

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**

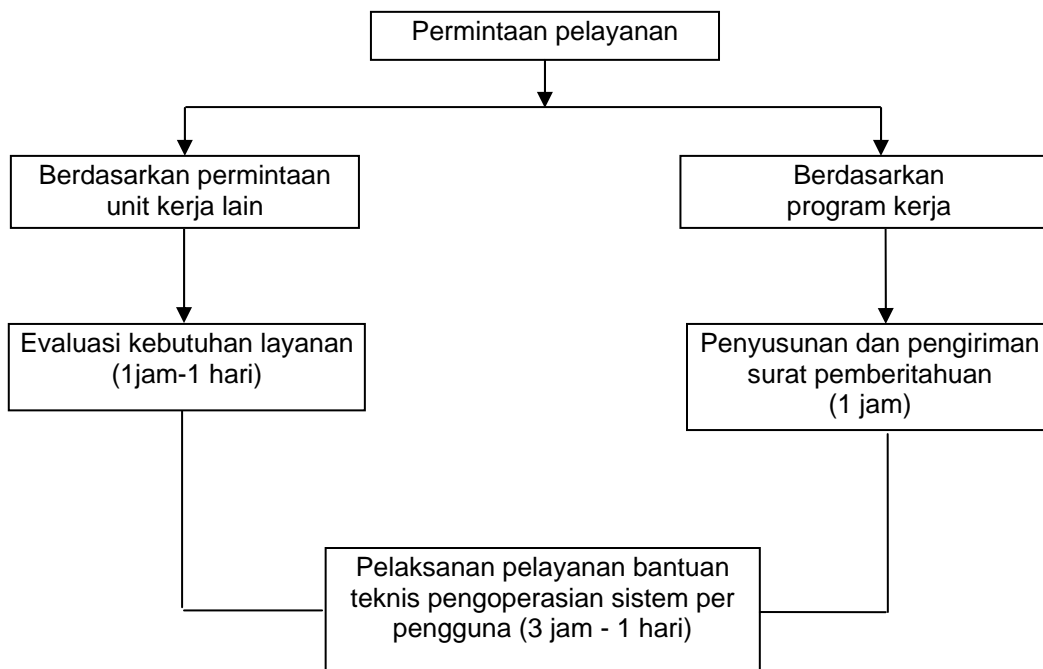
1. Unit pelayanan yang melaksanakan bantuan teknis pengoperasian sistem di Sekretariat Negara adalah Biro Dukungan Informatika.
2. Pelaksana pelayanan adalah para pejabat/pegawai di Bagian Jaringan dan Multimedia yang memiliki tugas dan tanggung jawab langsung dalam rangka pelayanan bantuan teknis pengoperasian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