



Kementerian PPN/
Bappenas

**KEMENTERIAN
PERENCANAAN
PEMBANGUNAN
NASIONAL/BAPPENAS
2022**

**SPBE
2022**

**PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE
KEMENTERIAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN NASIONAL/BAPPENAS**

TAHUN 2022

**PEDOMAN
NOMOR 5 TAHUN 2022**

**TENTANG
PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE KEMENTERIAN
PERENCANAAN PEMBANGUNAN NASIONAL/BADAN PERENCANAAN
PEMBANGUNAN NASIONAL**

**KEMENTERIAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN NASIONAL/
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN NASIONAL**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan rahmat Nya, sehingga Dokumen Pedoman Manajemen Layanan SPBE di Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional telah selesai disusun. Dokumen pedoman ini bertujuan untuk memberikan panduan bagi Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional dalam melaksanakan Manajemen Layanan SPBE di lingkungannya.

Terima kasih kami ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Dokumen Pedoman Manajemen Layanan SPBE di Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional ini. Kami terbuka untuk mendapatkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak, demi perbaikan ke arah yang lebih baik.

Akhir kata, semoga buku Dokumen Pedoman Manajemen Layanan SPBE di Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional ini dapat bermanfaat untuk memberikan panduan bagi Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional dalam melaksanakan Manajemen Layanan SPBE di lingkungannya.

Jakarta, 14 Juni 2022

Plt. Kepala Pusat Data dan Informasi
Perencanaan Pembangunan Nasional



Muhammad Irfan Saleh
NIP. 197510252002121002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 DASAR HUKUM	4
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN	5
1.4 MANFAAT DAN SASARAN YANG DIHARAPKAN	6
1.5 RUANG LINGKUP.....	6
1.6 HASIL YANG DIHARAPKAN.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM.....	9
BAB III PROSES DAN TATA KELOLA LAYANAN SPBE	9
3.1 LINGKUP PERATURAN PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE	10
3.2 PROSES UMUM MANAJEMEN LAYANAN SPBE	12
3.3 LAYANAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK	14
3.4 INTEGRASI LAYANAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK.	16
3.5 STANDAR TEKNIS PERSYARATAN KEBERLANGSUNGAN LAYANAN	16
3.6 PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE	18
BAB IV PENANGGUNGJAWAB PENGELOLAAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE	21
4.1 STRATEGI PELAKSANAAN MANAJEMEN LAYANAN	21
BAB V PERENCANAAN DARI MANAJEMEN LAYANAN SPBE	24
5.1 KEGIATAN PERENCANAAN	24
5.2 PENDANAAN	25
BAB VI PENGEMBANGAN DARI MANAJEMEN LAYANAN SPBE	26
6.1 KETENTUAN PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN LAYANAN	26
6.2 LANGKAH-LANGKAH PENGEMBANGAN	27
6.3 PENGELOLAAN KUALITAS TI.....	30

BAB VII IMPLEMENTASI DAN OPERASIONAL DARI MANAJEMEN LAYANAN	
SPBE.....	31
7.1 KEGIATAN OPERASIONAL DARI MANAJEMEN LAYANAN SPBE	31
7.2 PENGELOLAAN KESEPAKATAN TINGKAT LAYANAN TI.....	37
7.3 POLA KERJA DARI MANAJEMEN LAYANAN.....	38
BAB VIII EVALUASI KINERJA DARI MANAJEMEN LAYANAN SPBE	39
8.1 UMUM.....	39
8.2 EVALUASI DAN PEMANTAUAN.....	40
BAB IX MEMBUAT PERUBAHAN DAN PENGEMBANGAN BERKELANJUTAN DARI	
MANAJEMEN LAYANAN SPBE.....	46
BAB X PENGUATAN HASIL PERUBAHAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE.....	48
BAB XI PENUTUP.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambaran dari Manajemen Layanan SPBE	8
Gambar 3.1 Lingkup dari Manajemen Layanan SPBE... Error! Bookmark not defined.	
Gambar 3.3 Proses dari Manajemen Layanan SPBE..... Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.1 Unit Pengelola TIK dan Unit Penyedia Layanan SPBE Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4.2 Unit Pengelola TIK	22
Gambar 4.3 Unit Penyedia Layanan SPBE	23
Gambar 5.1 Perencanaan dari Manajemen Layanan SPBE.....	24
Gambar 7.1 Operasional dari Manajemen Layanan SPBE	31
Gambar 7.2 Pola Kerja dari Manajemen Layanan.....	38
Gambar 9.1 Kurva Keberlanjutan Perubahan Layanan kearah yang Lebih Baik	47

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Peta Rencana Manajemen Layanan SPBE	20
Tabel 8.1 Perbandingan Pemantauan dan Evaluasi SPBE	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10.1 Langkah Penguatan Hasil Layanan	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era globalisasi seperti ini, teknologi digital berkembang sangat pesat. Hampir semua lapisan masyarakat tidak bisa lepas dari gawai. Penggunaan komputer dan handphone tidak hanya sebatas untuk bekerja dan berkomunikasi saja, namun digunakan dengan berbagai manfaat lainnya. Dengan hanya duduk di depan gawai, kita bisa menjelajah dunia, mencari semua informasi hanya dengan ketukan jari. Tidak terkecuali dengan dunia pemerintahan. Tren digital ini juga ikut berkembang. Banyak instansi yang berlomba-lomba memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Harapannya, agar pelayanan publik dapat lebih transparan dan masyarakat menjadi lebih mudah terhubung dengan layanan pemerintah.

Sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya. Maka dari itu, diperlukan beberapa faktor agar tujuan SPBE dapat terwujud.

Pertama, ketersediaan sistem yang terpadu. Berbicara mengenai teknologi dan pelayanan publik, pemerintah tentu saja harus menyediakan perangkat yang memadai dan terpadu, serta terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah sampai dengan tingkat pemerintah pusat;

Kedua, menempatkan Sumber Daya Manusia yang berintegritas dan sesuai di bidangnya, serta harus dipikirkan kesesuaian jumlah kebutuhan SDM-nya agar

tujuan SPBE dapat tepat sasaran dan tepat guna; dan Ketiga, harus dilakukan secara berkesinambungan. Penggunaan teknologi dalam pemberian pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten. Jangan sampai hanya dijadikan "tren" saja, setelah itu diabaikan.

Tujuan dari dibentuknya SPBE dalam Perpres Nomor 95 Tahun 2018 ini juga sejalan dengan tujuan dari dibentuknya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi. Dimana terdapat 8 (delapan) area perubahan yang mewakili setiap program perubahan. Salah satu yang berkaitan dengan SPBE adalah Penataan Tatalaksana. Dalam penataan Tatalaksana, penerapan SPBE diharapkan dapat meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses manajemen pemerintah. Tidak hanya dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, namun juga tata kelola internal didalam pemerintahan. Agar efektif, efisien, dan kinerja pemerintahan meningkat.

Dalam Permenpan RB Nomor 26 Tahun 2020, penerapan SPBE juga diukur dalam beberapa indikator. Beberapa diantaranya seperti: apakah dalam kementerian/lembaga/pemerintah telah menerapkan manajemen layanan SPBE, menerapkan layanan kepegawaian berbasis elektronik, menerapkan layanan kearsipan berbasis elektronik, dan menerapkan layanan publik berbasis elektronik. Keseluruhan indikator ini harus terpenuhi, karena memberi pengaruh besar dalam pencapaian Reformasi Birokrasi pada kementerian/lembaga/pemerintah tersebut. Selain penerapan SPBE dalam aspek internal manajemen pemerintahan, pengaruh SPBE ini juga membawa dampak besar kepada masyarakat pengguna layanan. Banyak inovasi layanan publik bermunculan yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. Namun dengan adanya inovasi layanan publik berbasis teknologi informasi ini, banyak dampak positif yang timbul karenanya.

Pertama, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik memberikan kemudahan kepada pengguna layanan. Masyarakat tidak harus datang ke instansi pemerintah sebagai pemberi layanan, cukup dengan mengakses halaman yang sudah dikelola oleh pemerintah, baik website atau media sosial, masyarakat sudah bisa mengetahui informasi dasar mengenai layanan yang diberikan, serta mengisi form aplikasi yang telah di sediakan; dan

Kedua, meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan informasi yang disajikan secara terbuka melalui teknologi informasi, masyarakat mudah mengetahui SOP, persyaratan, biaya dan jangka waktu yang dibutuhkan. Hal ini dapat mencegah terjadinya maladministrasi berupa penyimpangan prosedur, penundaan berlarut, pungli dan sebagainya. Ketiga, pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat terintegrasi, misalnya dengan membentuk sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).

Manajemen Layanan SPBE bertujuan untuk menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan SPBE kepada Pengguna SPBE. Hal tersebut dilakukan melalui serangkaian proses pelayanan Pengguna SPBE, pengoperasian Layanan SPBE, dan pengelolaan Aplikasi SPBE. Pelayanan Pengguna SPBE merupakan kegiatan pelayanan terhadap keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE dari Pengguna SPBE. Pengoperasian Layanan SPBE merupakan kegiatan pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE. Pengelolaan Aplikasi SPBE merupakan kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE. Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan berdasarkan pedoman manajemen Layanan SPBE. Dalam pelaksanaan manajemen Layanan SPBE, kepala daerah berkoordinasi dan dapat melakukan konsultasi dengan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika.

Semoga dengan diterapkannya transformasi digital dalam pemerintahan, mampu memberikan nilai manfaat yang optimal, baik pada bidang administrasi

pemerintahan, maupun pada bidang pelayanan publik. Sehingga mampu mendorong pelaksanaan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien. Dalam rangka itu, maka disusun pedoman pelaksanaan manajemen pelayanan, agar unit-unit kerja yang ada di Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional memiliki kesamaan pemahaman dan dapat melaksanakannya dengan baik.

1.2 DASAR HUKUM

Adapun dasar hukum yang berhubungan dengan Manajemen Layanan SPBE ini adalah sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025;
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi dan Dokumentasi;
- d. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
- h. Peraturan Menteri PAN RB No 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SBPE;
- i. Peraturan Menteri PPN/Kepala Bappenas Nomor 9 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional; dan

- j. Keputusan Menteri PAN dan RB No.962 Tahun 2021 Pedoman Teknis Pemantauan dan Evaluasi SPBE

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Adapun maksud dari penyusunan pedoman manajemen layanan dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai pedoman bagi Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional dalam melaksanakan Manajemen layanan SPBE di lingkungannya;
- b. Sebagai dasar dari pelaksanaan manajemen layanan SPBE sesuai dengan tugas dan kewenangan yang telah diatur; dan
- c. Sebagai dasar dari pelaksanaan manajemen layanan SPBE melalui perangkat organisasi unit-unit kerja yang ada di Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

Adapun tujuan dari penyusunan pedoman manajemen layanan dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah sebagai berikut:

- a. membantu Tim Koordinasi SPBE dalam mengelola pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan SPBE serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan di Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional;
- b. memberikan pemahaman kepada unit kerja di seluruh Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional mengenai manajemen layanan;
- c. meningkatkan kualitas Layanan SPBE dan mendukung proses pengambilan keputusan dalam SPBE;
- d. Menyediakan layanan yang dapat dipergunakan sebagai media pengendali, perencanaan, evaluasi, serta sebagai sarana perbaikan berkelanjutan; dan
- e. Menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan SPBE

melalui pengendalian layanan yang terjadi dalam SPBE;

- f. Memberikan panduan kepada Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional dalam merencanakan, memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan manajemen layanan; dan
- g. Memudahkan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional melaksanakan manajemen layanan.

