

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

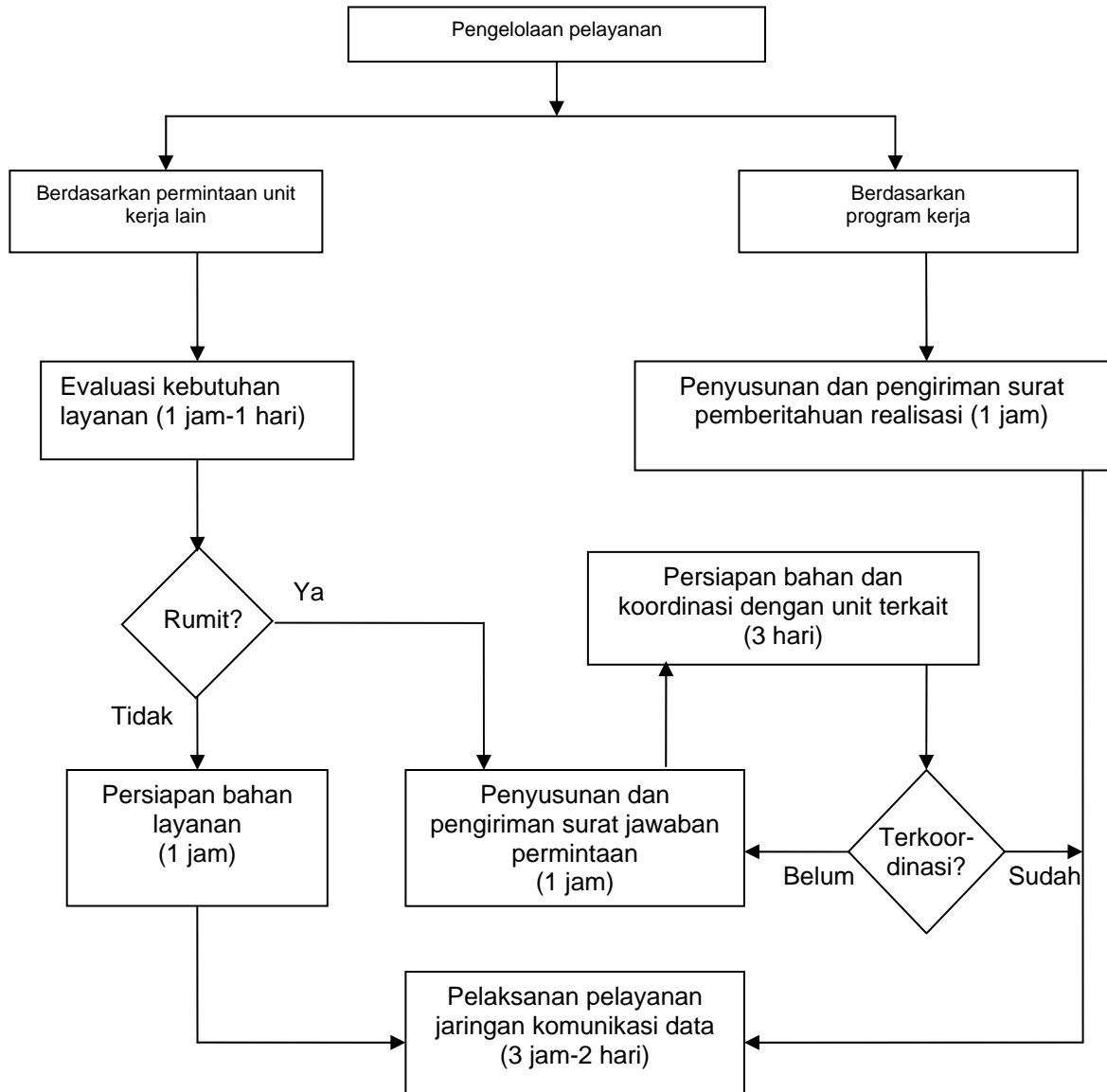
1. Unit pelayanan yang melaksanakan pengelolaan jaringan komunikasi data di lingkungan Sekretariat Negara adalah Biro Dukungan Informatika.
2. Pelaksana pelayanan adalah para pejabat/pegawai di Bagian Jaringan dan Multimedia yang memiliki tugas dan tanggung jawab langsung dalam pengelolaan sistem jaringan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