



SALINAN

WALI KOTA MAGELANG  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN WALI KOTA MAGELANG  
NOMOR 18 TAHUN 2024  
TENTANG  
PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS  
ELEKTRONIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA MAGELANG,

- Menimbang : a. bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah dilaksanakan dengan sistem yang terintegrasi sehingga data dan informasi lebih mudah diakses oleh publik serta transparan dan akuntabel berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa dalam rangka mendukung komitmen Pemerintah Daerah dalam melaksanakan transformasi digital guna meningkatkan pelayanan publik dan efektivitas operasional diperlukan adanya pedoman layanan teknologi komunikasi dan informasi yang menjadi landasan untuk mengintegrasikan inisiatif dan upaya transformasi digital yang dilakukan oleh para abdi negara;
- c. bahwa untuk memberikan pedoman dan landasan hukum bagi Pemerintah Daerah dalam menjalankan sistem pemerintahan berbasis elektronik, perlu adanya pedoman mengenai manajemen layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Kota-Kota Besar dan Kota-Kota Kecil di Jawa;

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
4. Peraturan Wali Kota Nomor 51 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Magelang (Berita Daerah Kota Magelang Tahun 2019 Nomor 51);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK.

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Magelang.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Wali Kota adalah Wali Kota Magelang.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik yang selanjutnya disebut Dinas adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika di Daerah.
7. Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis dan/atau menyebarkan informasi.
8. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.
9. Tata Kelola SPBE adalah kerangka kerja yang memastikan terlaksananya pengaturan, pengarahannya, dan pengendalian dalam penerapan SPBE secara terpadu.

10. Manajemen SPBE adalah serangkaian proses untuk mencapai penerapan SPBE yang efektif, efisien dan berkesinambungan, serta layanan SPBE yang berkualitas.
11. Layanan SPBE adalah keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan memiliki nilai manfaat.
12. Aplikasi SPBE adalah satu atau sekumpulan program komputer dan prosedur yang dirancang untuk melakukan tugas atau fungsi Layanan SPBE.
13. Pengguna SPBE adalah pemerintah daerah, pegawai Aparatur Sipil Negara, perorangan, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memanfaatkan Layanan SPBE.
14. Pelayanan Pengguna SPBE adalah kegiatan pelayanan terhadap keluhan, gangguan, masalah, permintaan dan perubahan Layanan SPBE dari Pengguna SPBE.
15. Pengoperasian Layanan SPBE adalah kegiatan pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE.
16. Pengelolaan Aplikasi SPBE adalah kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE.

#### Pasal 2

Pelaksanaan Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bertujuan untuk:

- a. meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam penyelenggaraan layanan pemerintahan, baik publik maupun administrasi pemerintahan;
- b. meningkatkan kualitas *output* layanan pemerintahan;
- c. meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam rangka memperkuat agenda reformasi birokrasi;
- d. meningkatkan kerja sama yang baik dengan para pemangku kepentingan; dan
- e. memitigasi dampak perkembangan teknologi.

#### Pasal 3

Ruang lingkup pengaturan Manajemen Layanan SPBE ini meliputi:

- a. tahapan perencanaan yang memuat proses Pelayanan Pengguna SPBE, Pengoperasian Layanan SPBE, dan Pengelolaan Aplikasi SPBE;
- b. tahapan operasional yang melaksanakan proses Pelayanan Pengguna SPBE, Pengoperasian Layanan SPBE, dan Pengelolaan Aplikasi SPBE; dan
- c. tahapan evaluasi yang melakukan pengawasan/pemantauan serta menindaklanjuti proses Pelayanan Pengguna SPBE, Pengoperasian Layanan SPBE, dan Pengelolaan Aplikasi SPBE.

Pasal 4

- (1) Tahapan Perencanaan bertujuan untuk:
  - a. memastikan seluruh informasi mengenai visi, misi, dan tujuan layanan yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah terdistribusi dengan baik ke setiap Perangkat Daerah dan pengguna Layanan SPBE; dan
  - b. meminimalisasi dampak negatif yang dapat terjadi akibat pengambilan kebijakan dari setiap proses Pelayanan Pengguna SPBE, Pengoperasian Layanan SPBE, dan Pengelolaan Aplikasi SPBE terhadap penyelenggaraan layanan SPBE.
- (2) Tahapan operasional bertujuan untuk memastikan Perangkat Daerah sebagai penyedia layanan mampu menyelenggarakan proses pemenuhan layanan yang tertera dalam katalog layanan.
- (3) Tahapan evaluasi bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas manajemen layanan SPBE sesuai dengan target layanan yang telah ditentukan di tahapan perencanaan serta merumuskan rekomendasi untuk peningkatan atau perbaikan layanan.

Pasal 5

Pedoman Manajemen Layanan yang diterapkan di lingkungan Pemerintah Daerah tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Pasal 6

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Magelang.

Ditetapkan di Magelang  
pada tanggal 15 Agustus 2024

WALI KOTA MAGELANG,

ttd.

MUCHAMAD NUR AZIZ

Diundangkan di Magelang  
pada tanggal 15 Agustus 2024

SEKRETARIS DAERAH KOTA MAGELANG,

ttd.

HAMZAH KHOLIFI

BERITA DAERAH KOTA MAGELANG TAHUN 2024 NOMOR 18

Salinan sesuai dengan aslinya,

LAMPIRAN  
PERATURAN WALI KOTA MAGELANG  
NOMOR 18 TAHUN 2024  
TENTANG PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN  
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS  
ELEKTRONIK

PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN  
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	- 1 -
Ketentuan dan Definisi Umum.....	- 3 -
BAB I <u>P</u> ENDAHULUAN.....	- 4 -
1.1 Latar Belakang.....	- 4 -
1.2 Maksud dan Tujuan.....	- 5 -
1.3 Landasan Hukum.....	- 5 -
1.4 Landasan Pelaksanaan.....	- 6 -
1.4.1 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	- 6 -
1.4.2 Arsitektur SPBE.....	- 9 -
1.4.3 ITIL SVS.....	- 10 -
BAB II <u>K</u> ERANGKA KERJA MANAJEMEN LAYANAN.....	- 15 -
2.1 Tahapan Perencanaan.....	- 17 -
2.1.1 Pelayanan Pengguna.....	- 17 -
2.1.2 Pengoperasian Layanan.....	- 18 -
2.1.3 Pengelolaan Aplikasi.....	- 18 -
2.2 Tahapan Operasional.....	- 19 -
2.2.1 Pelayanan Pengguna.....	- 19 -
2.2.2 Pengoperasian Layanan.....	- 20 -
2.2.3 Pengelolaan Aplikasi.....	- 21 -
2.3 Tahapan Evaluasi.....	- 21 -
BAB III <u>S</u> TRUKTUR MANAJEMEN LAYANAN.....	- 23 -
BAB IV <u>P</u> ROSES MANAJEMEN LAYANAN.....	- 27 -
4.1 Tahapan Perencanaan.....	- 27 -
4.1.1 Perencanaan Pada Proses Pelayanan Pengguna.....	- 27 -
4.1.2 Perencanaan Pada Proses Pengoperasian Layanan SPBE.....	- 29 -
4.1.3 Perencanaan Pada Proses Pengelolaan Aplikasi SPBE.....	- 32 -
4.2 Tahapan Operasional.....	- 33 -
4.2.1 Operasional Pada Proses Pelayanan Pengguna.....	- 33 -
4.2.2 Operasional Pada Proses Pengoperasian Layanan.....	- 36 -
4.2.3 Operasional Pada Proses Pengembangan Aplikasi.....	- 40 -

4.3 Tahapan Evaluasi.....	- 40 -
BAB V PENUTUP.....	- 42 -
LAMPIRAN SERVICE LEVEL AGREEMENT.....	- 43 -
LAMPIRAN DASHBOARD MONITORING LAYANAN.....	- 46 -
LAMPIRAN META DATA LAYANAN DAN APLIKASI.....	- 48 -

#### Ketentuan dan Definisi Umum

1. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, selanjutnya disingkat SPBE, adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE;
2. Tata Kelola SPBE adalah kerangka kerja yang memastikan terlaksananya pengaturan, pengarahan, dan pengendalian dalam penerapan SPBE secara terpadu;
3. Manajemen SPBE adalah serangkaian proses untuk mencapai penerapan SPBE yang efektif, efisien dan berkesinambungan, serta layanan SPBE yang berkualitas;
4. Layanan SPBE adalah keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan memiliki nilai manfaat;
5. Rencana Induk SPBE Daerah adalah dokumen perencanaan pembangunan SPBE untuk jangka waktu 5 (lima) tahun;
6. Proses Bisnis adalah sekumpulan kegiatan yang terstruktur dan saling terkait dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah masing-masing;
7. Infrastruktur SPBE adalah semua perangkat keras, perangkat lunak, dan fasilitas yang menjadi penunjang utama untuk menjalankan sistem, aplikasi, komunikasi data, pengolahan dan penyimpanan data, perangkat integrasi/penghubung, dan perangkat elektronik lainnya;
8. Keamanan SPBE adalah pengendalian keamanan yang terpadu dalam SPBE;
9. Layanan SPBE adalah keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan yang memiliki nilai manfaat;
10. Arsitektur SPBE adalah kerangka dasar yang mendeskripsikan integrasi Proses Bisnis, data dan informasi, infrastruktur SPBE, aplikasi SPBE, dan keamanan SPBE untuk menghasilkan layanan SPBE yang terintegrasi;
11. Arsitektur SPBE Daerah adalah Arsitektur SPBE yang diterapkan di Pemerintah Daerah;
12. Peta Rencana SPBE adalah dokumen yang mendeskripsikan arah dan langkah penyiapan dan pelaksanaan SPBE yang terintegrasi;
13. Aplikasi SPBE adalah satu atau sekumpulan program komputer dan prosedur yang dirancang untuk melakukan tugas atau fungsi Layanan SPBE;
14. Aplikasi Umum adalah Aplikasi SPBE yang sama, standar, dan digunakan secara bagi pakai oleh instansi pusat dan/atau pemerintah daerah yang ditujukan untuk mendukung kegiatan pemerintahan di bidang perencanaan, penganggaran, pengadaan barang dan jasa, akuntabilitas kinerja, pemantauan dan evaluasi, kearsipan, kepegawaian, dan pengaduan pelayanan publik;
15. Aplikasi Khusus adalah Aplikasi SPBE yang dibangun, dikembangkan, digunakan, dan dikelola oleh instansi pusat atau pemerintah daerah tertentu untuk memenuhi kebutuhan khusus yang bukan kebutuhan instansi pusat dan pemerintah daerah;
16. Pengguna SPBE adalah instansi pusat, pemerintah daerah, pegawai Aparatur Sipil Negara, perorangan, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memanfaatkan Layanan SPBE; dan
17. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

## BAB I PENDAHULUAN

Secara umum, pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, maksud dan tujuan, landasan hukum, dan landasan pelaksanaan yang mendasari penyusunan pedoman Manajemen Layanan Kota Magelang. Adapun secara detail dijelaskan sebagai berikut:

### 1.1 Latar Belakang

Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah suatu kerangka kerja yang mengatur prinsip-prinsip, proses, dan praktik terkait dengan pengelolaan sistem layanan pemerintah yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Secara umum, terdapat beberapa faktor yang melatarbelakangi pentingnya pedoman manajemen layanan SPBE, yaitu: Perkembangan Teknologi, Tuntutan Efisiensi dan Kualitas Layanan, Transparansi dan Akuntabilitas, Peningkatan Aksesibilitas, Efisiensi Anggaran dan Sumber Daya, dan lain sebagainya.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara manusia berinteraksi dan bertransaksi. Pemanfaatan teknologi ini menjadi kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK) telah menjadi bagian penting di semua aspek kehidupan, termasuk pemerintahan. Pemanfaatan TIK di pemerintah daerah dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Adanya sistem yang terintegrasi, data dan informasi menjadi lebih mudah diakses oleh publik, sehingga memungkinkan terciptanya pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel. Sejalan dengan hal tersebut, maka diperlukan sebuah panduan dalam pengembangan dan pengelolaan layanan TIK di Kota Magelang. Pemerintah Daerah dalam hal ini memiliki komitmen untuk melaksanakan transformasi digital guna meningkatkan pelayanan publik dan efektivitas operasional. Penyusunan pedoman layanan TIK menjadi landasan untuk mengintegrasikan inisiatif dan upaya transformasi digital yang dilakukan oleh para abdi negara.

Lebih jauh, adanya amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) khususnya pada bagian kesembilan Pasal 54, secara tidak langsung menuntut Pemerintah Daerah harus memiliki komitmen dalam menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas layanan SPBE. Manajemen layanan SPBE harus dilakukan melalui serangkaian proses pelayanan pengguna SPBE, pengoperasian layanan SPBE, dan pengelolaan aplikasi SPBE. Proses pelayanan pengguna mencakup kegiatan pelayanan seperti keluhan pengguna, masalah sistem, masalah implementasi, dan permintaan perubahan pada layanan SPBE yang diberikan kepada pengguna SPBE. Pengoperasian layanan mencakup rangkaian pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur. Proses pembuatan dan pengembangan aplikasi harus berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan yang terstandarisasi.