1.4 MANFAAT DAN SASARAN YANG DIHARAPKAN

Manfaat dari penerapan Manajemen Layanan SPBE dalam penerapan SPBE adalah menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan SPBE melalui pengendalian pelayanan yang terjadi dalam SPBE. Serta memberikan dukungan terhadap layanan publik berbasis elektronik dan layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik agar layanan SPBE tersebut dapat berjalan secara berkesinambungan, berkualitas, responsif, dan adaptif.

1.5 RUANG LINGKUP

Adapun ruang lingkup dari Pedoman Manajemen Layanan SPBE yang menjadi fokus pembahasan mencakup:

1. Muatan Manajemen Layanan. Adapun yang termasuk dalam muatan dari manajemen layanan adalah sebagai berikut:
 - a. Aktivitas: Pelayanan pengguna pengaduan, permintaan, pengoperasian dan pengelolaan layanan yang dapat melingkupi pengelolaan Aplikasi SPBE dan perangkat infrastruktur pendukung SPBE lainnya; dan
 - b. Jenis: Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik dan layanan publik berbasis elektronik.

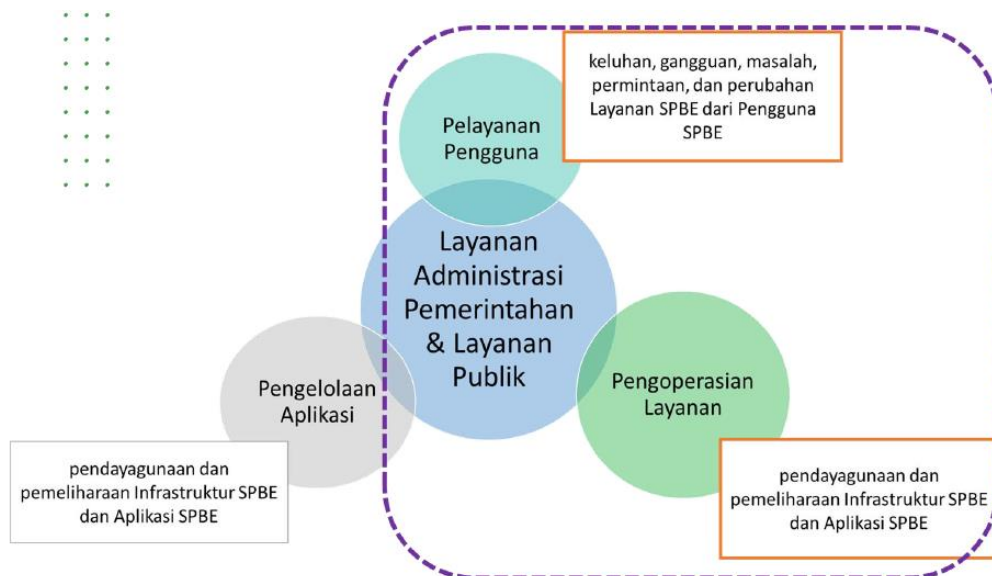
2. Penyelenggaraan Manajemen Layanan. Penyelenggaraan Manajemen Layanan dapat diwujudkan dengan membangun layanan berbasis elektronik opsional untuk menjalankan proses atau tugas pokok dan fungsi yang ada, adapun penyelenggaraan ini terdiri dari:
 - a. Pengelolaan keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE dari pengelola kepada pengguna dan begitu sebaliknya; dan
 - b. Pendencygunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE
3. Pedoman Manajemen Layanan. Manajemen Layanan dilaksanakan berdasarkan pedoman manajemen Layanan SPBE.

1.6 HASIL YANG DIHARAPKAN

Adapun hasil yang diharapkan dari penyusunan Dokumen Pedoman Manajemen Layanan Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ini adalah berjalan dengan baiknya dari pengelolaan manajemen layanan di Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional yang dilaksanakan oleh seluruh unit kerja Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional dan pihak ketiga baik sebagai pengelola dan/atau pengguna Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

BAB II GAMBARAN UMUM

Manajemen Layanan SPBE bertujuan untuk menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan SPBE kepada Pengguna SPBE. Hal tersebut dilakukan melalui serangkaian proses pelayanan Pengguna SPBE, pengoperasian Layanan SPBE, dan pengelolaan Aplikasi SPBE.



Gambar 2.1 Gambaran dari Manajemen Layanan SPBE

Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan berdasarkan pedoman manajemen Layanan SPBE. Dalam pelaksanaan manajemen Layanan SPBE, Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional berkoordinasi dan dapat melakukan konsultasi dengan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika. Kegiatan dari manajemen pelayanan dapat dilihat pada gambar di atas. Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa kegiatan pelayanan di Pemerintah terdiri dari:

- a. Kegiatan layanan administrasi pemerintahan.** Adapun maksud dari kegiatan layanan administrasi pemerintahan yaitu seluruh kegiatan layanan yang dilakukan untuk mendukung dari tugas pokok dan fungsi dari pemerintahan tersebut secara internal; dan
- b. Kegiatan layanan public.** adapun maksud dari kegiatan layanan public yaitu seluruh kegiatan layanan yang dilaksanakan untuk melayani tugas pokok dan fungsi dari pemerintahan kepada masyarakat umum atau public.

Dalam pengimplementasiannya, manajemen layanan SPBE terdiri dari berbagai layanan yaitu:

- a. Pengoperasian layanan.** Adapun aktifitas pengoperasian layanan merupakan aktifitas pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur dan aplikasi SPBE;
- b. Pengelolaan aplikasi.** Adapun aktifitas pengelolaan aplikasi merupakan aktifitas pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE dan aplikasi SPBE; dan
- c. Pelayanan pengguna.** Adapun aktifitas pelayanan pengguna merupakan aktifitas yang berhubungan dengan pelayanan untuk mencari solusi dan penyelesaian dari berbagai keluhan, gangguan, masalah, permintaan dan perubahan layanan SPBE dari pengguna SPBE.

Detail proses dan tata kelola dari manajemen layanan SPBE akan dijelaskan pada bab-bab selanjutnya.

BAB III

PROSES DAN TATA KELOLA MANAJEEMEN LAYANAN SPBE

3.1 LINGKUP PENGATURAN DARI PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE

Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan berdasarkan Pedoman Manajemen Layanan SPBE. Pedoman Manajemen Layanan SPBE tujuan untuk memberikan dukungan terhadap layanan publik berbasis elektronik dari layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik. Pedoman Manajemen Layanan SPBE digunakan untuk memberikan panduan kepada Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional dalam menyusun melaksanakan Manajemen Layanan SPBE. Dalam penyusunan dan pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional dapat menyesuaikan karakteristik masing-masing dengan berpedoman pada dokumen pedoman ini. Dalam pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE, pimpinan instansi berkoordinasi dan dapat melakukan konsultasi dengan Menteri Komunikasi dan Informatika PemeRintah Republik Indonesia.



Gambar 3.1. Lingkup Dari Manajemen Layanan SPBE

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa ruang lingkup dari manajemen layanan SPBE terdiri dari:

- a. Kegiatan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi yan baku dan standard;
- b. Pemeliharaan aplikasi dan infrastruktur yang berdayaguna dan dipelihara terus-menerus; dan
- c. Penanganan gangguan dalam bentuk pengimplementasian helpdesk TIK

Adapun beberapa hal yang berhubungan dengan manajemen layanan SPBE adalah sebagai berikut:

1. Manajemen Layanan SPBE bertujuan untuk menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan SPBE kepada Pengguna SPBE;
2. Manajemen Layanan SPBE dilakukan melalui serangkaian proses pelayanan Pengguna SPBE, pengoperasian Layanan SPBE, dan pengelolaan Aplikasi SPBE;
3. Pelayanan Pengguna SPBE merupakan kegiatan pelayanan terhadap keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE dari Pengguna;
4. Pengoperasian Layanan SPBE merupakan kegiatan pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE;
5. Pengelolaan Aplikasi SPBE merupakan kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE;
6. Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan berdasarkan pedoman manajemen Layanan SPBE;
7. Dalam pelaksanaan manajemen Layanan SPBE, pimpinan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional berkoordinasi dan dapat melakukan konsultasi dengan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika; dan

8. Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman manajemen Layanan SPBE diatur dengan Peraturan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika.

3.2 PROSES UMUM MANAJEMEN LAYANAN SPBE

Adapun alur proses manajemen layanan SPBE adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan. Perencanaan bertujuan untuk mengidentifikasi ruang lingkup dari penerapan layanan SPBE yang harus dikelola dalam proses manajemen layanan SPBE. Proses perencanaan dilakukan oleh kordinator layanan berkoordinasi dengan penyedia layanan. Adapun berbagai hal yang dilakukan pada proses perencanaan ini adalah:

- a. Klasifikasi system;
- b. Target pelayanan pengguna;
- c. Target pengoperasional layanan; dan
- d. Perumusan katalog layanan. Setiap layanan harus memiliki katalog layanan yang sedikitnya memuat informasi berikut:

- 1) Nama layanan;
- 2) Deskripsi layanan;
- 3) Penyedia layanan;
- 4) Pengelola layanan;
- 5) Pengelola teknis;
- 6) Cara akses layanan;
- 7) Target ketersediaan layanan;

