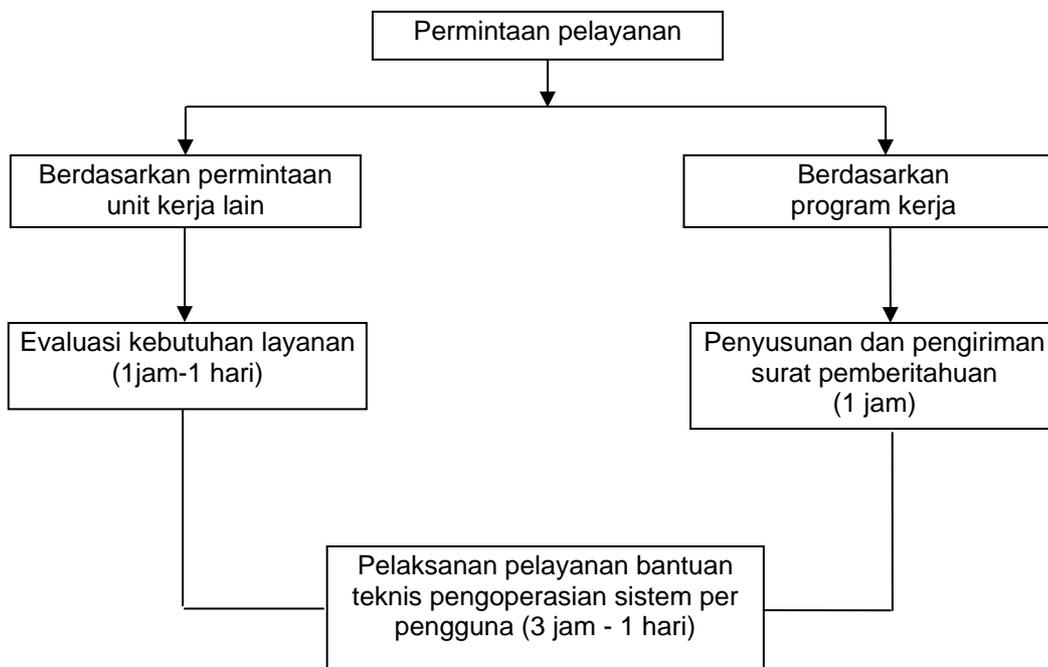
1. Unit pelayanan yang melaksanakan bantuan teknis pengoperasian sistem di Sekretariat Negara adalah Biro Dukungan Informatika.
2. Pelaksana pelayanan adalah para pejabat/pegawai di Bagian Jaringan dan Multimedia yang memiliki tugas dan tanggung jawab langsung dalam rangka pelayanan bantuan teknis pengoperasian sistem di Sekretariat Negara.

3. Penanggung jawab ...

3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Dukungan Informatika.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku mengenai prosedur kerja dalam memberikan pelayanan bantuan teknis pengoperasian sistem dalam mendukung kelancaran, efektivitas, dan efisiensi kinerja di lingkungan Sekretariat Negara.
5. Pengguna layanan adalah seluruh satuan organisasi/unit kerja/pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Negara.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah kelancaran pengoperasian sistem dan aplikasi sistem sebagai alat bantu ketatalaksanaan unit-unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah untuk meningkatkan kinerja unit-unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara.
8. Definisi peristilahan
  - a. *Software* adalah perangkat lunak sistem baik *operating system* maupun aplikasi sistem.
  - b. *Application System Software* adalah perangkat lunak aplikasi yang bersifat umum, seperti aplikasi pada *microsoft office*.
  - c. *Client Server* adalah perangkat keras berupa komputer yang terhubung dengan perangkat keras komputer penyimpan sistem dan data di pusat pengelola jaringan.
9. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Mampu menganalisis, mengevaluasi, mengoperasikan perangkat lunak sistem yang bersifat umum, dan mampu mengoperasikan aplikasi sistem yang telah dikembangkan
  - b. Memiliki kemampuan presentasi, administrasi, dan pengetahuan sistem informasi