Merujuk pada kerangka kerja pedoman manajemen layanan SPBE Kota Magelang diharapkan setiap Pemerintah Daerah dapat menerapkan integrasi proses bisnis baik lintas Instansi Pusat Pemerintah Daerah (IPPD) yang berbasis SPBE. Selain itu, SPBE seharusnya dioptimalkan untuk membantu koordinasi siklus PDCA (*Plan Do Check Act*) untuk menangani masalah dan topik pembangunan lintas bidang dan sektor, menerapkan *screen to screen coordination* hingga *server to server coordination*, dan menunjukkan indikator keberhasilan lainnya seperti penerapan penuh SPBE sebagai pendukung



pencapaian sasaran pembangunan nasional hingga daerah. Berdasarkan latar belakang ini, diperlukan penguatan tata kelola SPBE dan manajemen layanan SPBE di Pemerintah Daerah.

## 1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan penyusunan Pedoman Manajemen Layanan SPBE Pemerintah Kota Magelang adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Efisiensi dan Produktivitas.  
Pemerintah daerah seringkali menghadapi berbagai masalah dalam menyediakan layanan masyarakat secara efisien di era digital saat ini. Dengan adanya pedoman manajemen layanan, pemerintah daerah diharapkan dapat mengadopsi praktik dan proses terbaik. Hal ini akan meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam penyediaan layanan, mengurangi birokrasi yang tidak efisien, dan mempercepat respons terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat.
2. Meningkatkan Kualitas Layanan  
Pemerintah daerah dapat menggunakan pedoman manajemen layanan untuk membantu menentukan standar kualitas yang harus dicapai dalam penyediaan layanan, serta memastikan bahwa masyarakat menerima layanan secara konsisten, responsif, dan sesuai dengan harapan pemerintah. Dengan menerapkan pedoman ini, pemerintah daerah juga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Memperkuat Transparansi dan Akuntabilitas  
Pedoman manajemen layanan SPBE sangat penting untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan pemerintah daerah. Pemerintah daerah dapat memastikan bahwa keputusan yang diambil terbuka untuk dipertanggungjawabkan salah satunya melalui agenda rutin proses penyediaan layanan. Selain itu, pedoman juga memperjelas tanggung jawab dan wewenang setiap bagian terkait dalam penyediaan layanan, sehingga mengurangi kemungkinan korupsi dan praktik lain yang tidak etis dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan.
4. Membangun Kerjasama yang Lebih Baik  
Pemerintah daerah sering bekerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan, baik dari sektor publik maupun swasta. Pemerintah daerah dapat menggunakan pedoman manajemen layanan untuk membangun kerjasama yang lebih baik dengan para mitra pentahelix. Tentu saja, pedoman ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membangun hubungan yang saling menguntungkan di antara para pihak, mengelola ekspektasi, dan menyusun perjanjian layanan yang dikerjasamakan.
5. Menghadapi Tantangan Teknologi  
Adanya kemajuan yang pesat khususnya di bidang teknologi, pemerintah daerah menghadapi tantangan baru dalam mengelola layanan publik. Pedoman manajemen layanan memungkinkan pemerintah daerah untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah dengan lebih efisien dan efektif. Pedoman ini juga memungkinkan pemerintah daerah untuk mengintegrasikan teknologi informasi yang baru ke dalam operasional mereka dan memanfaatkannya dengan tepat sasaran, meningkatkan kepercayaan masyarakat.

## 1.3 Landasan Hukum

Berikut landasan hukum penyusunan Pedoman Manajemen Layanan SPBE di Pemerintah Kota Magelang:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;

2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik;
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional;
8. Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional;
9. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 13 Tahun 2016 tentang Hasil Pemetaan Urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Komunikasi dan Informatika;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
11. Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional / Kepala Bappenas Nomor 16 Tahun 2020 tentang Manajemen Data SPBE;
12. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
13. Peraturan Wali Kota Magelang Nomor 51 Tahun 2019 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kota Magelang;
14. Peraturan Wali Kota Magelang Nomor 82 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembentukan Tim Penerapan Standar Pelayanan Minimal Kota Magelang; dan
15. Peraturan Wali Kota Magelang Nomor 77 Tahun 2022 tentang Rencana Aksi Daerah Penerapan Standar Pelayanan Minimal Kota Magelang Tahun 2021-2026.

#### 1.4 Landasan Pelaksanaan

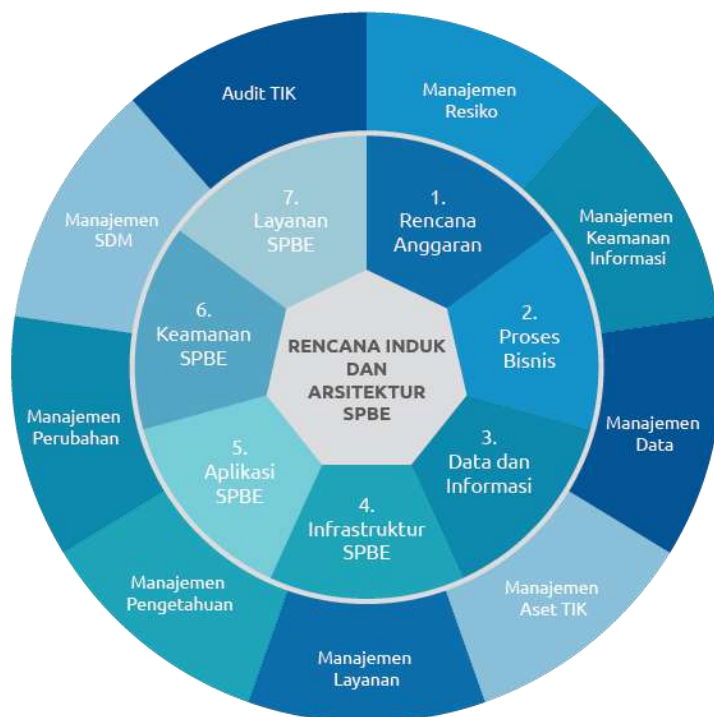
Secara umum, terdapat 3 (tiga) landasan pelaksanaan dalam Manajemen Layanan SPBE. Pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE didasarkan pada beberapa landasan yang penting untuk dipahami dan diimplementasikan oleh pemerintah.