2. Pelayanan pengguna. Pelayanan pengguna terdiri dari:

- a. Umum

- b. Permintaan Layanan
- c. Penanganan Gangguan

3. Pengoperasian layanan. Pengoperasian layanan terdiri dari:

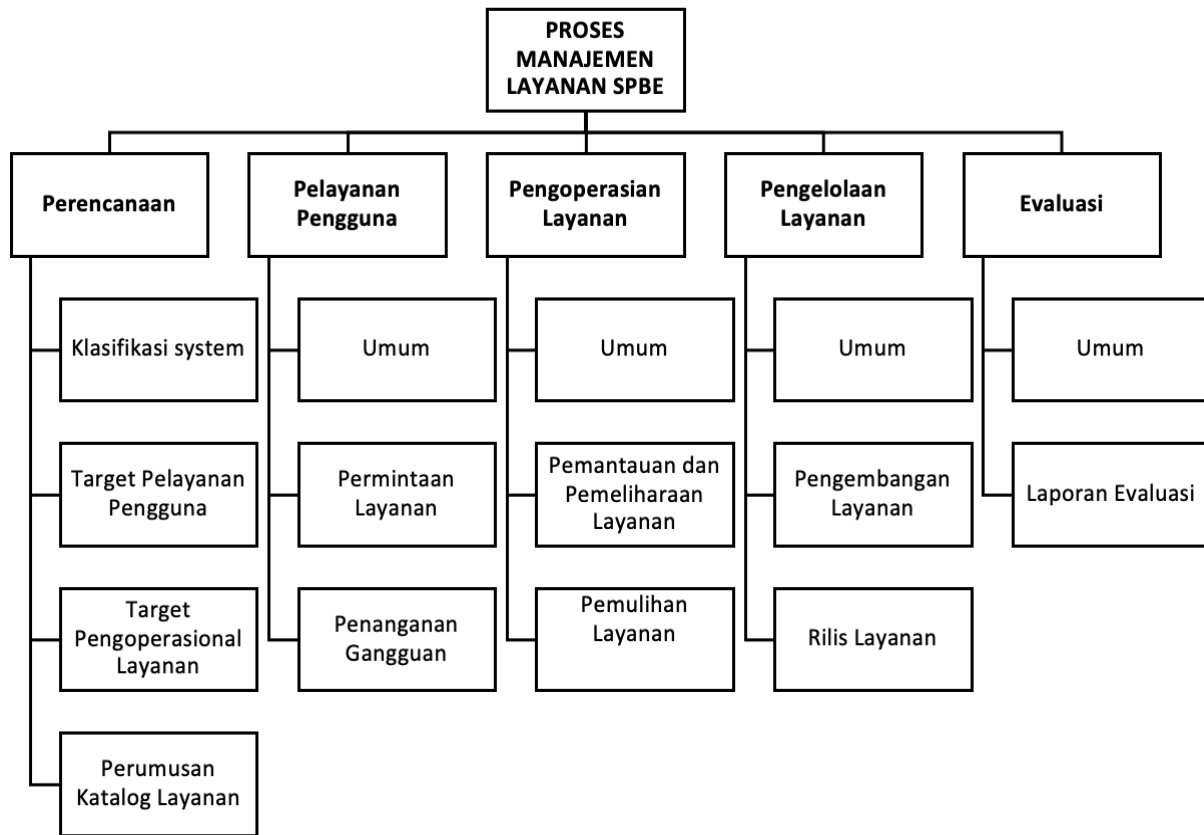
- a. Umum
- b. Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan
- c. Pemulihan Layanan

4. Pengelolaan layanan. Pengelolaan layanan terdiri dari:

- a. Umum
- b. Pengembangan Layanan
- c. Rilis Layanan

5. Evaluasi. Adapun kegiatan evaluasi yang dilakukan yaitu:

- a. Kegiatan pelaksanaan evaluasi secara umum; dan
- b. Pembuatan laporan evaluasi secara periodic.



Gambar 3.3. Proses dari Manajemen Layanan SPBE

3.3. LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

Adapun berbagai hal yang berhubungan dengan layanan SPBE adalah sebagai berikut:

1. Layanan SPBE terdiri atas:
 - a. layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik; dan
 - b. layanan publik berbasis elektronik.

2. Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik merupakan Layanan SPBE yang mendukung tata laksana internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan akuntabilitas pemerintah di Kementerian

Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional;

3. Layanan publik berbasis elektronik merupakan Layanan SPBE yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional;
4. Layanan SPBE yang diterapkan pada Instansi Pusat dikoordinasikan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara;

3.3.1. LAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

Adapun berbagai hal yang berhubungan dengan layanan administrasi SPBE adalah sebagai berikut:

1. Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik meliputi layanan yang mendukung kegiatan di bidang perencanaan, penganggaran, keuangan, pengadaan barang dan jasa, kepegawaian, kearsipan, pengelolaan barang milik negara, pengawasan, akuntabilitas kinerja, dan layanan lain sesuai dengan kebutuhan internal birokrasi pemerintahan; dan
2. Layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik diterapkan dengan pembangunan dan pengembangan Aplikasi Umum.

3.3.2 LAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK

Adapun berbagai hal yang berhubungan dengan layanan public berbasis elektronik adalah sebagai berikut:

1. Layanan publik berbasis elektronik meliputi layanan yang mendukung kegiatan di sektor pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya;

2. Layanan publik berbasis elektronik dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik di Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional;
3. Layanan publik berbasis elektronik diterapkan dengan mengutamakan penggunaan Aplikasi Umum; dan
4. Dalam hal layanan publik berbasis elektronik memerlukan Aplikasi Khusus, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional dapat melakukan pembangunan dan pengembangan Aplikasi Khusus tersebut.

3.4. INTEGRASI LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

Adapun beberapa hal yang berhubungan dengan integrasi layanan SPBE adalah sebagai berikut:

1. Integrasi Layanan SPBE merupakan proses menghubungkan dan menyatukan beberapa Layanan SPBE ke dalam satu kesatuan alur kerja Layanan SPBE;
2. Instansi Pusat menerapkan integrasi Layanan SPBE didasarkan pada Arsitektur SPBE Instansi Pusat; dan
3. Integrasi Layanan SPBE antar Instansi Pusat dan/atau Pemerintah Daerah dikoordinasikan oleh menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang aparatur negara.

3.5. STANDAR TEKNIS PERSYARATAN KEBERLANGSUNGAN LAYANAN

Adapun persyaratan Keberlangsungan Layanan terdiri atas:

- 1. Pelayanan Pengguna.** Pelayanan Pengguna meliputi:

- a. Pelayanan pengguna untuk bantuan Proses Bisnis Aplikasi SPBE dilakukan oleh Instansi Pusat atau Pemerintah Daerah sebagai pemilik Proses Bisnis dari Aplikasi SPBE;
- b. Pelayanan pengguna untuk bantuan teknis Aplikasi SPBE dilakukan oleh:
 - 1) Menteri;
 - 2) Instansi Pusat atau Pemerintah Daerah sebagai pemilik Proses Bisnis dari Aplikasi SPBE; atau
 - 3) Pihak ketiga pengembang Aplikasi SPBE;
- c. Pelayanan pengguna untuk bantuan bisnis dan teknis terkait Aplikasi SPBE disediakan dalam bentuk helpdesk;
- d. Helpdesk untuk layanan bantuan bisnis dan teknis terkait Aplikasi SPBE menyediakan pertanyaan yang sering diajukan (Frequently Asked Questions); dan
- e. Helpdesk untuk layanan bantuan bisnis dan teknis terkait Aplikasi SPBE menyediakan berbagai pilihan saluran sesuai dengan persyaratan pengguna.

2. Pelayanan Pengoperasian Aplikasi. Pelayanan Pengoperasian Aplikasi SPBE meliputi:

- a. Pengelolaan risiko untuk meminimalkan dampak risiko Aplikasi SPBE
- b. Pendayagunaan sumber daya manusia untuk kepentingan operasional Aplikasi SPBE
- c. Pengendalian perubahan untuk peningkatan dan pemeliharaan Aplikasi SPBE
- d. Penyiapan dan pelaksanaan metodologi dan prosedur perencanaan keadaan darurat dari layanan jika system aplikasi mengalami masalah atau gangguan
- e. Penyiapan dan pelaksanaan metodologi dan prosedur perencanaan pemulihan Aplikasi SPBE dari keadaan darurat

- f. Penyalinan (backup) data dan Aplikasi SPBE dilakukan secara berkala
- g. Pelaksanaan audit Aplikasi SPBE secara periodic sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan

3.6. PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE

Dalam penerapan manajemen layanan SPBE terdiri dari beberapa tingkat sesuai dengan indikator evaluasi dari SBPE yaitu:

- 1. Level 1.** IPPD belum atau sudah menerapkan kegiatan Manajemen Layanan SPBE tanpa program kegiatan yang terarah dan terencana. Kriteria Bukti Dukung:
 - a. Draf rancangan penerapan Manajemen Layanan SPBE; dan
 - b. Notulensi laporan penyusunan rancangan penerapan Manajemen Layanan SPBE, bukti undangan rapat penyusunan rancangan penerapan Manajemen Layanan SPBE, dan/ atau dokumentasi aktivitas penyusunan Manajemen Layanan SPBE

- 2. Level 2.** IPPD sudah menerapkan kegiatan Manajemen Layanan SPBE dengan program kegiatan yang terencana namun belum mengacu pada pedoman yang berlaku. Kriteria Bukti Dukung:
 - a. Konteks pengendalian Manajemen Layanan SPBE yang selaras dengan arah perencanaan programnya dan terdokumentasi secara formal, namun pelaksanaannya hanya baru terhadap Sebagian proses Manajemen Layanan SPBE

- 3. Level 3.** IPPD telah menerapkan Manajemen Layanan SPBE yang sudah mengacu pedoman yang memuat seluruh proses Manajemen Layanan mulai dari pelayanan Pengguna SPBE dan pengoperasian Layanan SPBE. Kriteria Bukti Dukung:

- b. Konteks penerapan Manajemen Layanan SPBE yang selaras dengan arah dan perencanaan programnya yang terdokumentasi secara formal, dan pelaksanaannya sudah terhadap seluruh proses Manajemen Layanan SPBE;
- c. Formulir: Service catalogue, prioritas penanganan gangguan, rencana keberlangsungan layanan, permintaan layanan, penanganan gangguan, laporan ketersediaan layanan, laporan evaluasi layanan dan laporan exception;
- d. Dokumen seperti SLA, OLA, UC dapat digunakan sebagai data dukung; dan
- e. Penyedia, pengelola layanan, pengelola teknis; tidak hanya ada di satu unit kerja, melainkan terdapat keterkaitan cross functional map, diantara keseluruhannya, salah satunya terlihat melalui swimlane diagram pada SOP.