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



### B. Prosedur Pelayanan

1. Mengelola pelayanan bantuan teknis pengoperasian sistem di Sekretariat Negara berdasarkan dari permintaan kebutuhan pelayanan jaringan dari unit kerja lain:
  - a. Pelayanan asistensi pengoperasian sistem dan aplikasi sistem
  - b. Pemasangan perangkat lunak aplikasi umum dan pemeliharannya
2. Mengelola pelayanan bantuan teknis pengoperasian sistem di Sekretariat Negara berdasarkan program kerja:
  - a. Membuat surat edaran ke seluruh unit kerja, guna mendapatkan informasi jumlah pengguna sistem di masing-masing unit kerja (1 hari)
  - b. Menyusun/menetapkan jadwal kegiatan bantuan teknis pengoperasian sistem (1 hari)
  - c. Menjelaskan pengoperasian perangkat lunak sistem umum dan aplikasi sistem (3 jam-1 hari).
3. Melaksanakan pelayanan berdasarkan permintaan dari unit kerja lain dimulai dari evaluasi permintaan pelayanan dan pelaksanaannya, yang dilakukan berdasarkan jenis layanan pengoperasian sistem (3 jam-1 hari)

### **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Tersedianya usulan kebutuhan pelayanan bantuan teknis pengoperasian baik inisiatif sendiri maupun dari unit kerja terkait
  - b. Mempersiapkan staf pelaksana kegiatan pelayanan
  - c. Mendapatkan persetujuan pimpinan
  - d. Tersedianya pegawai yang terdidik dan ahli dalam mengelola bantuan teknis.
  
2. Persyaratan administrasi/teknis bagi pengguna pelayanan:  
Mengajukan permintaan tertulis kebutuhan untuk dapat diproses kepada Kepala Biro Dukungan Informatika.

### **D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer, printer, *back up application system software*, dan aplikasi sistem

### **E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

### **F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan bantuan teknis pengoperasian sistem di Sekretariat Negara diselenggarakan di seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara sebagai pengguna *Application System Software* dan aplikasi sistem.

### **G. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan bantuan teknis pengoperasian sistem di Sekretariat Negara baik perbaikan maupun install ulang dilaksanakan pada jam kerja kekinan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja. Sedangkan pelaksanaan pelayanan pemeliharaan dilakukan secara berkala setiap bulan.

### **H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari unit-unit kerja terkait dengan pelayanan bantuan teknis pengoperasian sistem di Sekretariat Negara disampaikan kepada Kepala Biro Dukungan Informatika.
2. Kepala Biro Dukungan Informatika mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian Jaringan dan Multimedia untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian Jaringan dan Multimedia beserta staf menindak lanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
4. Kepala Bagian Jaringan dan Multimedia melaporkan keluhan dan hasil tindaklanjut kepada Kepala Biro Dukungan Informatika.

9. Standar Pelayanan Penyajian Data dan Informasi Hasil Pembangunan Nasional di Lingkungan Sekretariat Negara

**STANDAR PELAYANAN  
PENYAJIAN DATA DAN INFORMASI HASIL PEMBANGUNAN NASIONAL  
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT NEGARA**

**BAGIAN KESATU  
PENDAHULUAN**

**A. Dasar Hukum**

1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2008
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

**B. Latar Belakang**

Guna memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi Biro Dukungan Informatika dalam memberikan pelayanan kepada unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara dan Sekretariat Kabinet, perlu ditunjang oleh penyajian data dan informasi hasil pembangunan nasional yang cepat, tepat, dan akurat. Agar penyajian data dan informasi tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka perlu ditetapkan standar pelayanan.

**C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan penyajian data dan informasi hasil pembangunan nasional di lingkungan Sekretariat Negara adalah untuk menyediakan informasi dan panduan secara jelas dan pasti mengenai pelayanan penyajian data dan informasi hasil pembangunan nasional yang diberikan oleh Biro Dukungan Informatika.

Tujuannya adalah untuk menciptakan sistem pelayanan penyajian data dan informasi hasil pembangunan nasional yang terencana dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi unit-unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara dan Sekretariat Kabinet.