##### 1.4.1 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau yang sering disebut dengan SPBE merupakan sebuah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna (masyarakat dan pelaksana birokrasi). Di tingkat pusat, peraturan SPBE diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Perencanaan pembangunan dan pengembangan aplikasi harus didasarkan pada arsitektur SPBE instansi pusat agar SPBE menjadi terpadu dan diharapkan akan menciptakan proses bisnis yang terintegrasi antara instansi pusat dengan lembaga vertikal dan horizontal sehingga akan membentuk satu-kesatuan tata pemerintahan yang utuh dan menyeluruh serta menghasilkan birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi.

Sesuai dengan Rencana Induk atau Arsitektur SPBE di masing-masing IPPD, perencanaan pembangunan dan pengembangan sistem informasi di IPPD juga harus didasarkan pada arsitektur SPBE Nasional. Hasil *cascading* arsitektur SPBE dimaksudkan untuk menjadi terpadu dan mampu menciptakan proses

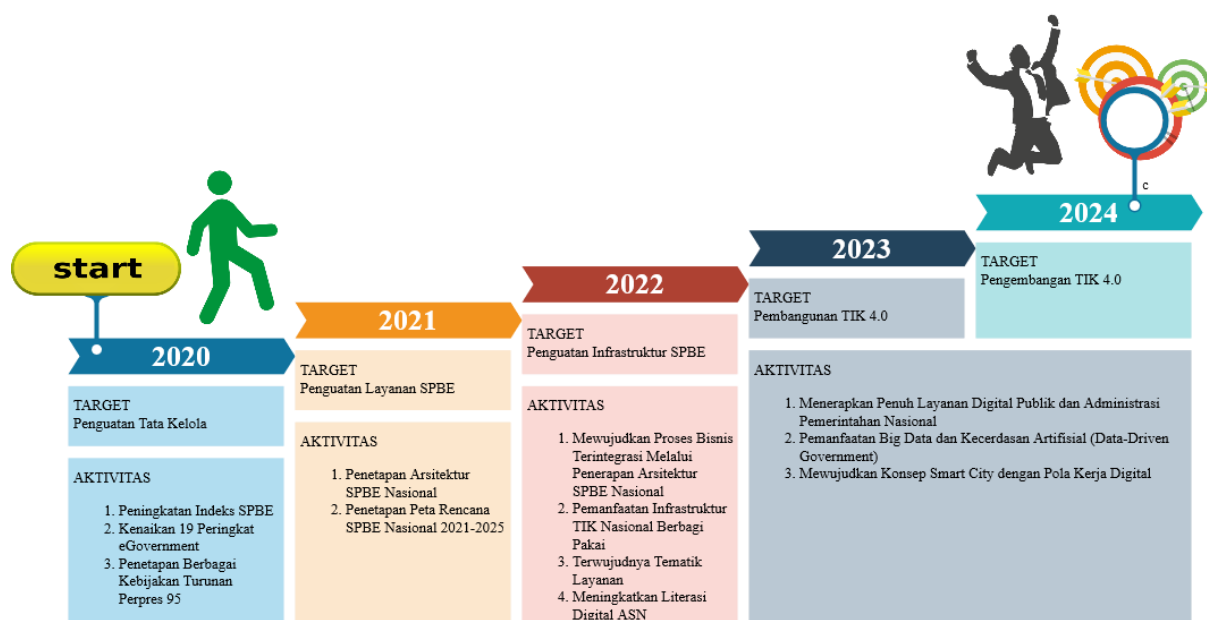
bisnis pemerintahan yang terintegrasi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Selain itu, hal ini bertujuan untuk menghasilkan pemerintahan yang utuh dan lengkap, serta birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik yang berkinerja prima. Adapun secara lebih detail tertuang pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Ruang Lingkup Rencana Induk dan Arsitektur SPBE  
(Sumber: paparan KemenpanRB)

Rencana induk SPBE Nasional adalah dokumen perencanaan pembangunan SPBE secara nasional untuk jangka waktu dua puluh tahun. Sedangkan arsitektur SPBE Nasional dapat didefinisikan sebagai sebuah kerangka dasar yang menjelaskan bagaimana menggabungkan proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur, aplikasi, dan keamanan untuk menghasilkan layanan yang terintegrasi. Lebih jauh, rencana induk dan arsitektur SPBE Nasional telah ditetapkan sebagai langkah awal dan rujukan utama. Secara umum, hampir semua indikator dengan tingkat *maturity* 4 selalu mempertimbangkan faktor integrasi, baik secara vertikal maupun horizontal.

Dari tahun ke tahun, IPPD terus berusaha untuk meningkatkan kemampuan untuk melaksanakan SPBE sesuai dengan Peta Rencana SPBE Nasional. Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.2, pemerintah pusat telah menetapkan sejumlah target dan inisiatif penting dari tahun 2020 hingga 2024 (dan ini akan diperbaharui pada akhir tahun 2024)



Gambar 1.2. Peta Rencana SPBE Nasional (Makro)  
(Sumber: modifikasi paparan KemenpanRB)

Merujuk pada Gambar 1.2 target untuk mewujudkan *Smart Government* pada *milestone* 2024 tentu bukan hanya tugas pemerintah pusat, namun tugas para pemangku kebijakan dan pelaksana di daerah yang disesuaikan dengan berbagai kesiapan di daerah itu sendiri. Secara umum, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mencakup berbagai domain dan aspek, salah satunya yaitu manajemen layanan SPBE yang merupakan 1 dari 8 area manajemen yang ditetapkan untuk mengawal jalannya gerakan SPBE. Manajemen SPBE adalah serangkaian proses untuk mencapai penerapan SPBE yang efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta layanan SPBE yang berkualitas. Sedangkan terminologi layanan SPBE yaitu keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan yang memiliki nilai manfaat.

Tujuan manajemen layanan SPBE adalah untuk menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas layanan kepada Pengguna SPBE baik instansi pusat, pemerintah daerah, pegawai Aparatur Sipil Negara, perorangan, masyarakat, pelaku usaha, dan pihak lain yang memanfaatkan Layanan SPBE. Terdapat 3 (tiga) cakupan dalam manajemen layanan SPBE, yaitu:

1. Proses pelayanan Pengguna SPBE, mencakup kegiatan pelayanan terhadap keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE dari Pengguna SPBE;
2. Pengoperasian Layanan SPBE, mencakup kegiatan pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE; dan
3. Pengelolaan Aplikasi SPBE, mencakup kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE.