4. Level 4. IPPD telah melaksanakan seluruh muatan Manajemen Layanan SPBE dan didukung oleh penggunaan Sistem Aplikasi Manajemen Layanan, serta telah dilakukan reviu dan evaluasi secara berkala. Kriteria Bukti Dukung:

- a. Konteks penerapan Manajemen Layanan SPBE yang menguraikan seluruh pemenuhannya sesuai dengan standar Manajemen Layanan SPBE yang telah ditentukan dan terdokumentasi secara formal; dan
- b. Dokumen reviu dan evaluasi penerapan Manajemen Layanan SPBE, bukti undangan rapat reviu, aktivitas penerapan Manajemen Layanan SPBE, serta evaluasi penerapan Manajemen Layanan SPBE

5. Level 5. IPPD melakukan perbaikan penerapan Manajemen Layanan SPBE sebagai tindak lanjut atas hasil reviu dan evaluasi secara berkesinambungan. Kriteria Bukti Dukung:

- a. Terdapat notulensi catatan laporan hasil evaluasi dan rekomendasi tindak lanjut penerapan Manajemen Perubahan, bukti undangan rapat

pembahasan penyempurnaan penerapan Manajemen Layanan SPBE dan/ atau dokumentasi aktivitas analisis komparasi atau penyempurnaan penerapan Manajemen Layanan SPBE; dan

- b. Dokumentasi penerapan Manajemen Layanan SPBE yang sebelumnya, dan dokumentasi yang berisi penyempurnaan penerapan Manajemen Layanan

Table 3.1. Peta Rencana Manajemen Layanan SPBE

NO	PROGRAM KERJA	KEGIATAN	PIC	2021	2022	2023	2024	2025
1	Manajemen							
B	Manajemen Layanan SPBE							
1	Penyediaan platform layanan perizinan online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu							
2	Penyediaan platform layanan kepegawaian online Badan Kepegawaian Daerah							
3	Penyediaan platform pengaduan dan pelaporan layanan Rumah Sakit Umum Daerah							
4	Pengelolaan platform pelayanan dan pengaduan online							

BAB IV
PENANGGUNGJAWAB PENGELOLAAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE DI
KEMENTERIAN PPN/BAPPENAS

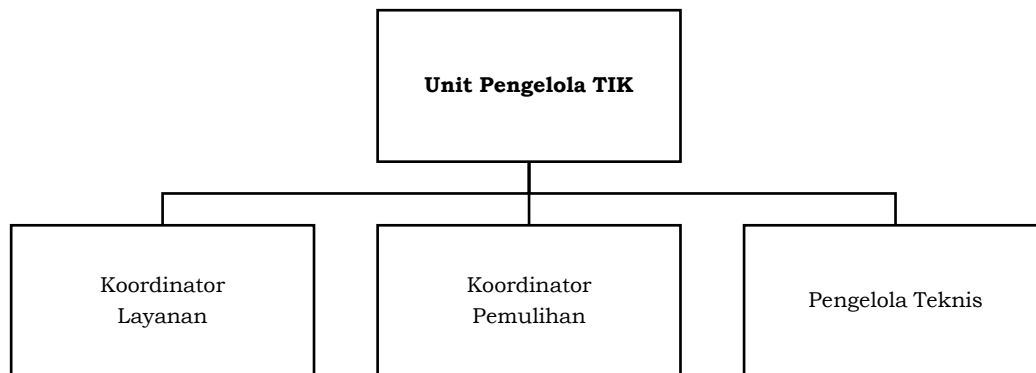
4.1 STRATEGI PELAKSANAAN MANAJEMEN LAYANAN

Penyelenggaraan manajemen layanan SPBE merupakan tanggung jawab Bersama antara Unit Pengelola TIK dan Unit Penyedia Layanan di lingkungan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

Unit Pengelola TIK	Unit Penyedia Layanan SPBE
Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional	Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
Koordinator Layanan	Penyedia Layanan
Koordinator Pemulihan	Pengelola Layanan
Pengelola Teknis	Pengelola Teknis

Gambar 4.1. Unit Pengelola TIK dan Unit Penyedia Layanan SPBE

Adapun unit pengelola dari Tik dapat dilihat di bawah ini.



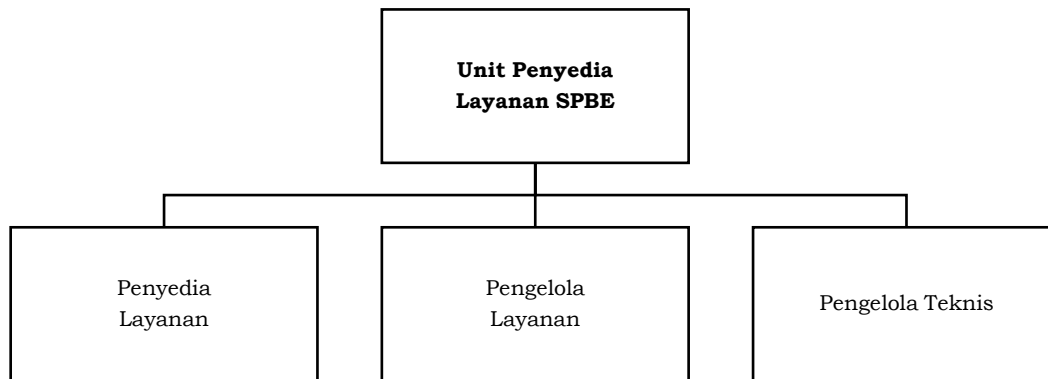
Gambar 4.2. Unit Pengelola TIK

Dari gambar di atas dapat dilihat struktur dari unit pengelola TIK yaitu:

- a. Kordinator Layanan.** Kordinator layanan bertanggungjawab dalam pengelolaan seluruh layanan yang ada dan berbasis SPBE;
- b. Kordiantor Pemulihan.** Kordinator pemulihan bertanggungjawab dalam pemulihan kondisi dari layanan yang bermasalah atau tidak berfungsi; dan
- c. Pengelola Teknis.** Pengelola teknis adalah tim yang melaksanakan kegiatan pengelolaan baik di bidang pelayanan atau pemulihan dari manajemen layanan.

Seluruh anggota yang terlibat dalam unit pengelola TIK merupakan bagian dan bertanggungjawab kepada kepala Pusat Data dan Informasi Perencanaan Pembangunan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional

Adapun unit Penyedia Layanan dari TIK dapat dilihat di bawah ini.



Gambar 4.3. Unit Penyedia Layanan SPBE

Dari gambar di atas dapat dilihat struktur dari unit Penyedia Layanan SPBE yaitu:

- a. Penyedia Layanan.** Penyedia layanan merupakan penanggungjawab yang memiliki tanggungjawab penuh dalam pelaksanaan minimal satu kegiatan yang ada;
- b. Pengelola Layanan.** Pengelola layanan merupakan orang yang ditunjuk untuk mengelola layanan dari penyedia layanan yang bertanggungjawab penuh dalam melaksanakan kegiatan layanan; dan
- c. Pengelola Teknis.** Pengelola teknis merupakan pelaksana teknis dari kegiatan layanan dan bertanggungjawab secara langsung kepada pengelola layanan.

Seluruh anggota yang terlibat dalam unit penyedia layanan SPBE merupakan bagian dan bertanggungjawab kepada pimpinan dari masing-masing unit kerja yang melaksanakan kegiatan layanan di Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

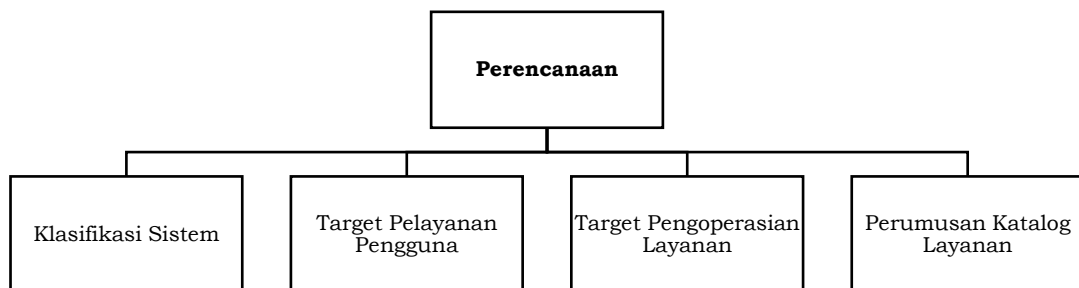
BAB V

PERENCANAAN DARI MANAJEMEN LAYANAN SPBE

5.1 KEGIATAN PERENCANAAN

Kegiatan perencanaan dari manajemen layanan SPBE merupakan salah satu proses yang ada dan harus dilaksanakan dengan baik. Secara umum adapun aktifitas yang dilaksanakan dalam perencanaan manajemen layanan SPBE adalah sebagai berikut:

- a. Klasifikasi system
- b. Target pelayanan pengguna
- c. Target pengoperasian layanan
- d. Perumusan katalog layanan



Gambar 5.1. Perencanaan dari Manajemen Layanan SPBE

Beberapa hal yang berhubungan dengan proses perencanaan dari manajemen layanan SPBE adalah sebagai berikut:

1. Untuk optimalisasi, transparansi, dan akuntabilitas pada perencanaan, penganggaran, dan pengadaan barang dan jasa pemerintah, diperlukan keterpaduan terhadap Proses Bisnis perencanaan, penganggaran, pengadaan barang dan jasa pemerintah, akuntabilitas kinerja, dan pemantauan dan

- evaluasi bagi Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional;
2. Penyusunan keterpaduan Proses Bisnis perencanaan, penganggaran, pengadaan barang dan jasa pemerintah, akuntabilitas kinerja, dan pemantauan dan evaluasi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 3. Keterpaduan terhadap Proses Bisnis perencanaan, penganggaran, pengadaan barang dan jasa pemerintah, akuntabilitas kinerja, dan pemantauan dan evaluasi diterapkan melalui integrasi Layanan SPBE yang mencakup layanan perencanaan, layanan penganggaran, layanan pengadaan, layanan akuntabilitas kinerja, dan layanan pemantauan dan evaluasi; dan
 4. Integrasi Layanan SPBE dilakukan melalui:
 - a. bagi pakai data perencanaan, penganggaran, pengadaan barang dan jasa pemerintah, akuntabilitas kinerja, dan pemantauan dan evaluasi;
 - b. penyelenggaraan basis data terintegrasi untuk bagi pakai data; dan
 - c. penyelenggaraan sistem aplikasi perencanaan, penganggaran, pengadaan, akuntabilitas kinerja, dan pemantauan dan evaluasi yang terintegrasi.
 5. Integrasi Layanan SPBE dikoordinasikan oleh Pusat Data dan Informasi Perencanaan Pembangunan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional

5.2 PENDANAAN

Pendanaan yang diperlukan untuk percepatan SPBE di Pusat Data dan Informasi Perencanaan Pembangunan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara di Pusat Data dan Informasi Perencanaan Pembangunan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.

