

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.

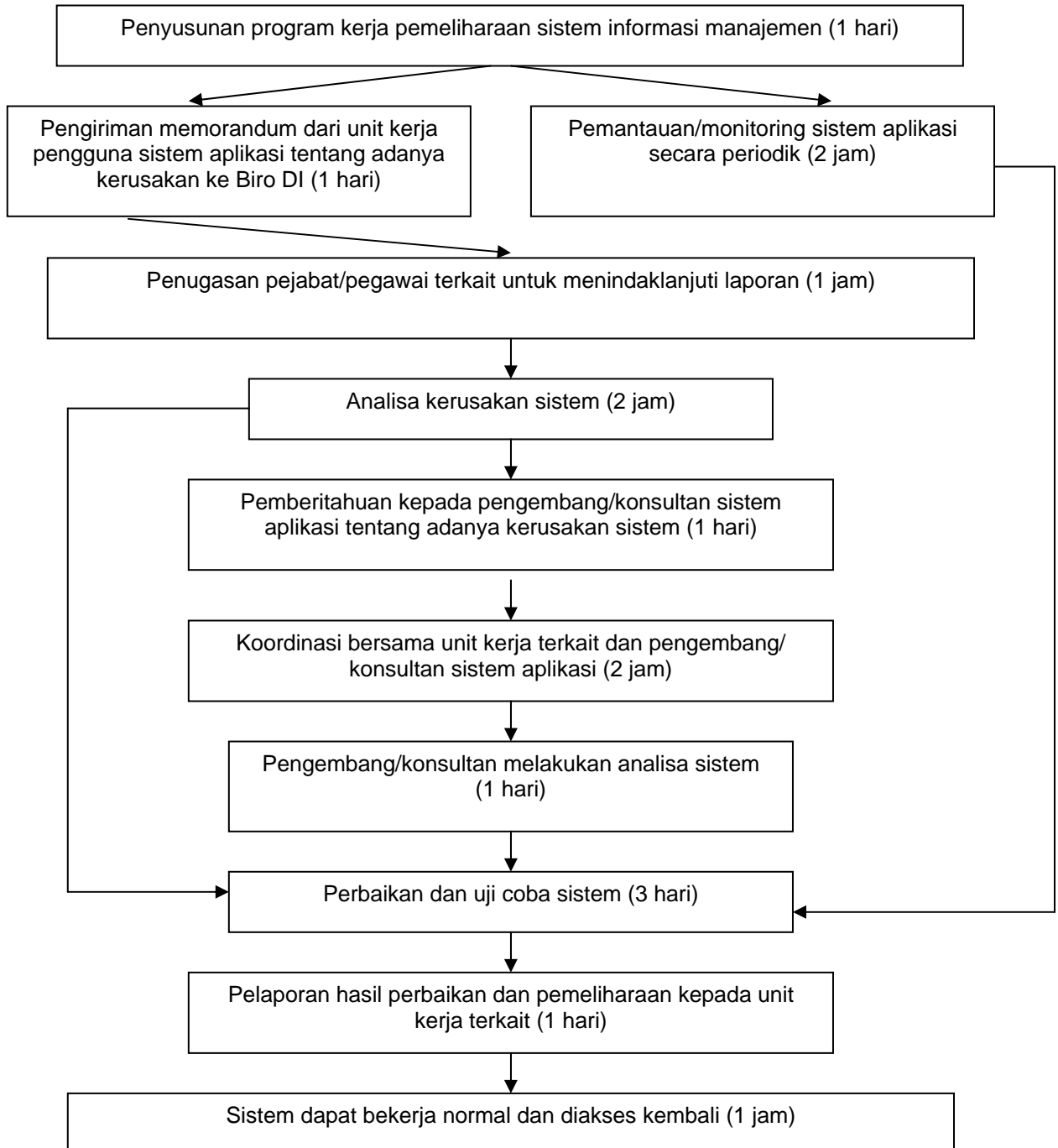
**D. Ruang ...**

#### 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 pemeliharaannya 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.