Peraturan Wali Kota Magelang Nomor 51 Tahun 2019 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kota Magelang, merupakan bentuk implementasi dari Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Menurut Peraturan, setiap Perangkat Daerah yang menyediakan layanan TIK diwajibkan untuk menyusun dan meng-*update* katalog layanan TIK secara berkala. Selain itu, sebagai persyaratan dari pemilik proses bisnis, setiap layanan TIK di Kota Magelang harus menetapkan SLA. Adapun aspek minimal yang harus tercakup dalam setiap SLA layanan TIK kritical tersebut meliputi:

- a. waktu yang diperlukan untuk setiap layanan TIK yang diterima oleh konsumen;
- b. persentase tingkat ketersediaan (*availability*) sistem elektronik; dan
- c. waktu yang diperlukan untuk penyelesaian pengaduan insiden atau permasalahan dengan beberapa tingkatan kritikal sesuai dengan kebutuhan.

Layanan SPBE Kota Magelang dapat diselenggarakan oleh Perangkat Daerah dan diselenggarakan sebagian atau seluruhnya oleh pihak ketiga, dengan mempertimbangkan keterbatasan sumber daya internal yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Magelang. Namun demikian, setiap layanan TIK wajib membuat standar operasional prosedur yang berisi definisi layanan, kebijakan layanan, pengelolaan gangguan dan permasalahan, pengelolaan permintaan layanan, pengelolaan hubungan dengan pelanggan, dan jaminan tingkat layanan yang dapat disediakan.

#### 1.4.2 Arsitektur SPBE

Secara umum, SPBE dalam percepatan pembangunan nasional memerlukan sinergi dari berbagai kegiatan yang telah diamanatkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024 dan Arsitektur SPBE Nasional. Transformasi digital dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020-2024 menjadi salah satu pendekatan inovatif sebagai pengarusutamaan pembangunan nasional. Pengaturan transformasi digital, khususnya di bidang pemerintah, didukung oleh kebutuhan untuk menyediakan layanan publik yang optimal, kebutuhan untuk kebijakan yang tepat sasaran untuk menyelesaikan masalah, dan peningkatan layanan publik nasional. Selain itu, Arsitektur SPBE juga memperhatikan pengintegrasian dan harmonisasi proses bisnis, data, dan informasi, pengembangan aplikasi, infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang diperlukan, penerapan keamanan, dan layanan yang dihasilkan.

Arsitektur SPBE merupakan sebuah kerangka dasar yang mendeskripsikan integrasi proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur SPBE, aplikasi SPBE, dan keamanan SPBE. Arsitektur SPBE bertujuan untuk menghasilkan layanan pemerintah yang terintegrasi dan menghasilkan operasional layanan pemerintah yang terpadu secara nasional. Merujuk pada Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional menunjukkan bahwa arsitektur domain layanan (sesuai mandat yang ada di Perpres 132 Tahun 2022) merupakan bagian dari manajemen layanan.

Arsitektur SPBE Nasional menjadi alat (*tools*) yang penting untuk menjalankan proses bisnis pemerintahan dalam upaya meningkatkan layanan pemerintah. Layanan yang diberikan oleh pemerintah tersebut, baik layanan publik maupun layanan administrasi pemerintahan harus mengacu pada peraturan perundang-undangan yang ada, salah satunya adalah peraturan mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam Pasal 3 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018. Peningkatan kualitas layanan pemerintah dapat dilakukan dengan mengembangkan layanan yang berorientasi kepada pengguna, terintegrasi, dan berkesinambungan.

Peningkatan kualitas layanan pemerintah dapat dicapai melalui pembangunan portal layanan publik dan portal layanan administrasi pemerintahan, integrasi layanan, dan penerapan manajemen layanan dan teknologi layanan yang tepat

guna dan tepat sasaran. Adapun inisiatif strategis dari kegiatan layanan SPBE adalah sebagai berikut:

- a. survei pengguna SPBE;
- b. portal pelayanan publik yang terintegrasi;
- c. portal pelayanan administrasi pemerintahan yang terintegrasi; dan
- d. penyelenggaraan manajemen layanan.

Layanan SPBE menjadi luaran dari sebuah atau beberapa proses bisnis yang disajikan kepada pengguna dengan mencerminkan karakteristik layanan tertentu, serta diselaraskan dengan berbagai inisiatif strategis, program nasional, dan peraturan perundang-undangan terkait layanan pemerintah. Adapun domain layanan dalam Arsitektur SPBE diklasifikasikan berdasarkan perspektif penerima manfaat (G2C, G2B, dan G2G). Penerapan domain layanan SPBE dalam identifikasi layanan pemerintah diharapkan dapat mempercepat terwujudnya agenda pembangunan untuk melakukan transformasi pelayanan publik menuju layanan digital pemerintah terintegrasi, serta mempercepat tersedianya infrastruktur untuk ekonomi dan pelayanan dasar melalui pelayanan secara komprehensif, menjadikan pemerintah yang bersifat user-centric menuju penerapan *Society 5.0*. Adapun kerangka kerja dari arsitektur layanan SPBE terdiri atas referensi arsitektur layanan SPBE dan domain arsitektur layanan SPBE.

#### 1.4.3 ITIL SVS

*Service Level Agreement (SLA)* memiliki peran dalam identifikasi suatu layanan, memperjelas tanggung jawab, dan memfasilitasi komunikasi antara dua pihak, yakni penyedia layanan dan pelanggan atau pengguna layanan (Kempter, 2016). Dasar hukum SLA mengacu pada Standar Nasional Indonesia Badan Standardisasi Nasional Nomor ISO/IEC 20000-1 Tahun 2018 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 1: Persyaratan Sistem Manajemen Layanan dan Standar Nasional Indonesia Badan Standardisasi Nasional Nomor ISO/IEC 20000-2 Tahun 2019 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 2: Panduan Penerapan Sistem Manajemen Layanan.

Terdapat beberapa konsep penyusunan SLA (*SLA Framework*). Adapun berdasarkan cakupan penyediaan layanan, *SLA Framework* terdiri dari (Lloyd and Rudd, 2011):

1. *Service-based SLA*  
Satu SLA untuk satu layanan dan berlaku untuk semua kelompok pengguna.
2. *Customer-based SLA*  
Satu SLA untuk satu kelompok pelanggan dan berlaku untuk semua jenis layanan.
3. *Multi level SLA*  
Multi level SLA memiliki 3 tingkat. Tingkat perusahaan mencakup kesepakatan terkait masalah – masalah umum yang berlaku untuk semua pelanggan di sebuah organisasi.

