



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 195 -

6. Standar Pelayanan Pemberian Informasi dan Layanan Kepegawaian Melalui Fitur *helpdesk* pada Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIMSDM)

**STANDAR PELAYANAN
PEMBERIAN INFORMASI DAN LAYANAN KEPEGAWAIAN
MELALUI FITUR *HELPDESK* PADA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN
SUMBER DAYA MANUSIA (SIMSDM)**

**BAGIAN KESATU
PENDAHULUAN**

A. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi Standar Pelayanan Kementerian Sekretariat Negara
3. 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

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian serta mendukung pelaksanaan Reformasi Birokrasi Kementerian Sekretariat Negara, khususnya program Penataan Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, diperlukan kegiatan pemberian informasi dan layanan kepegawaian melalui fitur *helpdesk* yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIMSDM). Agar kegiatan tersebut dapat berjalan efektif dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan Standar Pelayanan Pemberian Informasi dan Layanan Kepegawaian Melalui Fitur *helpdesk* pada SIMSDM adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dan sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai pelaksanaan layanan *helpdesk* pada SIMSDM.

Tujuannya . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 196 -

Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem dan meningkatkan kinerja Biro Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan administrasi kepegawaian yang cepat, tepat dan akurat.

D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang akan melaksanakan layanan *helpdesk* pada SIMSDM adalah Biro Sumber Daya Manusia, Deputi Bidang Administrasi Aparatur.
2. Pelaksana pelayanan adalah pejabat/pegawai di lingkungan Biro Sumber Daya Manusia yang ditugaskan sebagai *Helpdesk Agent* (HDA) untuk layanan *helpdesk*.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Sumber Daya Manusia.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam pelaksanaan layanan *helpdesk* pada SIMSDM, sehingga dapat dilaksanakan dengan lancar, efektif, dan efisien.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, Sekretariat Dewan Pertimbangan Presiden, dan Sekretariat Kantor Staf Presiden.
6. Produk pelayanan adalah pelaksanaan layanan *helpdesk* dan laporan hasil penanganan layanan *helpdesk* yang disampaikan kepada Kepala Biro Sumber Daya Manusia.
7. Kemanfaatan pelayanan adalah tersampainya informasi kepegawaian dan terselenggaranya layanan kepegawaian di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara secara cepat dan tepat.
8. Definisi peristilahan
 - a. *Helpdesk* adalah fitur di dalam SIMSDM yang melayani atau menanggapi pertanyaan atau pengaduan pejabat/pegawai terkait pelayanan administrasi kepegawaian yang ada di Biro Sumber Daya Manusia.
 - b. Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIMSDM) adalah aplikasi berbasis *webbase* yang memiliki salah satu fungsi untuk menyimpan data-data kepegawaian di dalam *database* kepegawaian yang terintegrasi dengan seluruh proses kepegawaian.

c. *Helpdesk* . . .



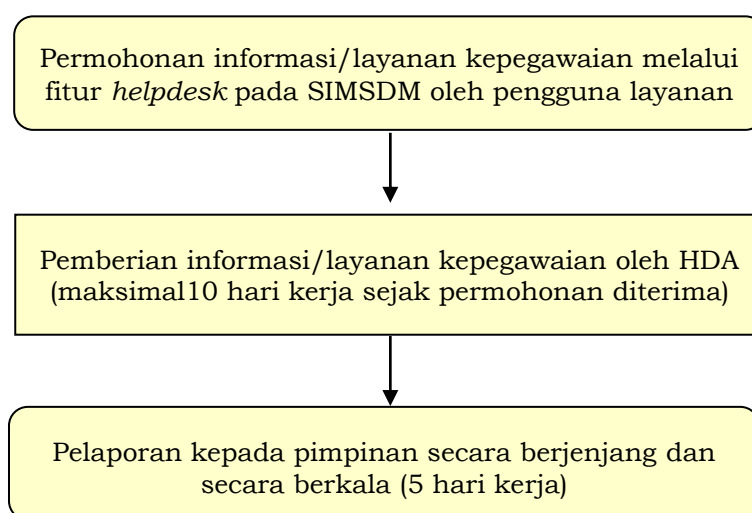
MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 197 -

- c. *Helpdesk Agent* (HDA) adalah pejabat/pegawai yang diberikan tugas untuk menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan kepegawaian melalui fitur *helpdesk*.
9. Standar kompetensi pelaksana:
- Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian
 - Memiliki kemampuan untuk mengoperasikan SIMSDM
 - Teliti, akurat, mampu bekerja sama, mampu berkoordinasi, dan mampu menganalisis permasalahan
 - Menguasai program komputer *Microsoft Office*

BAGIAN KEDUA
MEKANISME DAN KETENTUAN PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur



B. Uraian . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 198 -

B. Uraian Prosedur

1. Permohonan informasi/layanan kepegawaian melalui fitur *helpdesk* pada SIMSDM oleh pengguna layanan dapat dilakukan dengan cara:
 - a. mengakses alamat <https://simsdm.setneg.go.id> atau <https://192.168.1.57>;
 - b. *login* SIMSDM menggunakan *username* dan *password* yang telah diberikan oleh Biro Sumber Daya Manusia;
 - c. pengguna layanan memilih prioritas, memilih substansi, mengisi alamat email, mengisi judul dan pesan yang akan disampaikan, serta dapat melampirkan data dukung terhadap pertanyaan/permasalahan yang sedang dihadapi kemudian dikirim (klik Kirim).
2. Pemberian informasi/layanan kepegawaian oleh HDA (maksimal 10 hari kerja sejak permohonan diterima) :
 - a. HDA menerima informasi/layanan kepegawaian melalui fitur *helpdesk* pada SIMSDM;
 - b. HDA melakukan pengecekan terhadap prioritas pertanyaan/permasalahan yang disampaikan pengguna layanan;
 - c. HDA mengumpulkan informasi untuk menjawab pertanyaan/permasalahan yang disampaikan pengguna layanan;
 - d. HDA mengirimkan jawaban melalui SIMSDM;
 - e. HDA mendokumentasikan hasil layanan *helpdesk* pada SIMSDM.
3. Pelaporan kepada pimpinan secara berjenjang dan secara berkala (5 hari kerja):
 - a. Kepala Subbagian Pengelolaan Informasi dan Kinerja Sumber Daya Manusia melaporkan pelaksanaan pelayanan *helpdesk* kepada Kepala Bagian Perencanaan, Informasi dan Kinerja Sumber Daya Manusia setiap akhir tahun.
 - b. Kepala Bagian Perencanaan, Informasi dan Kinerja Sumber Daya Manusia melaporkan pelayanan *helpdesk* kepada Kepala Biro Sumber Daya Manusia setiap akhir tahun.

C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - a. Adanya permohonan pelayanan *helpdesk* melalui SIMSDM dari pengguna
 - b. Tersedianya jaringan internet untuk mengakses SIMSDM
 - c. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing

2. Persyaratan . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 199 -

2. Persyaratan teknis/administrasi bagi pengguna pelayanan:
 - a. Mengajukan permohonan pelayanan *helpdesk* melalui SIMSDM.
 - b. Tersedianya jaringan internet untuk mengakses SIMSDM.
 - c. Memiliki kemampuan mengoperasikan SIMSDM.

D. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Komputer/notebook, printer, SIMSDM, alat tulis kantor, jaringan internet, telepon, faksimile, tempat penyimpanan berkas

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat Pelayanan

Penyelenggaraan pemberian informasi dan layanan kepegawaian melalui fitur *helpdesk* pada SIMSDM dilaksanakan di Biro Sumber Daya Manusia, Deputi Bidang Administrasi Aparatur.

G. Jadwal Pelayanan

Jadwal pelaksanaan permohonan pelayanan *helpdesk* secara mandiri dilaksanakan pada jam kerja kedinasan.

H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna layanan yang berkaitan dengan pelayanan *helpdesk* secara mandiri disampaikan kepada Kepala Biro Sumber Daya Manusia, Deputi Bidang Administrasi Aparatur.
2. Kepala Biro Sumber Daya Manusia dapat mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian Perencanaan, Informasi, dan Kinerja Sumber Daya Manusia untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian Perencanaan, Informasi, dan Kinerja Sumber Daya Manusia beserta Kepala Subbagian Pengelolaan Informasi dan Kinerja Sumber Daya Manusia dan HDA menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

I. Pengawasan . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 200 -

I. Pengawasan Internal

1. Supervisi atasan langsung
2. Laporan kegiatan kepada atasan
3. Dilaksanakan secara terus menerus.
4. Pemberian teguran dan sanksi kepada pelaksana pelayanan yang tidak mematuhi standar pelayanan.

J. Jaminan Pelayanan

1. Seluruh permohonan layanan *helpdesk* akan ditindaklanjuti selambat-lambatnya 10 hari kerja setelah permohonan diterima pada SIMSDM.
2. Pemberian pelayanan berdasarkan urutan dari pengguna layanan yang terlebih dahulu mengirimkan pesan pada *helpdesk* dan yang pilihan prioritas pesannya kritikal.
3. Pemberian pelayanan bebas dari suap/pungutan liar.
4. Pemberian pelayanan tidak diskriminatif.

K. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Setiap informasi yang ada dilakukan penggandaan (*backup*) secara berkala.
2. Akses komunikasi data telah dilindungi oleh sistem keamanan dari sisi *software* maupun *hardware*.

L. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi dilakukan secara berkala minimal satu kali dalam satu tahun.