



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 961 -

3. Standar Pelayanan Pemeliharaan Aplikasi Sistem Informasi di Lingkungan Sekretariat Wakil Presiden

**STANDAR PELAYANAN
PEMELIHARAAN APLIKASI SISTEM INFORMASI
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT WAKIL PRESIDEN**

**BAGIAN KESATU
PENDAHULUAN**

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi Standar Pelayanan Kementerian Sekretariat Negara
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara

B. Latar Belakang

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

C. Maksud dan Tujuan

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

Tujuannya . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 962 -

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

D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pemeliharaan sistem informasi di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden adalah Bagian Teknologi Informasi Biro Tata Usaha, Teknologi Informasi dan Kepegawaian.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Subbagian Sistem Informasi beserta staf yang dikoordinasikan oleh Kepala Bagian Teknologi Informasi.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Biro Tata Usaha, Teknologi Informasi dan Kepegawaian.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam pemeliharaan sistem informasi di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden, sehingga proses pemeliharannya dapat dilakukan secara lancar, cepat, tepat dan aman.
5. Pengguna pelayanan adalah satuan organisasi/unit kerja/pejabat/pegawai yang terkait di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah laporan hasil pemeliharaan dalam bentuk dokumen yang berkaitan dengan pemeliharaan sistem informasi manajemen bagi unit kerja terkait di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terwujudnya kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh unit kerja serta pejabat dan pegawai di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terwujudnya kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh unit kerja serta pejabat dan pegawai di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden.
8. Definisi peristilahan
 - a. Pemeliharaan sistem informasi adalah pemeliharaan sistem informasi yang telah diterapkan, baik aplikasi yang dikembangkan dan diterapkan melalui pihak ketiga maupun melalui tim swakelola.
 - b. Sistem Informasi adalah kombinasi dari manusia, fasilitas atau alat teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mengatur jaringan komunikasi yang penting, proses transaksi tertentu dan rutin, membantu manajemen dan user dan menyediakan dasar untuk pengambilan keputusan yang tepat.
 - c. Penyedia . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 963 -

- c. Penyedia 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.
 - d. *Backup* adalah membuat salinan data yang yang dapat digunakan untuk mengembalikan asli setelah kehilangan data. Tujuan utama *Backup* adalah untuk memulihkan data, baik karena penghapusan data atau kehilangan data karena kerusakan perangkat keras komputer.
 - e. *Backup* sistem dimaksudkan untuk membuat salinan seluruh *file* sistem aplikasi, seperti *coding program* dan *file* pendukung sistem.
 - f. Swakelola adalah pelaksanaan pekerjaan yang direncanakan, dikerjakan dan diawasi sendiri dengan menggunakan tenaga sendiri, alat sendiri, dan atau tenaga upah borongan.
 - g. *Outsourcing* adalah penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan yang sifatnya penunjang oleh suatu perusahaan kepada perusahaan lain melalui perjanjian pemborongan pekerjaan atau penyediaan jasa pekerja/buruh.
 - h. Pranata Komputer adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, wewenang, tanggung jawab dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan sistem informasi berbasis komputer.
9. Standar kompetensi pelaksana:
- a. Mampu mengoperasikan komputer program pengolahan dokumen seperti Microsoft Office dan internet
 - b. Memiliki pengetahuan dasar yang berkaitan dengan sistem informasi manajemen modern
 - c. Mampu bekerja secara tim (teamwork), administrasi dan presentasi
 - d. Mampu melaksanakan teknis pemeliharaan dan evaluasi sistem informasi serta dukungan sistem lainnya

BAGIAN . . .