SLA Manajemen Layanan TI sebagai salah satu pendekatan sistematis untuk memberikan pelayanan TI, mencakup siklus hidup layanan, mengidentifikasi kebutuhan layanan (atau permintaan layanan), mengembangkan konseptualisasi, strategi, desain, transisi, operasi (pemantauan dan pengelolaan), dan peningkatan layanan selama siklus hidup layanan. Penciptaan dan realisasi nilai layanan dalam manajemen layanan didasarkan atas: Pencapaian Tujuan Pelayanan, Ketersediaan & Keandalan Layanan, dan Kualitas & Kinerja Layanan. Manajemen Layanan harus memastikan

penyampaian layanan sesuai kebutuhan pelanggan. Setiap layanan terdiri dari komponen layanan yaitu produk & layanan, yang dikonfigurasi dengan cara tertentu untuk menciptakan layanan.

Salah satu kerangka dan rangkaian konsep yang dipakai untuk pengelolaan layanan adalah *Information Technology Infrastructure Library* atau sering disebut dengan ITIL. *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) *Service Value System* (SVS) atau ITIL SVS merupakan kerangka kerja internasional yang telah diadopsi dalam konsep layanan SPBE dan berguna dalam pengembangan standar pelayanan SPBE secara lebih koheren karena memiliki tingkat kualifikasi lebih tinggi dibandingkan ISO. ITIL V4 merupakan versi terbaru dari ITIL. Versi ini menyediakan model operasi digital yang memungkinkan organisasi untuk menciptakan nilai yang efektif dari produk dan layanan yang didukung oleh TI. Adapun komponen utama dalam kerangka kerja ITIL V4 meliputi: sistem nilai layanan ITIL (SVS) dan model empat dimensi.

ITIL SVS tidak hanya menjadi panduan bagi organisasi dalam penyediaan layanan SPBE, tetapi lebih daripada itu. ITIL SVS juga mendesak organisasi untuk memperbaiki strategi, budaya kerja, dan tata kelola. Penerapan ITIL dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan pelanggan layanan, ketersediaan/*availability* layanan yang semakin meningkat, mengurangi biaya layanan, pengambilan keputusan yang lebih baik dan meminimalkan resiko layanan terhadap pelanggan dan pelaku bisnis. Tujuan penerapan ITIL adalah agar mampu membangun layanan yang lebih efektif dan efisien kepada pengguna, menciptakan manajemen layanan TI yang lebih optimal dan mampu meningkatkan kualitas layanan TI ke arah peningkatan layanan yang berkelanjutan.

Perbedaan kedua kerangka ini dalam Manajemen Layanan TIK, seperti pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Perbedaan Kerangka ITIL SVS dan ISO

ITIL SVS	ISO
Merupakan kualifikasi ( <i>qualification</i> ) yang memuat unsur-unsur spesifik sistem manajemen layanan, antara lain, praktik manajemen umum ( <i>general management practices</i> ), praktik manajemen layanan ( <i>service management practices</i> ), dan praktik manajemen teknis ( <i>technical management practices</i> ).	Merupakan dokumen sertifikasi ( <i>certification</i> ) yang menyediakan panduan dan kriteria minimal untuk mengembangkan sistem pelayanan berbasis TIK.

Komponen inti dari ITIL SVS sendiri terdiri dari:

1. *ITIL Guiding Principles*

Prinsip panduan ITIL SVS dapat memberikan panduan yang diperlukan manajemen layanan untuk membuat keputusan & tindakan yang tepat. Prinsip-prinsip panduan ini menciptakan landasan yang diperlukan untuk membangun budaya dan perilaku di seluruh organisasi/pemerintah daerah. Terdapat tujuh prinsip panduan ITIL SVS yaitu;

1. Fokus pada nilai (*Focus on value*);
2. Mulailah dari tempat Anda berada (*Start where you are*);
3. Kemajuan secara berulang dengan umpan balik (*Progress iteratively with feedback*);

4. Berkolaborasi dan promosikan visibilitas (*Collaborate and promote visibility*);
5. Berpikir dan bekerja secara holistik (*Think and work holistically*); dan
6. Tetap sederhana dan praktis (*Keep it simple and practical*).

## 2. Governance

Tata kelola adalah kerangka formal yang menyediakan struktur bagi suatu organisasi untuk memastikan bahwa ada sarana bagi organisasi untuk menetapkan arah dan pengendalian. Semua investasi yang dilakukan oleh organisasi mendukung tujuan bisnis dan menciptakan nilai. Tata kelola TI terdiri dari proses, alat, dan metodologi yang memungkinkan organisasi memastikan keselarasan strategi & tujuan bisnis dengan layanan (layanan) TI, Infrastruktur TI, dan lingkungan.

Tata kelola TI memberikan serangkaian kebijakan, peraturan, dan regulasi, yang mendefinisikan dan memastikan operasi TI yang efektif, efisien, berharga, dan terkendali pada suatu departemen TI. Tata Kelola TI juga membantu dalam mengevaluasi kinerja TI dan kontribusinya terhadap bisnis dan pertumbuhan bisnis. Tanpa adanya arahan dari badan pengelola, organisasi tidak dapat bergerak maju ke arah tertentu dan menjadikan investasinya dapat dibenarkan dan inisiatifnya bermanfaat. Oleh karena itu, tata kelola dilakukan di berbagai lapisan dan sangat penting untuk keberhasilan suatu Organisasi.

## 3. Service Value Chain

Rantai Nilai Layanan atau SVC merupakan bagian inti dari Sistem Nilai Layanan (SVS) yang memiliki semua aktivitas utama, yang perlu dilakukan untuk mencapai nilai layanan, melalui hasil (*output*) & hasil layanan. Rantai nilai layanan ITIL mendefinisikan enam aktivitas utama yang dapat digabungkan dalam banyak cara yang membentuk berbagai aliran nilai. Rantai nilai layanan cukup fleksibel untuk disesuaikan dengan berbagai pendekatan, termasuk DevOps dan TI terpusat. Kemampuan beradaptasi rantai nilai memungkinkan organisasi bereaksi terhadap perubahan tuntutan pemangku kepentingan dengan cara yang paling efektif dan efisien. (Referensi: Buku ITIL 4 dari AXELOS®).

Secara umum, terdapat 6 (enam) aktivitas rantai nilai layanan, yaitu: *Plan, Engage, Design and transition, Obtain/Build, Deliver and support, and Improve*. Keberlangsungan dan kesuksesan organisasi bergantung pada cara organisasi merespons berbagai skenario. Menetapkan aliran nilai layanan dengan menetapkan kombinasi spesifik aktivitas dan praktik untuk situasi spesifik menjadi sangat penting. Aliran nilai harus didefinisikan dan dirancang agar sesuai dengan skenario spesifik, dan harus memberikan panduan lengkap mengenai peran, praktik & aktivitas yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan inisiatif atau untuk menyelesaikan suatu isu (atau permasalahan).