BAB VI

PENGEMBANGAN DARI MANAJEMEN LAYANAN SPBE

6.1. KETENTUAN PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN LAYANAN

Ketentuan pembangunan dan pengembangan layanan TI merupakan tata kelola pembangunan dan pengembangan Solusi TI yang menjadi layanan TI untuk mewujudkan Rencana Strategis organisasi dan/atau Rencana Strategis TI, yakni:

1. Pembangunan dan pengembangan TI dilakukan untuk memberikan manfaat langsung berupa Solusi TI atau layanan TI terbaik kepada para pemangku kepentingan guna mendukung visi dan misi Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional;
2. Pusdatinrenbang mewujudkan efektivitas dan efisiensi proses pembangunan dan pengembangan layanan TI yang kritikal dan memastikan bahwa risiko-risiko Proyek TI dapat dikelola dengan baik dan dapat memberikan manfaat yang optimal bagi para pemangku kepentingan;
3. Pusdatinrenbang bertanggung jawab dan berwenang dalam pembangunan dan pengembangan layanan TI dengan melibatkan secara aktif unit/ satuan organisasi pemilik proses (*business owner*) dan Pengguna akhir (*end user*) layanan TI; dan
4. Pusdatinrenbang menerapkan pola kerja dengan Pendekatan Tradisional (*Waterfall*) maupun Pendekatan Tangkas/Responsif (*Agile*) secara tepat sesuai dengan situasi dan kondisi serta memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Tahap pelaksanaan pembangunan dan pengembangan layanan TI paling sedikit mencakup perumusan kebutuhan, perancangan teknis, pembuatan layanan, pengujian, pengendalian perubahan, implementasi, dan peninjauan ulang pasca implementasi. Tahapan tersebut juga diterapkan apabila pembangunan dan pengembangan layanan TI (baik sebagian atau seluruhnya) dipercayakan kepada pihak ketiga; dan

b. Pembangunan dan pengembangan layanan TI dikendalikan paling sedikit dengan cara sebagai berikut:

- 1) mencatat, mengevaluasi, melakukan otorisasi, dan mengkaji ulang pembangunan dan pengembangan layanan TI;
 - 2) menetapkan dan menerapkan metodologi dan prosedur operasi pembangunan dan pengembangan layanan TI secara konsisten;
 - 3) melakukan pemisahan lokasi Aplikasi antara Lingkungan Aplikasi Pengembangan (*development*) dan Lingkungan Aplikasi Operasional (*production*);
 - 4) menyiapkan manajemen perubahan (*change management*) guna memastikan bahwa setiap perubahan yang dilakukan (baik modifikasi secara keseluruhan, minor, maupun mendesak/darurat) tidak mengganggu operasional layanan TI;
 - 5) melakukan pengujian yang memadai yang paling sedikit mencakup pengujian fungsi, keamanan dan kinerja;
 - 6) memfasilitasi perencanaan dan pelaksanaan pengujian penerimaan (*acceptance testing*) oleh pemilik proses dan/atau Pengguna akhir layanan TI;
 - 7) menyusun dan memelihara dokumentasi layanan TI; dan
 - 8) menggunakan alat/ cara (*tools*) dan sarana otomatis pembangunan dan pengembangan layanan TI.
1. Terdapat standar pengujian dan alat/cara (*tools*) pengujian Aplikasi untuk internal. Standar pengujian berlaku juga untuk pengembangan TI yang dilakukan oleh pihak ketiga.

6.2. LANGKAH-LANGKAH PENGEMBANGAN

Setelah Usulan Perubahan telah dianalisis dan telah didefinisikan kebutuhannya, maka kedua hal tersebut perlu disetujui oleh entitas-entitas yang berwenang

sesuai dengan tata kelola dan organisasi yang diterapkan. Langkah awal dari proses ini adalah mempertemukan Menteri, Komite TIK, dan CIO untuk membahas perubahan-perubahan yang telah diusulkan. Perubahan-perubahan yang diusulkan juga perlu disetujui oleh Menteri untuk kemudian dijalankan. Adapun langkah-langkah yang dilakukan pada proses pengembangan adalah sebagai berikut:

- a. Merumuskan dan mendefinisikan struktur yang baru; dan
- b. Mengembangkan strategi pelatihan

6.21. MERUMUSKAN DAN MENDEFINISIKAN STRUKTUR YANG BARU

Struktur di dalam organisasi termasuk fungsi, peran dan tanggung jawabnya perlu diselaraskan dengan perubahan menuju kondisi yang diinginkan. Dalam melakukan perubahan struktur juga diperlukan pemahaman atas peraturan perundang-undangan atau regulasi yang menaunginya agar desain organisasi yang baru untuk mendukung perubahan tetap di dalam koridor hukum yang diizinkan. Dalam mendefinisikan struktur yang baru, perlu dilakukan terlebih dahulu asesmen terhadap hal di bawah ini, antara lain:

- a. Peraturan yang melingkupi perubahan struktur;
- b. Lingkungan strategis yang melingkupi organisasi;
- c. Rencana strategis organisasi;
- d. Struktur organisasi yang ada saat ini;
- e. Faktor sukses kritis (critical success factor) organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi;
- f. Proses bisnis organisasi; dan
- g. Sumber daya manusia dan pengelolaannya di dalam organisasi

Setelah dilakukan asesmen terhadap organisasi, kemudian dirumuskan dan didefinisikan bentuk struktur organisasi yang baru beserta fungsi, peran, tugas dan tanggung jawabnya yang baru.

6.2.2.MENGEMBANGKAN STRATEGI PELATIHAN

Pengembangan strategi pelatihan untuk mendukung perubahan diawali dengan melakukan asesmen awal terhadap kapabilitas dan keefektifan dari para pegawai/staf dalam menyelesaikan tugas- tugas yang akan diem ban nanti yang didasarkan pada besarnya perubahan yang diinginkan dan tingkat kesiapan organisasi untuk berubah. Strategi pelatihan lebih lanjut, akan dituangkan ke dalam rencana pelatihan serta modul - modul pelatihan untuk mendukung perubahan. Secara umum, rencana pelatihan mencakup antara lain:

1. Ruang lingkup pelatihan;
2. Target peserta atau kelompok pemangku kepentingan, yang memiliki tingkatan, posisi, tugas dan tanggung jawab serta kemampuan (skills) yang berbeda - beda;
3. Nama dan jenis pelatihan. Jenis pelatihan harus mencakup sisi atau aspek non-technical (soft skills) yang mendukung tercapainya kesuksesan perubahan disamping aspek technical skills yang dibutuhkan oleh para staf untuk mampu bekerja dalam suatu lingkungan yang baru hasil dari perubahan struktur organisasi, proses bisnis dan sistem;
4. Sistematika pelatihan secara makro yang berisikan sasaran pelatihan (key learning objectives), lamanya waktu pelatihan, metoda pelatihan (antara lain, studi kasus, exercise, role-play) dan kriteria kesuksesan (success criteria) serta bagaimana mengukur kesuksesan tersebut;
5. Estimasi jumlah sesi yang dibutuhkan untuk tiap pelatihan beserta penentuan lokasi pelatihannya;
6. Estimasi jumlah peserta per pelatihan;
7. Estimasi biaya yang dibutuhkan;

Keluaran utama (Major Output) pada Tahapan adalah sebagai berikut:

1. Laporan Hasil Asesmen, seperti:

- a. Asesmen Kesiapan Perubahan;
 - b. Pemetaan Pemangku Kepentingan dan Analisis Dampak Perubahan;
 - c. Asesmen Keterlibatan Pemangku Kepentingan dan Kebutuhan Akan Komunikasi;
 - d. Asesmen Kapabilitas Organisasi Saat Ini; dan
 - e. Asesmen Struktur Organisasi
2. Strategi dan Rencana Perubahan;
 3. Strategi dan Rencana Komunikasi Untuk Perubahan; dan
 4. Strategi dan Rencana Pelatihan Untuk Perubahan.

6.3. PENGELOLAAN KUALITAS TI

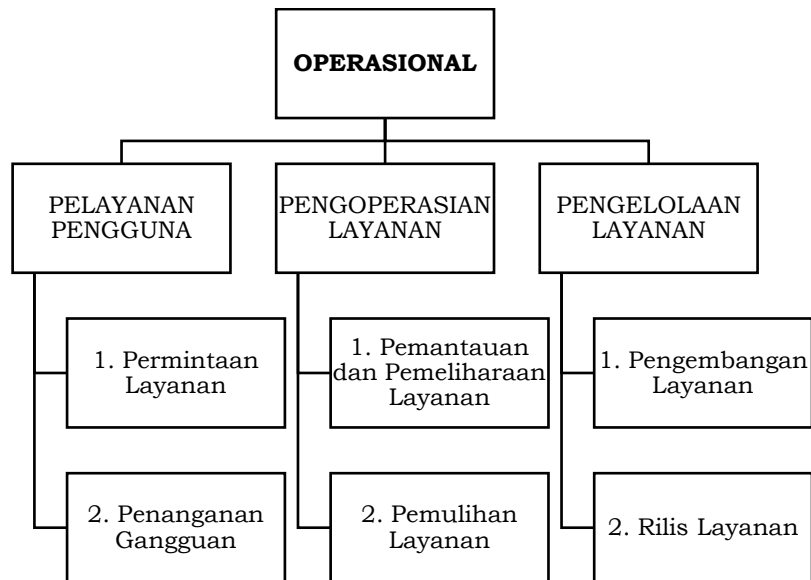
Pengelolaan kualitas TI di lingkungan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional untuk memenuhi kualitas persyaratan atau kebutuhan TI organisasi Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional dan memuaskan Pengguna dilakukan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pusdatin Renbang menjamin kualitas layanan TI dengan mengidentifikasi dan mendeteksi ketidaksesuaian yang terjadi, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan oleh penanggung jawab proses TI dan satuan organisasi lain yang terkait; dan
- b. Pusdatin Renbang meninjau ulang kualitas TI, melaporkan kinerja melalui Manajemen Kinerja TI (*IT Performance Management*) dan melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) peningkatan sistem dokumentasi pengelolaan TI.

BAB VII

IMPLEMENTASI DAN OPERASIONAL DARI MANAJEMEN LAYANAN SPBE

7.1. KEGIATAN OPERASIONAL DARI MANAJEMEN LAYANAN SPBE



Gambar 7.1. Operasional dari Manajemen Layanan SPBE

Kegiatan operasional dari manajemen layanan SPBE terdiri dari:

1. Pelayanan pengguna. Kegiatan pelayanan pengguna terdiri dari aktifitas:
 - a. Permintaan layanan; dan
 - b. Penanganan gangguan

2. Pengoperasian layanan. Kegiatan pengoperasian layanan terdiri dari aktifitas:
 - a. Pemantauan dan pemeliharaan layanan; dan
 - b. Pemulihan layanan

3. Pengelolaan layanan. Kegiatan pengelolaan layanan terdiri dari aktifitas:
 - a. Pengembangan layanan; dan

- b. Rilis layanan.