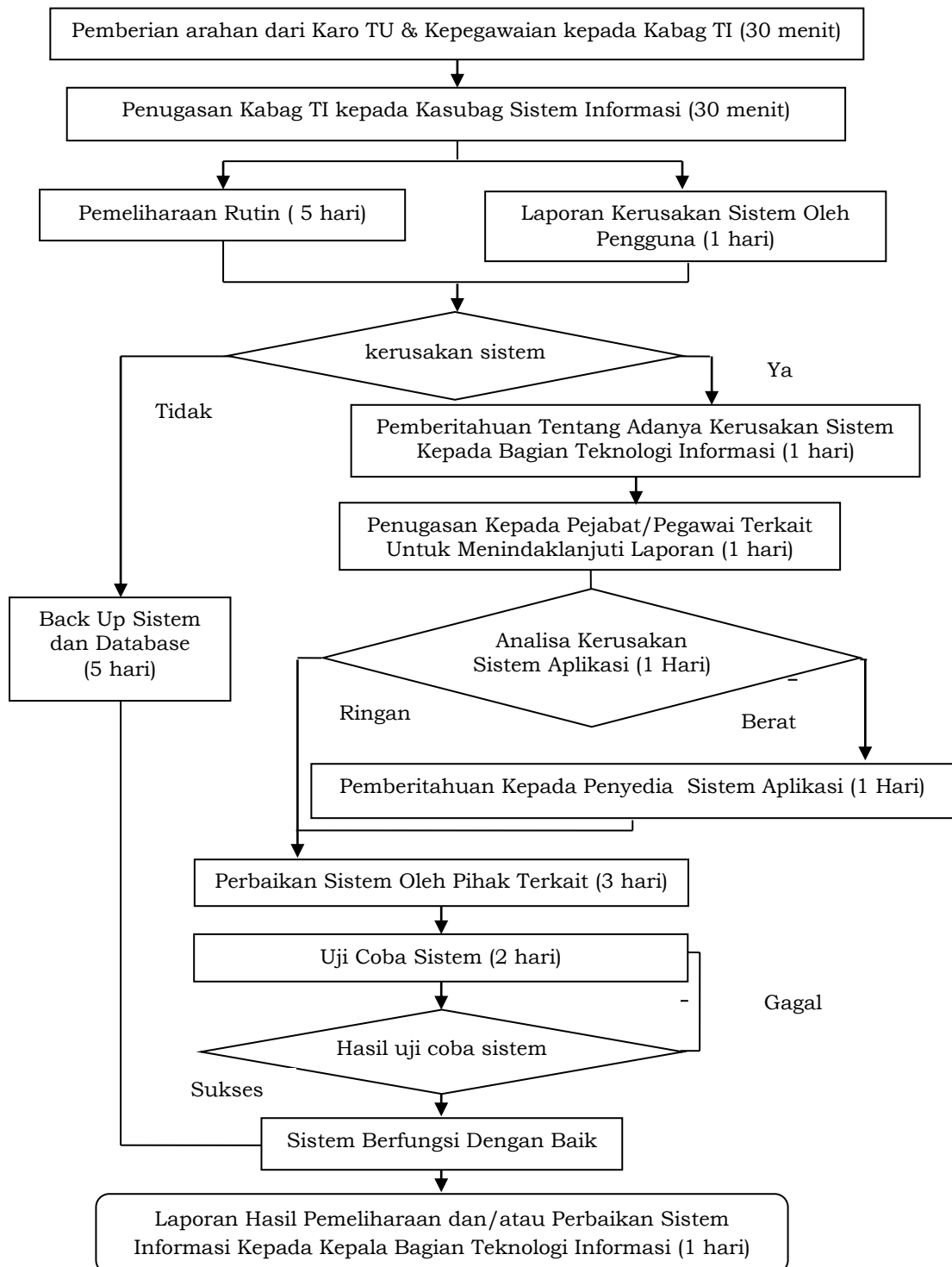


MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 964 -

BAGIAN KEDUA
MEKANISME DAN KETENTUAN PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur



B. Prosedur . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 965 -

B. Uraian Prosedur

1. Kepala Biro Tata Usaha, Teknologi Informasi dan Kepegawaian memberikan arahan kepada Kepala Bagian Teknologi Informasi untuk melaksanakan pemeliharaan sistem informasi, baik berdasarkan kendala kondisional pengoperasian, pengarsipan basis data, maupun kajian berjangka terhadap sistem informasi di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden (30 menit).
2. Kepala Bagian Teknologi Informasi menugaskan Kepala Subbagian Sistem Informasi untuk menyusun jadwal pemeliharaan berdasarkan pemeliharaan rutin dan laporan kerusakan sistem dari pengguna.
3. Pemeliharaan Sistem Informasi
 - a. Pengecekan terhadap sistem informasi dan database dilakukan setiap hari sehingga dalam seminggu membutuhkan waktu 5 hari kerja. Pengecekan dilakukan terhadap fungsi sistem untuk memastikan bahwa seluruh fungsi sistem informasi berjalan dengan baik.
 - b. Menerima laporan pengguna tentang kerusakan sistem dari pengguna di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden melalui telepon dan/atau memorandum (1 hari).
4. Berdasarkan hasil pengecekan sistem, baik dari pemeliharaan rutin maupun berdasarkan laporan dari pengguna, maka sistem akan diperiksa lebih lanjut untuk memeriksa apakah benar terjadi kerusakan. Pemeriksaan ini dilakukan oleh pranata komputer. Jika ditemukan kerusakan pada sistem, maka:
 - a. Pemberitahuan kepada Bagian Teknologi Informasi tentang adanya kerusakan pada sistem (1 hari).
 - b. Berdasarkan laporan kerusakan tersebut maka Bagian teknologi Informasi, Biro Tata Usaha, Teknologi Informasi dan Kepegawaian menugaskan pejabat/pegawai terkait untuk menindaklanjuti laporan (1 hari).
 - c. Pejabat/pegawai terkait yang ditugaskan kemudian melakukan analisa sistem secara keseluruhan, mulai dari perangkat lunak dan database hingga perangkat keras pendukung system. Jika kerusakan sistem yang ditemukan tergolong ringan maka perbaikan akan dilakukan secara swakelola.
 - d. Sedangkan apabila kerusakan tergolong berat maka akan dilakukan pemberitahuan kepada penyedia yang terkait (1 Hari).
 - e. Perbaikan kemudian dilakukan oleh pihak terkait (3 hari).
 - f. Sistem yang telah diperbaiki akan diuji coba untuk memastikan bahwa sistem dapat berfungsi kembali dengan baik (2 hari).
 - g. Jika masih ditemukan kerusakan pada sistem, maka sistem akan dikembalikan kepada pihak terkait yang melakukan perbaikan. Jika dalam uji coba tidak ditemukan adanya kerusakan maka sistem dinyatakan telah berfungsi dengan baik.

5. Apabila . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 966 -

5. Apabila tidak terdapat kerusakan sistem maka dilakukan backup sistem dan database (5 Hari). Prosedur *backup* meliputi pembuatan salinan file sistem informasi kedalam server sistem dan salinan database kedalam server database. Proses ini dilakukan oleh pranata komputer yang bertugas melakukan *backup* sistem informasi dan database.
6. Sistem dapat bekerja normal kembali dan siap untuk diakses oleh pengguna.
7. Penyampaian laporan hasil perbaikan dan pemeliharaan sistem kepada Kepala Bagian Teknologi Informasi dilengkapi dengan dokumen pendukung (1 Hari).

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 Wakil Presiden
 - c. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
 - d. Tersedianya data/referensi penulisan dari sistem terkait berupa buku/dokumen/pedoman lainnya yang akan dipelihara
 - e. Tersedianya source code/program rinci bahasa data sistem informasi
 - f. Tersedianya *backup* sistem informasi, misalnya dalam bentuk *compact disk* (CD) atau file sistem
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:
Mengajukan laporan kerusakan tertulis dari unit kerja terkait kepada Biro Tata Usaha, Teknologi Informasi dan Kepegawaian.

D. Sarana dan Prasarana Pelayanan

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

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 967 -

F. Tempat Pelayanan

Pelayanan pemeliharaan sistem informasi di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden diselenggarakan di Biro Tata Usaha, Teknologi Informasi dan Kepegawaian atau di unit kerja terkait di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden.

G. Jadwal Pelayanan

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

H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan

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

I. Pengawasan Internal

1. Supervisi atasan langsung
2. Dilakukan Sistem pengendalian intern pemerintah
3. Dilaksanakan secara kontinyu
4. Pemberian teguran dan sanksi kepada pelaksana yang tidak mematuhi standar pelayanan

J. Jaminan Pelayanan

1. Informasi yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan
2. Pengaduan terhadap tidak berfungsinya aplikasi ditindaklanjuti maksimal 1 hari kerja setelah pengaduan diterima
3. Pelayanan yang diberikan bebas dari suap/pungutan liar
4. Pemberian pelayanan tidak diskriminatif

K. Jaminan . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 968 -

K. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Informasi yang tersedia dijamin keabsahannya.
2. Telah dilakukan pengujian terhadap keamanan dari aplikasi yang ada.
3. Setiap informasi yang ada dilakukan penggandaan (*backup*) secara berkala.
4. Akses komunikasi data telah dilindungi oleh sistem keamanan dari sisi *software* maupun *hardware*.

L. Evaluasi Kinerja Pelaksana

1. Evaluasi dilakukan secara berkala minimal 1 kali dalam 1 tahun.
2. Monitoring terhadap aplikasi dilakukan secara berkala.