## 4. Practices

Praktik manajemen dapat didefinisikan sebagai seperangkat sumber daya organisasi yang dirancang untuk melakukan pekerjaan atau mencapai suatu tujuan. Terdapat 34 praktik manajemen dalam ITIL 4 yang terbagi menjadi 14 Praktik manajemen umum, 17 Praktik manajemen layanan, dan 3 Praktik manajemen teknis. Praktik-praktik dalam ITIL mempertimbangkan semua dinamika organisasi, seperti: inovasi, kecepatan memasuki pasar, merespons dinamika pasar dengan cepat, meningkatkan sumber daya secara dinamis, dll. Selain itu, Manajemen



Layanan TI yang didefinisikan dalam ITIL 4 mempertimbangkan konsep yang didefinisikan dalam DevOps, Agile, dan Lean.

5. *Continual Improvement*

Perbaikan berkelanjutan dalam ITIL SVS bertujuan untuk memastikan layanan dan produk tetap selaras dengan proses bisnis. Hal ini memerlukan visibilitas terhadap lingkungan layanan secara keseluruhan. Perbaikan secara keseluruhan merupakan hasil perbaikan yang dilakukan di semua tingkatan. Hal ini menunjukkan bahwa setiap orang, proses, pemasok, Infrastruktur TI, aplikasi perangkat lunak, dll., harus bekerja pada tingkat yang diperlukan dan memfasilitasi penciptaan nilai bersama.

Secara lebih detail, komponen inti dari ITIL SVS sebagaimana tersaji pada Gambar 1.4.

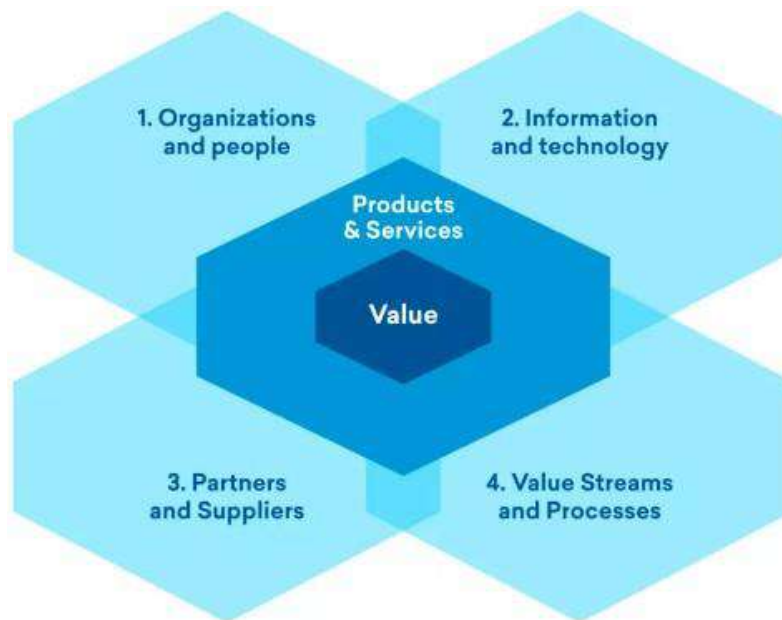


Gambar 1.4. ITIL SVS

Model empat dimensi seperti terlihat pada gambar 1.5 menggambarkan fokus yang seimbang ke ITIL SVS melalui pendekatan holistik dan efektif. Keempat dimensi tersebut adalah:

1. **Organisasi dan Orang**  
Setiap individu dalam organisasi memainkan peran penting dimana masing-masing harus memiliki pemahaman yang jelas tentang kontribusi mereka terhadap organisasi, kepada konsumen & pelanggan dan seluruh pemangku kepentingan. Dengan berkembangnya lingkungan, teknologi, kemampuan individu, terdapat banyak transformasi dalam struktur, ukuran dan kompleksitas organisasi.
2. **Informasi dan Teknologi**  
Berperan untuk mengidentifikasi pengetahuan yang diperlukan untuk mengelola layanan, dan mengidentifikasi teknologi yang digunakan untuk membuat dan memberikan layanan.
3. **Mitra dan Pemasok**  
Berperan untuk mendapatkan layanan atau produk spesifik yang akan melengkapi tujuan layanan dan penciptaan nilai bagi pelanggan organisasi.
4. **Nilai Aliran dan Proses**  
Berperan untuk menjamin integrasi dan koordinasi berbagai tindakan dan bagian yang berkontribusi terhadap penciptaan nilai yang lebih baik bagi organisasi. Dimensi ini lebih memperhatikan cara organisasi mengatur

aktivitas atau proses dan bagaimana hal tersebut memungkinkan dan memastikan penciptaan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan.



Gambar 1.5. Empat Dimensi ITIL v4

Komponen-komponen ini mewakili evolusi signifikan dari ITIL dari iterasi sebelumnya, dari fokus khusus pada memberikan layanan, menuju perspektif yang lebih luas dari nilai yang diciptakan oleh produk dan layanan yang dikirim ke pelanggan. ITIL telah dirancang untuk memberikan transisi yang mulus dari investasi organisasi yang ada di ITIL dan cara kerjanya saat ini, ke pendekatan yang lebih cepat, lebih fleksibel, dan adaptif.