7.1.1.MANAJEMEN PERMINTAAN LAYANAN

Proses manajemen permintaan layanan adalah titik kontak utama untuk semua permintaan layanan. Ini adalah proses dimana permintaan diterima, dianalisis, dan dipenuhi. Proses ini biasanya ditangani oleh tim spesialis yang bertanggung jawab untuk menganalisis, memprioritaskan, dan memenuhi permintaan. Manajemen permintaan layanan dapat dipecah menjadi 4 (empat) tahap utama:

- a. Menerima Permintaan: Tahap ini berlangsung di portal online atau melalui panggilan telepon;
- b. Memprioritaskan Permintaan: Tahap ini menetapkan prioritas untuk setiap permintaan berdasarkan urgensi dan kepentingannya;
- c. Menugaskan Pemohon ke Yang Diminta: Tahap ini menugaskan anggota tim untuk menangani setiap permintaan berdasarkan keahlian atau ketersediaan; dan
- d. Memenuhi Permintaan: Tahap ini menangani pemenuhan setiap permintaan.
Manajemen Insiden

7.1.2.MANAJEMEN PENANGANAN GANGGUAN

Pengelolaan gangguan layanan TI di lingkungan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pusdatain renbang mengelola gangguan layanan TI secara efektif dan efisien untuk berbagai gangguan yang dialami oleh Pengguna. Hal ini dilaksanakan antara lain melalui mekanisme penanganan gangguan layanan TI, dimulai dari: pelaporan gangguan, tindaklanjut laporan gangguan, pemantauan status tindak lanjut gangguan, sampai dengan pendokumentasian penyelesaian masalah atas setiap gangguan layanan TI;

2. Pusdatin Renbang melakukan Analisis Akar Penyebab (*root cause analysis*) terhadap setiap gangguan yang ditangani, untuk selanjutnya menjadi dasar penentuan upaya perbaikan dan peningkatan dalam pengelolaan TI; dan
5. Pusdatin renbang perlu dilengkapi dengan sistem manajemen permasalahan berbasis pengetahuan (*knowledge-based helpdesk system*) untuk menangani

Proses Manajemen penanganan gangguan adalah seperangkat pedoman untuk menangani gangguan layanan. Ini adalah komponen penting dari IT Infrastructure Library (ITIL) dan memberikan panduan tentang bagaimana menangani insiden yang muncul. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa insiden ditangani secepat mungkin dan untuk menjaga integritas sistem TI. Ada 4 (empat) fase dalam proses manajemen penanganan gangguan:

- a. Deteksi;
- b. Analisis;
- c. Perencanaan dan Respon; dan
- d. Penutupan.

Proses manajemen masalah adalah proses lima langkah untuk mengidentifikasi, mendiagnosis, dan menyelesaikan penyebab suatu masalah.

1. Langkah pertama dalam proses manajemen Masalah adalah mengidentifikasi masalah. Masalah harus diidentifikasi seakurat mungkin untuk menghindari kesalahan diagnosis atau penyelesaian yang salah;
2. Setelah mengidentifikasi masalah, itu harus didiagnosis dengan menentukan akar penyebab masalah dan mencari solusi untuk itu;
3. Setelah akar penyebab ditemukan, itu harus diselesaikan dengan memperbaiki masalah mendasar yang telah diidentifikasi sebagai penyebab masalah yang terjadi di tempat pertama atau masalah potensial lainnya yang mungkin timbul dari penyelesaiannya; dan
4. Setelah akar penyebab teratasi, harus diverifikasi bahwa tidak ada masalah terkait lainnya yang disebabkan

7.1.3.MANAJEMEN PEMANTAUAN DAN PEMELIHARAAN LAYANAN

Pengelolaan kinerja penyedia layanan TI di lingkungan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Layanan TI yang disediakan oleh pihak ketiga dikelola dan dikendalikan secara memadai untuk memastikan bahwa layanan TI yang diberikan telah sesuai dengan kualitas yang disepakati serta transparan dari aspek manfaat, biaya dan risiko; dan
- b. Pusdatin renbang yang mengikat perjanjian kerjasama dengan penyedia layanan TI bertanggung jawab terhadap penerapan manajemen risiko atas seluruh aktivitas yang terkait dengan penggunaan pihak penyedia layanan TI.

Pengelolaan ketersediaan, kinerja dan utilisasi kapasitas layanan TI di lingkungan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pusdatin renbang melakukan pengelolaan layanan TI (perangkat keras dan infrastruktur TI, perangkat lunak pendukung) sesuai Praktik Terbaik (*best practices*) dan terotomasi untuk menjamin integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan layanan TI dalam rangka mendukung tugas dan fungsi Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional; dan
- b. Pusdatin renbang melakukan pemeliharaan secara terjadwal dan memadai dalam pengelolaan ketersediaan, kinerja dan utilisasi kapasitas layanan TI yang paling sedikit dilaksanakan melalui penerapan hal-hal sebagai berikut:
 - 1) memiliki dokumentasi layanan TI dan memeliharanya dengan secara lengkap dan akurat, termasuk tersedianya media penyimpanan yang memadai;

- 2) melakukan inventarisasi atau identifikasi konfigurasi awal, pemantauan setiap perubahan konfigurasi dan pemutakhiran konfigurasi sesuai kebutuhan;
- 3) menetapkan standar (*baseline*) konfigurasi yang digunakan di lingkungan Kemkominfo;
- 4) mengendalikan instalasi komponen pendukung layanan TI;
- 5) memantau ketersediaan, kinerja dan utilisasi kapasitas layanan TI serta melakukan penyesuaian dan/atau penambahan kapasitas apabila diperlukan;
- 6) melakukan pemeliharaan komponen pendukung layanan TI secara berkala dan tepat waktu; dan
- 7) menerapkan prosedur penghapusan (*disposal*) komponen pendukung layanan TI beserta data dan/atau informasi yang tersimpan didalamnya secara aman dan terkendali.

7.1.4.MANAJEMEN PEMULIHAN LAYANAN

Pengelolaan pemulihan layanan TI di lingkungan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pusdatin renbang memastikan tersedianya layanan TI, termasuk dalam situasi dan kondisi darurat; dalam hal ini membutuhkan proses penyusunan, pengembangan dan pengujian atas Rencana Pemulihan Bencana TI (*IT Disaster Recovery Plan*), utilisasi *off-site backup* (DRC) dan pelaksanaan pelatihan pemulihan layanan TI secara berkala;
- b. Kemampuan pemulihan layanan TI ditentukan berdasarkan kriteria yang terdapat pada Rencana Keberlangsungan Bisnis (*Business Continuity Plan*) Kemkominfo;
- c. Untuk melindungi proses kerja yang kritikal dari dampak yang signifikan akibat kegagalan layanan TI maka:

- 1) Pusdatin renbang melakukan identifikasi dan analisis risiko bagi pengamanan TI yang berpotensi atas dampak atau kemungkinan kejadian-kejadian yang berpotensi mengganggu kegiatan organisasi yang berbasis layanan TI;
- 2) Pusdatin renbang menetapkan skenario pemulihan operasional layanan TI sesuai dengan *Criticality Level* dan waktu yang dibutuhkan.; dan
- 3) Pusdatin renbang menguji dan mengkinikan Rencana Pemulihan Bencana TI (*IT Disaster Recovery Plan*) secara berkala untuk menjamin efektivitas dan kecukupannya atas rencana kelangsungan usaha dan rencana pemulihan layanan TI.

7.1.5. MANAJEMEN PENGEMBANGAN LAYANAN

Pengelolaan manajemen pengembangan layanan di lingkungan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. mencatat, mengevaluasi, melakukan otorisasi, dan mengkaji ulang pembangunan dan pengembangan layanan TI;
- b. menetapkan dan menerapkan metodologi dan prosedur operasi pembangunan dan pengembangan layanan TI secara konsisten;
- c. melakukan pemisahan lokasi Aplikasi antara Lingkungan Aplikasi Pengembangan (*development*) dan Lingkungan Aplikasi Operasional (*production*);
- d. menyiapkan manajemen perubahan (*change management*) guna memastikan bahwa setiap perubahan yang dilakukan (baik modifikasi secara keseluruhan, minor, maupun mendesak/darurat) tidak mengganggu operasional layanan TI;
- e. melakukan pengujian yang memadai yang paling sedikit mencakup pengujian fungsi, keamanan dan kinerja;
- f. memfasilitasi perencanaan dan pelaksanaan pengujian penerimaan (*acceptance testing*) oleh pemilik proses dan/atau Pengguna akhir layanan TI;

- g. menyusun dan memelihara dokumentasi layanan TI; dan
- h. menggunakan alat/ cara (*tools*) dan sarana otomasi pembangunan dan pengembangan layanan TI.

7.1.6.RILIS LAYANAN

Pengelolaan rilis layanan TI di lingkungan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Merilis pola layanan yang ada;
- b. Membuat dan mengeluarkan SOP pelaksanaan layanan;
- c. Menginformasikan para penanggungjawab layanan; dan
- d. Menginformasikan pola pengaduan dan penyelesaian gangguan dari layanan.

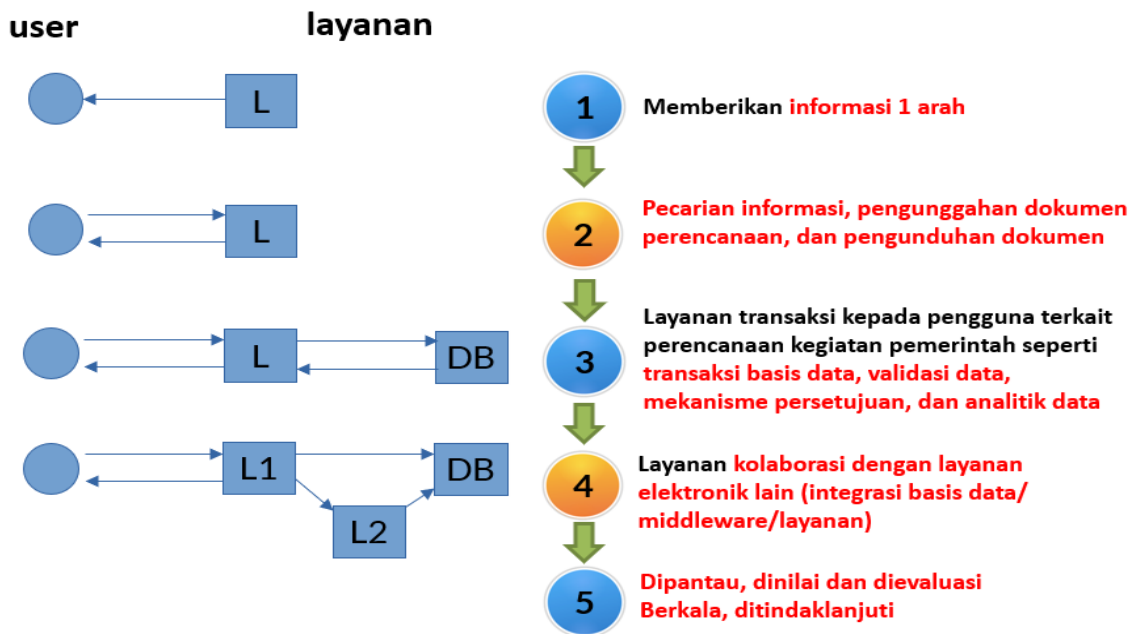
7.2 PENGELOLAAN KESEPAKATAN TINGKAT LAYANAN TI

Pengelolaan rilis layanan TI di lingkungan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Pusdatin renbang mewujudkan transparansi atas kualitas setiap layanan TI dengan membuat kesepakatan secara formal dan mendefinisikannya dalam katalog layanan untuk menyepakati tingkat layanan secara selektif yang dapat diberikan dan dapat diterima. Kesepakatan tersebut atas hal yang memiliki nilai kritikal atau bersifat strategis dan disusun dengan mempertimbangkan keselarasan antara kebutuhan Pengguna dengan kapabilitas dan ketersediaan sumber daya TI serta kapasitas sistem TI yang tersedia; dan
2. Pusdatin renbang membuat kesepakatan tingkat layanan dengan penyedia layanan TI atau pihak ketiga. Kesepakatan tersebut tertuang dalam kontrak/perjanjian yang apabila pihak ketiga dimaksud gagal memenuhi

kesepakatan tingkat layanan sesuai yang disepakati dikompensasikan ke dalam biaya jasa yang semestinya dibayarkan.