**D. Ruang Lingkup**

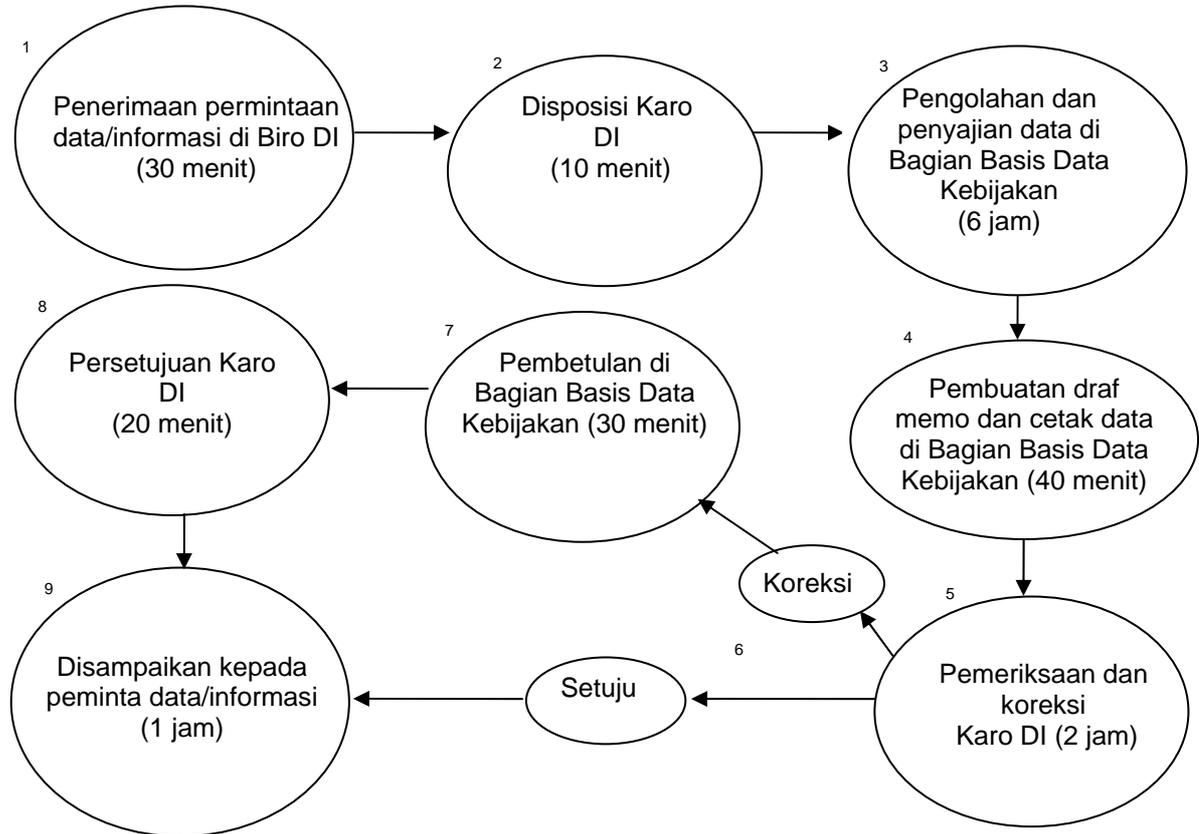
1. Unit pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan penyajian data dan informasi hasil pembangunan nasional di lingkungan Sekretariat Negara adalah Biro Dukungan Informatika.
2. Pelaksana pelayanan adalah Bagian Basis Data Kebijakan.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Dukungan Informatika.

4. Sasaran ...

4. Sasaran yang hendak dicapai adalah tersajinya data yang dibutuhkan pimpinan dan unit kerja lain di lingkungan Sekretariat Negara.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh unit kerja/pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Negara dan Sekretariat Kabinet yang membutuhkan data dan informasi yang tersedia pada Biro Dukungan Informatika.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah data dan informasi yang dibutuhkan Menteri Sekretaris Negara dan unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara dan Sekretariat Kabinet, mencakup data numerik dan tekstual mengenai hasil pembangunan nasional.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja/pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Negara baik dalam proses pengambilan keputusan maupun perumusan kebijakan.
8. Definisi peristilahan  
Data dan informasi hasil pembangunan nasional adalah data nasional, provinsi, dan kabupaten/kota yang mencakup data umum, data ekonomi dan keuangan, infrastruktur, politik hukum dan keamanan, industri perdagangan dan lembaga keuangan, sumber daya alam, sosial budaya, serta laporan data produk hukum dan perundang-undangan.
9. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Mampu mengumpulkan, mengolah, serta menyajikan data dan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna pelayanan dengan cepat dan sederhana
  - b. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office (Ms Word, Ms Excel, Ms Power Point, dan Grafik) dan Internet