7.3 POLA KERJA DARI MANAJEMEN LAYANAN



Gambar 7.2. Pola Kerja Dari Manajemen Layanan

Dari gambar diatas dapat dilihat dari pola kerja Manajemen Layanan SPBE yaitu:

1. Memberikan informasi 1 arah;
2. Pencarian informasi, pengunggahan dokumen perencanaan dan pengunduhan dokumen;
3. Layanan transaksi kepada pengguna terkait perencanaan kegiatan pemerintah seperti transaksi basis data, validasi data, mekanisme persetujuan dan analitik data;
4. Layanan kolaborasi dengan layanan elektronik lain (integrasi basis data/middleware/layanan); dan
5. Dipantau, dinilai dan dievaluasi berkala kemudian ditindaklanjuti.

BAB VIII

EVALUASI KINERJA DARI MANAJEMEN LAYANAN SPBE

8.1 UMUM

Ketentuan pengawasan dan evaluasi TI merupakan ketentuan mengenai tata kelola yang mengatur indikator kinerja TI dan sistematika pelaporan kinerja serta tindak lanjut yang diperlukan jika terjadi deviasi/penyimpangan dalam pelaksanaan TI. Ketentuan ini berguna untuk mengetahui apakah proses-proses kegiatan layanan TI yang dilakukan sesuai dengan tujuan dan ukuran (*measurement*) keberhasilan yang telah ditentukan oleh pemangku kepentingan sehingga dapat memberikan transparansi kinerja, kesesuaian dan pencapaian tujuan.

- a. Pengawasan dan Evaluasi Kinerja TI. PDSI dan/atau Satuan Organisasi Fungsi TI melaporkan pencapaian kinerja yang dilakukan melalui pengumpulan data kinerja, analisis dan evaluasi kinerja, pelaksanaan upaya-upaya dalam rangka perbaikan/peningkatan kinerja, dan pelaporan kinerja berdasarkan indikator-indikator kinerja yang telah ditetapkan (Manajemen Kinerja TI atau IT *Performance Management*).
- b. Pengawasan dan Evaluasi Pengendalian TI Pengawasan dan evaluasi pengendalian TI di lingkungan Kemkominfo memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
 - 1) PDSI dan/atau Satuan Organisasi Fungsi TI meninjau ulang dan mengevaluasi secara berkala atas rencana dan penerapan pengendalian TI Kemkominfo untuk menilai tingkat kecukupan pengendalian, memastikan efektivitas pengendalian dan sebagai bahan masukan untuk upaya-upaya peningkatan dan perbaikan yang berkelanjutan;

- 2) Peninjauan ulang dan evaluasi terhadap efektivitas, efisiensi, dan kepatuhan dalam pengelolaan TI Kemkominfo merupakan tugas dan kewenangan Inspektorat Jenderal atau lembaga independen yang ditunjuk oleh Kemkominfo (*auditor* eksternal); dan
- 3) PDSI dan/atau Satuan Organisasi Fungsi TI bertanggung jawab untuk melaksanakan tindak lanjut atas setiap rekomendasi yang diberikan dari hasil peninjauan ulang dan evaluasi.

8.2 EVALUASI DAN PEMANTAUAN

Pemantauan dan Evaluasi Manajemen Layanan SPBE merupakan kegiatan penilaian atas penerapan Manajemen Layanan SPBE dimana kedua kegiatan tersebut memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaan dari kedua kegiatan tersebut terletak pada tahap persiapan. Sedangkan perbedaannya terletak pada tahap pelaksanaan dan pelaporan.

Pada tahap persiapan Pemantauan dan Evaluasi Manajemen Layanan SPBE memiliki persamaan aktivitas yang dilakukan. Aktivitas yang dilakukan oleh Kementerian antara lain mencakup perencanaan kegiatan, pembentukan Tim Asesor Eksternal dan pelaksanaan sosialisasi Pedoman Pemantauan dan Evaluasi Manajemen Perubahan SPBE.

Pada tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan Pemantauan dan Evaluasi Manajemen Perubahan SPBE memiliki aktivitas yang berbeda dimana pada tahap pelaksanaan Pemantauan SPBE, aktivitas yang dilakukan mencakup Penilaian Mandiri dan Penilaian Dokumen, sedangkan pada tahap pelaksanaan Evaluasi SPBE, aktivitas yang dilakukan mencakup Penilaian Mandiri, Penilaian Dokumen, Penilaian Interviu, dan dapat dilanjutkan dengan Penilaian Visitasi. Pada tahap pelaporan, aktivitas Pemantauan SPBE menghasilkan laporan pemantauan, sedangkan pada tahap pelaporan, aktivitas Evaluasi SPBE menghasilkan keluaran laporan evaluasi.

Tabel 8.1. Perbandingan Pemantauan dan Evaluasi SPBE

PEMANTAUAN SPBE	EVALUASI SPBE
Tahap Persiapan	Tahap Persiapan
Penyusunan Perencanaan	Penyusunan Perencanaan
Pembentukan Tim Assesor Internal	Pembentukan Tim Assesor Internal, Pembentukan Interviu, Pembentukan Visitasi
Pembentukan Tim Assesor Eksternal	Pembentukan Tim Assesor Eksternal, Pembentukan Interviu, Pembentukan Visitasi
Sosialisasi Pedoman	Sosialisasi Pedoman
Tahap Pelaksanaan	Tahap Pelaksanaan
Penilaian Mandiri, Penilaian Dokumen	Penilaian Mandiri, Penilaian Dokumen, Penilaian Interviu, Penilaian Visitasi
Tahap Pelaporan	Tahap Pelaporan
Dokumen pemantauan	Dokumen evaluasi

Adapun aktifitas yang dilakukan pada tahap pemantauan dan evaluasi adalah sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan. Tahap persiapan ditujukan untuk mempersiapkan segala kebutuhan sumber daya termasuk kesiapan pemahaman substansi penilaian agar tahap pelaksanaan dan tahap pelaporan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Tahap Persiapan Pemantauan SPBE dan Evaluasi SPBE akan dijelaskan secara rinci pada di bawah ini.

a. Tahap Persiapan

1) Aktivitas Persiapan. Aktivitas pada tahap persiapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a) menyusun Rencana Pemantauan SPBE atau Evaluasi SPBE yang

mencakup:

- I. Penyusunan jadwal kegiatan Pemantauan SPBE atau Evaluasi SPBE;
 - II. Penyiapan instrumen penilaian antara lain Kuesioner, pedoman Pemantauan dan Evaluasi SPBE, dan aplikasi Pemantauan dan Evaluasi SPBE;
 - III. Penyiapan bahan sosialisasi Pedoman Pemantauan dan Evaluasi SPBE;
 - IV. Penyusunan rencana kebutuhan anggota Tim Asesor;
 - V. Menentukan Lokus Pemantauan SPBE atau Evaluasi SPBE; dan
 - VI. Penyiapan sarana dan prasarana untuk kegiatan Pemantauan SPBE atau Evaluasi SPBE.
- b) menyampaikan surat pemberitahuan kepada Instansi yang menjadi lokus Pemantauan SPBE atau Evaluasi SPBE;
- c) menyelenggarakan bimbingan teknis bagi calon anggota Tim Asesor untuk memberikan pemahaman mengenai metode, proses, dan instrumen Pemantauan dan Evaluasi SPBE serta memberikan kemampuan dalam melakukan penilaian;
- d) menetapkan Tim Asesor yang akan melakukan penilaian terhadap tingkat kematangan penerapan SPBE pada unit-unit kerja; dan
- e) Dalam melaksanakan kegiatan Pemantauan dan Evaluasi SPBE, anggota Tim Asesor memiliki tugas sebagai berikut:
- I. menyampaikan materi sosialisasi pedoman Pemantauan dan Evaluasi SPBE;
 - II. melakukan Penilaian Dokumen, Penilaian Interview, dan/atau Penilaian Visitasi;
 - III. melakukan konsolidasi, analisis, dan finalisasi penilaian;
 - IV. memberikan rekomendasi atau saran perbaikan; dan
 - V. menyusun laporan anggota Tim Asesor dan menyampaikannya

kepada Kementerian.

2. Tahap Pelaksanaan. Tahap pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi SPBE ditujukan untuk melakukan penilaian Pemantauan SPBE dan Evaluasi SPBE sesuai dengan peran dan tugas masing-masing. Tahap Pelaksanaan Pemantauan SPBE dan Evaluasi SPBE akan dijelaskan secara rinci pada subbab di bawah ini.

a. melaksanakan Penilaian yang dilakukan oleh Tim Asesor Internal yaitu:

- 1) Responden memberikan jawaban, penjelasan dan bukti pendukung atas pertanyaan pada Kuesioner kepada Tim Asesor Internal;
- 2) Tim Asesor Internal mengumpulkan data dari Responden dengan melakukan pengumpulan dokumen, interviu, dan/atau visitasi ke unit kerja/perangkat daerah Responden;
- 3) Tim Asesor Internal melakukan penilaian tingkat kematangan dari setiap indikator berdasarkan jawaban, penjelasan, dan bukti pendukung yang telah dikumpulkan;
- 4) Tim Asesor Internal melalui pelaksana entri data memasukkan hasil penilaian tingkat kematangan dari setiap indikator beserta penjelasan dan bukti pendukung ke dalam aplikasi Pemantauan dan Evaluasi SPBE secara daring. Apabila tidak memungkinkan dilaksanakan secara daring melalui aplikasi Pemantauan dan Evaluasi SPBE, proses ini dapat dilakukan dengan menggunakan Kuesioner yang sudah disiapkan oleh Kementerian;
- 5) Penanggung jawab melakukan pemeriksaan kelengkapan jawaban, penjelasan, dan bukti pendukung serta melakukan verifikasi dan validasi atas hasil penilaian tingkat kematangan yang telah dimasukkan ke dalam aplikasi Pemantauan dan Evaluasi SPBE atau yang telah diisi pada Kuesioner oleh pelaksana entri data;
- 6) Tim Asesor Internal menyiapkan Berita Acara Penilaian Mandiri dan Pernyataan Persetujuan Publikasi yang ditandatangani oleh Koordinator

SPBE;

7) Hasil penilaian tingkat kematangan yang telah diperiksa, diverifikasi, dan divalidasi beserta Berita Acara Penilaian Mandiri dan Pernyataan Persetujuan Publikasi kemudian dikirimkan ke Kementerian secara daring melalui aplikasi Pemantauan dan Evaluasi SPBE oleh penanggung jawab. Apabila tidak memungkinkan dilakukan secara daring, maka proses ini dapat dilakukan dengan mengirimkan dokumen hasil Penilaian Mandiri ke Kementerian;

- b. mengikuti Penilaian Interviu dimana Tim Asesor Internal dapat didampingi oleh Responden untuk memberikan klarifikasi serta melengkapi data dan bukti pendukung atas pertanyaan yang diberikan oleh Tim Asesor Eksternal; dan
- c. mengikuti Penilaian Visitasi yang bersifat opsional dan ditentukan oleh Kementerian. Apabila Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah menjadi lokus Penilaian Visitasi, maka Tim Asesor Internal dan Responden mempersiapkan bukti pendukung dan memberikan penjelasan atas penerapan SPBE yang ditanyakan oleh Tim Asesor

3. Tahap Pelaporan. Tahap Pelaporan Pemantauan dan Evaluasi SPBE dilakukan oleh Kementerian untuk menyusun laporan pelaksanaan dan menyampaikan laporan hasil Pemantauan SPBE atau Evaluasi SPBE. Laporan yang disusun pada tahap pelaporan ini terdiri atas:

- a. Laporan Hasil Pemantauan SPBE;
- b. Laporan Hasil Evaluasi SPBE; dan
- c. Laporan Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi SPBE. Laporan Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi SPBE mencakup:

1) Laporan Anggota Tim Asesor Eksternal. Setiap anggota Tim Asesor Eksternal menyusun Laporan Anggota Tim Asesor Eksternal yang berisi seluruh aktivitas yang dilakukan oleh anggota tersebut selama

- mengikuti kegiatan Pemantauan dan Evaluasi SPBE; dan
- 2) Laporan Akhir. Kementerian menyusun Laporan Akhir yang berisi seluruh aktivitas pada setiap tahap kegiatan Pemantauan dan Evaluasi SPBE dan profil SPBE nasional.

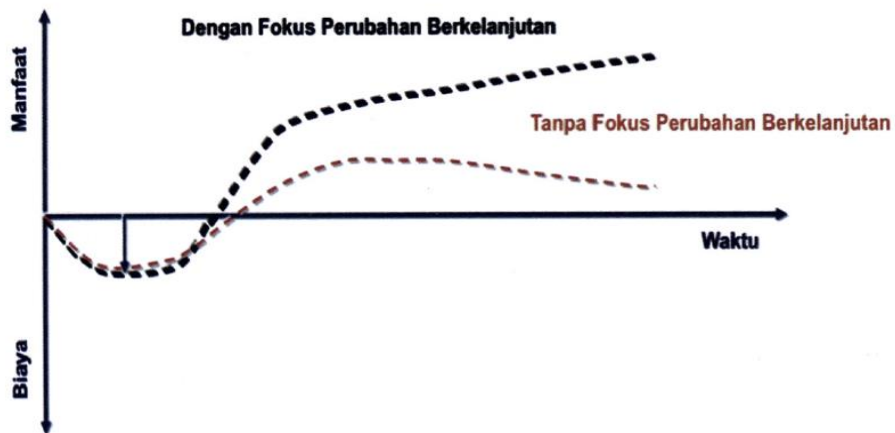
BAB IX

MEMBUAT PERUBAHAN DAN PENGEMBANGAN BERKELANJUTAN DARI MANAJEMEN LAYANAN SPBE

Membuat perubahan agar tetap berkelanjutan pada prinsipnya adalah mengakselerasi manfaat (benefit) yang telah didefinisikan sebelumnya, yang dapat dirasakan sepanjang atau selama mungkin walau kegiatan manajemen layanan telah berakhir. Untuk membuat hal ini terjadi, beberapa pendekatan di bawah ini dapat dilakukan oleh Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional:

- a. Fokuskan pada manfaat yang didapat dari layanan ini dan lakukan monitoring dan pengukuran untuk memantau proses realisasi manfaat ini;
- b. Mendorong partisipasi dan keterlibatan para pegawai yang terkena tugas layanan dan/atau yang melaksanakan layanan dalam pekerjaan sehari-harinya dan memastikan terjadinya komunikasi yang efektif guna mendukung layanan dan keseimbangan kegiatan layanan yang dikendalikan manajemen dengan ide atau usulan dari para pegawai; dan
- c. Membangun keberlanjutan (sustainability) dengan memantapkan dan memformalkan cara-cara atau mekanisme baru ke dalam proses dan sistem manajemen kinerja dan pelatihan yang mendukung layanan dan perolehan manfaat.

Ilustrasi pentingnya perubahan keberlanjutan dapat dilihat pada kurva sebagaimana Gambar di bawah ini:



Gambar 9.1. Kurva Keberlanjutan Perubahan Layanan Kearah yang Lebih Baik

Setelah usulan perubahan disetujui, usulan perubahan dapat mulai diimplementasikan. Pada proses ini perlu dipastikan bahwa setiap perubahan yang diimplementasikan harus didokumentasikan. Setelah perubahan diimplementasikan, perlu dilakukan pengukuran Faktor Kunci Keberhasilan untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan dari perubahan yang dilakukan.

BAB X
PENGUATAN HASIL PERUBAHAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE

Tahap Penguatan Hasil Perubahan difokuskan pada pengukuran kemajuan atau tingkat keberhasilan layanan yang dikaitkan area layanan yang ditetapkan dan rencana serta tindak lanjut perbaikan atas hasil revidi dan evaluasi pelaksanaan layanan. Beberapa kegiatan yang dilakukan dalam tahap ini merupakan bagian dari kegiatan monitoring dan evaluasi. Kegiatan tersebut adalah:

- a. Mengukur tingkat keberhasilan dari pelaksanaan rencana manajemen layanan;
- b. Mengumpulkan dan menganalisis umpan balik dengan cara melakukan kunjungan lapangan dan mengevaluasi pelaksanaan manajemen layanan;
- c. Mendiagnosa kembali kesenjangan dan mengelola penolakan yang terjadi dalam pelaksanaan manajemen layanan;
- d. Mengimplementasikan tindakan perbaikan dan membuat langkah tindak lanjut untuk keberlanjutan proses layanan; dan
- e. Memberikan penghargaan kepada pegawai yang berhasil mengimplementasikan dan melaksanakan manajemen layanan dengan baik.

Tahap dan langkah penguatan hasil layanan beserta keluarannya secara lebih lengkap dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

Tabel 10.1. Langkah Penguatan Hasil Layanan

TAHAP	LANGKAH	KELUARAN
Mengumpulkan dan menganalisis umpan balik	Evaluasi pelaksanaan secara periodik	Dokumen yang berisi, antara lain:

Mendiagnosa kembali kesenjangan dan mengelola penolakan	Kunjungan ke unit kerja secara periodik untuk memastikan implementasi	Hasil evaluasi
	Survei implementasi secara periodik	Tingkat efektivitas
Mengimplementasikan tindakan perbaikan dan merayakan keberhasilan	Koreksi/aktivitas perbaikan bila diperlukan	Dokumen yang berisi, antara lain:
	Menyampaikan setiap keberhasilan kepada seluruh pejabat dan pegawai, melalui website/situs intranet; email blast; surat edaran; pidato dalam rapat; bulletin, dan sebagainya	Rekomendasi perbaikan
	Memberikan penghargaan khusus kepada pegawai atau kelompok pegawai yang telah berhasil mengimplementasikan dan melaksanakan layanan dengan baik	Daftar Champions Penghargaan (Rewards)

Keluaran Utama pada tahapan ini adalah sebagai berikut:

- a. Pemutakhiran Strategi dan Rencana Layanan;
- b. Pemutakhiran Strategi dan Rencana Komunikasi untuk Layanan;
- c. Pemutakhiran Strategi dan Rencana Pelatihan; dan
- d. Status Report, evaluasi dan tindakan perbaikan berdasarkan hasil evaluasi dan feedback yang diterima.

Setelah usulan perubahan disetujui, usulan perubahan dapat mulai diimplementasikan. Pada proses ini perlu dipastikan bahwa setiap perubahan yang diimplementasikan harus didokumentasikan. Setelah perubahan diimplementasikan, perlu dilakukan pengukuran Faktor Kunci Keberhasilan untuk mengevaluasi tingkat keberhasilan dari perubahan yang dilakukan.

- a. Mampu menyiapkan rencana kesiapan organisasi, dalam implementasi IT, migrasi data, peningkatan kapabilitas pengguna (pelatihan dan pembiasaan)

dari setiap aktivitas organisasi yang diperlukan untuk mengintegrasikan proses yang terdigitalisasi hingga proses tersebut berjalan normal;

- b. Mampu menentukan tingkat kesiapan dan gap analysis pengguna solusi TI terhadap perubahan yang akan dilakukan, dan membuat tindakan perbaikan untuk menutup celah tersebut ketika solusi akan di implementasi;
- c. Mampu membantu pengguna dalam menyiapkan bantuan transisi dan rencana perubahan dan menjadi penghubung dengan tim proyek;
- d. Mampu memonitor dan melaporkan perkembangan kesiapan pengguna dan bisnis, rancangan pelatihan pengguna, kegiatan deployment, dan metrik kunci keberhasilan implementasi; dan
- e. Mampu mengidentifikasi pemangku kepentingan yang berpengaruh dan diperlukan dalam kesuksesan implementasi perubahan

BAB XI PENUTUP

Keputusan Menteri PPN/Bappenas tentang Pedoman Manajemen Layanan SPBE di lingkungan Kementerian PPN/Bappenas ini ditetapkan sebagai pedoman dalam menjalankan proses manajemen layanan di Kementerian PPN/Bappenas.

Pedoman ini merupakan panduan dalam penerapan manajemen layanan SPBE di Kementerian PPN/Bappenas. Dengan disusunnya Pedoman ini, diharapkan dapat menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan SPBE melalui pengendalian layanan yang terjadi dalam SPBE dan pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas kebijakan perencanaan pembangunan yang disusun oleh Kementerian PPN/Bappenas.

Hal-hal yang sifatnya terlalu teknis dan spesifik yang belum diatur dalam Keputusan Menteri PPN/Bappenas tentang Pedoman Manajemen Layanan SPBE di lingkungan Kementerian PPN/Bappenas ini, secara khusus dapat dilaksanakan langsung sesuai dengan Standard Operational Procedure.

Plt. KEPALA PUSAT DATA DAN INFORMASI
PERENCANAAN PEMBANGUNAN NASIONAL



MOHAMMAD IRFAN SALEH