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



### B. Prosedur Pelayanan

1. Permohonan/permintaan data dan informasi dari unit kerja/pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Negara diterima oleh:
  - a. Sekretaris Kepala Biro Dukungan Informatika, apabila melalui memorandum, kemudian dicatat dalam buku agenda dan diteruskan kepada Kepala Biro Dukungan Informatika (30 menit);
  - b. Kepala Biro Dukungan Informatika, apabila melalui e-mail, pengambilan data dan informasi dilakukan dengan cara download langsung dari e-mail (30 menit).
2. Kepala Biro Dukungan Informatika memberikan disposisi kepada Kepala Bagian Basis Data Kebijakan (10 menit).
3. Bagian Basis Data Kebijakan mengolah dan menganalisis data dan informasi yang tersedia dan menyajikannya sesuai dengan permintaan dalam bentuk yang sederhana sehingga lebih mudah dimengerti (6 jam).

4. Bagian ...

4. Bagian Basis Data Kebijakan:
  - a. membuat draf memorandum pengantar dengan lampiran data dan informasi yang akan diserahkan kepada unit kerja/pejabat/pegawai yang memintanya melalui memorandum (40 menit);
  - b. mencetak draf data dan informasi yang akan diserahkan kepada unit kerja/pejabat/pegawai yang memintanya melalui e-mail (40 menit).
5. Kepala Bagian Basis Data Kebijakan menyerahkan draf data dan informasi yang akan diserahkan kepada unit kerja/pejabat/pegawai yang memintanya (beserta draf memorandum pengantarnya, apabila dibutuhkan) kepada Kepala Biro Dukungan Informatika untuk mendapatkan persetujuan (5 menit).
6. Kepala Biro Dukungan Informatika mempelajari, memeriksa, dan memberikan koreksi (apabila perlu) terhadap draf yang diajukan atau memberikan persetujuan/tanda tangan (2 jam).
7. Kepala Bagian Basis Data Kebijakan memperbaiki draf sesuai dengan hasil koreksi Kepala Biro Dukungan Informatika (30 menit).
8. Kepala Biro Dukungan Informatika memberikan persetujuan (20 menit).
9. Menyampaikan data dan informasi kepada unit kerja/pejabat/pegawai yang memintanya (1 jam)

#### **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya permintaan tertulis dari unit kerja/pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Negara
  - b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
  - c. Tersedianya data yang diminta di Biro Dukungan Informatika
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:

Mengajukan permintaan tertulis untuk mendapatkan data yang relevan dengan bidang tugasnya kepada Kepala Biro Dukungan Informatika

#### **D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer, printer, scanner, dan internet

#### **E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

#### **F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan penyajian data dan informasi hasil pembangunan di lingkungan Sekretariat Negara diselenggarakan di Biro Dukungan Informatika, Deputy Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan.

#### **G. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan penyajian data dan informasi hasil pembangunan di lingkungan Sekretariat Negara dilaksanakan selama jam kerja kedinasan.

#### **H. Penanganan ...**

#### **H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan yang berkaitan dengan pelayanan penyajian data dan informasi hasil pembangunan di lingkungan Sekretariat Negara disampaikan kepada Kepala Biro Dukungan Informatika.
2. Kepala Biro Dukungan Informatika mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian Basis Data Kebijakan untuk mencari solusi terbaik terhadap pengaduan/keluhan/masukan yang disampaikan. Jika masukan yang diterima berupa saran atau rekomendasi, maka akan ditelaah terlebih dahulu sebelum diakomodasi.