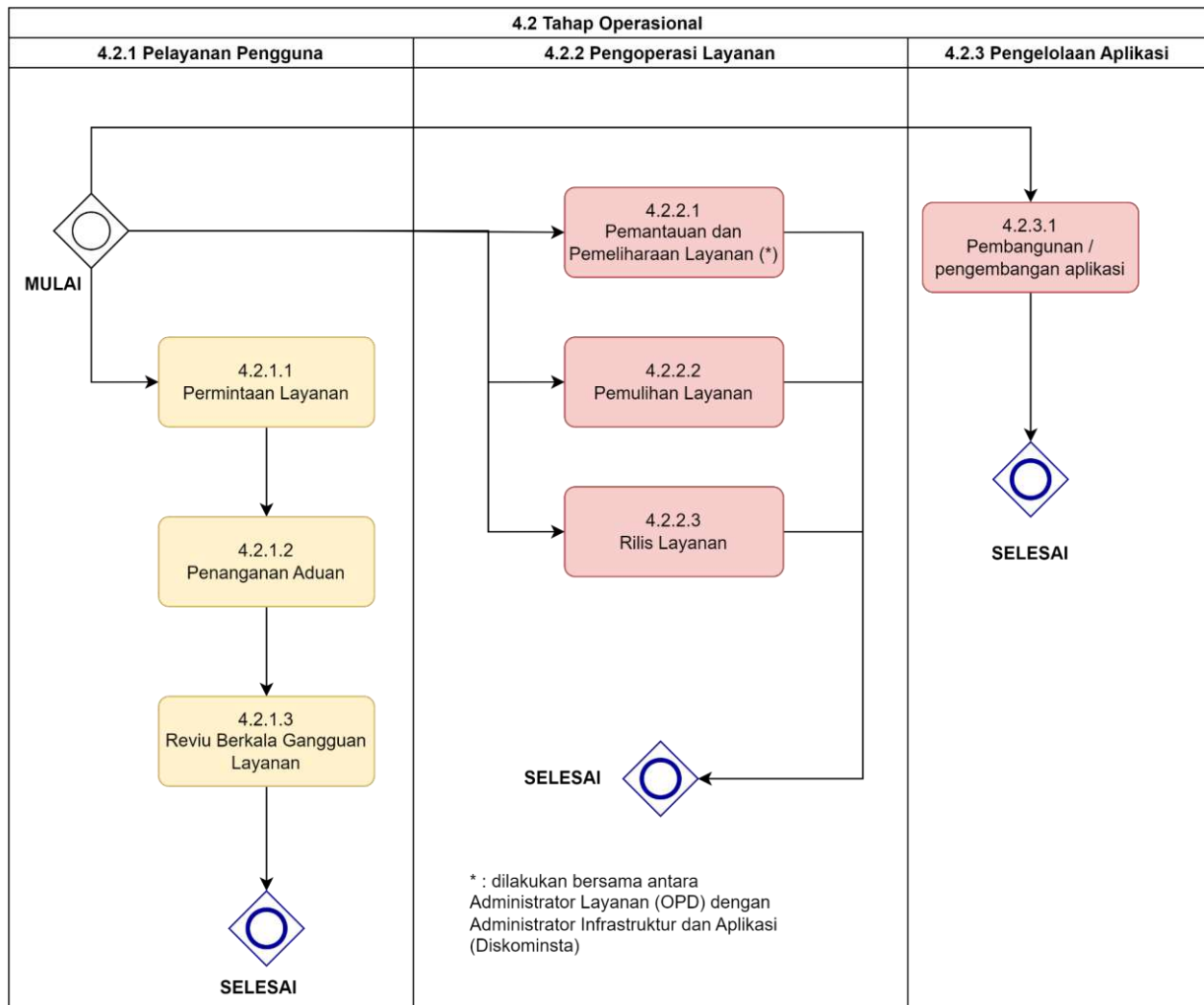
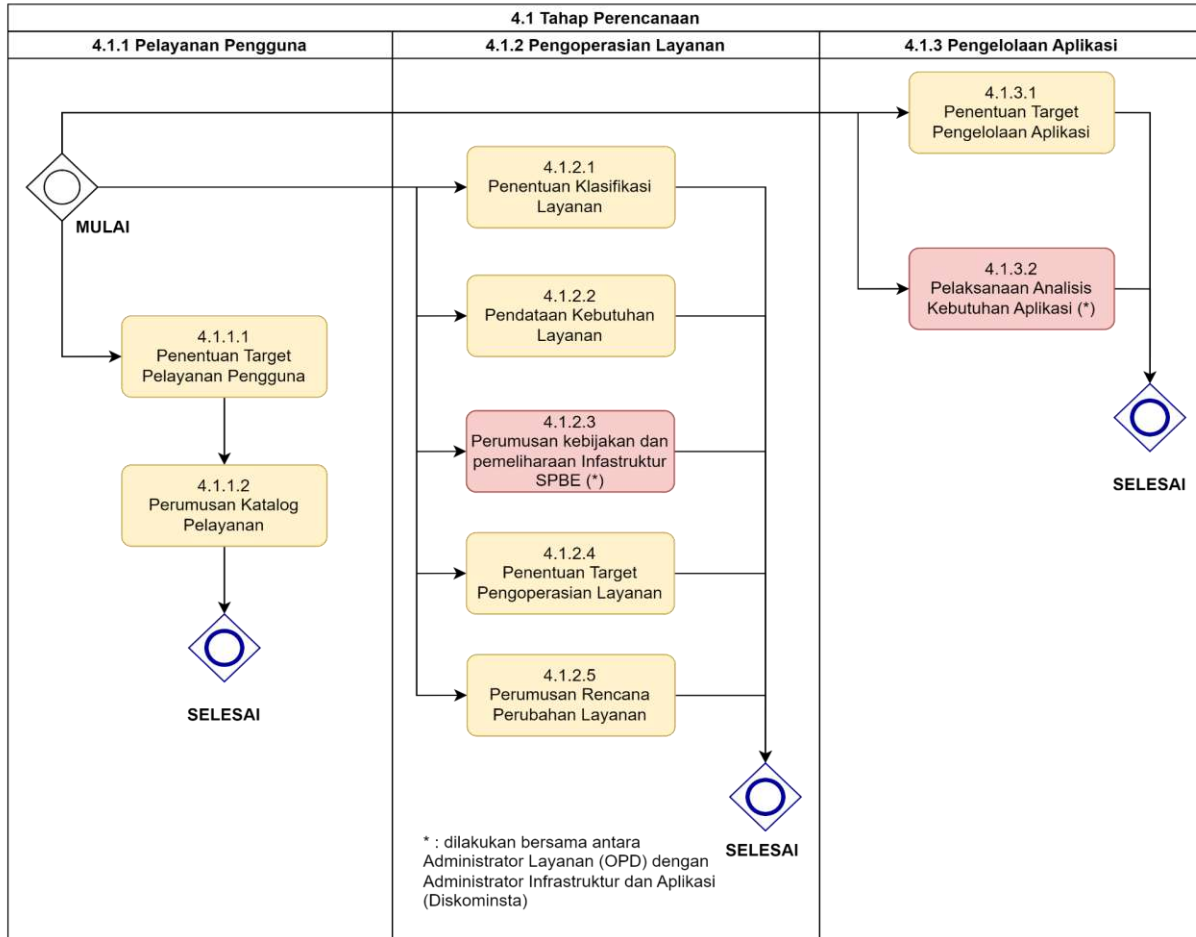
## BAB II KERANGKA KERJA MANAJEMEN LAYANAN

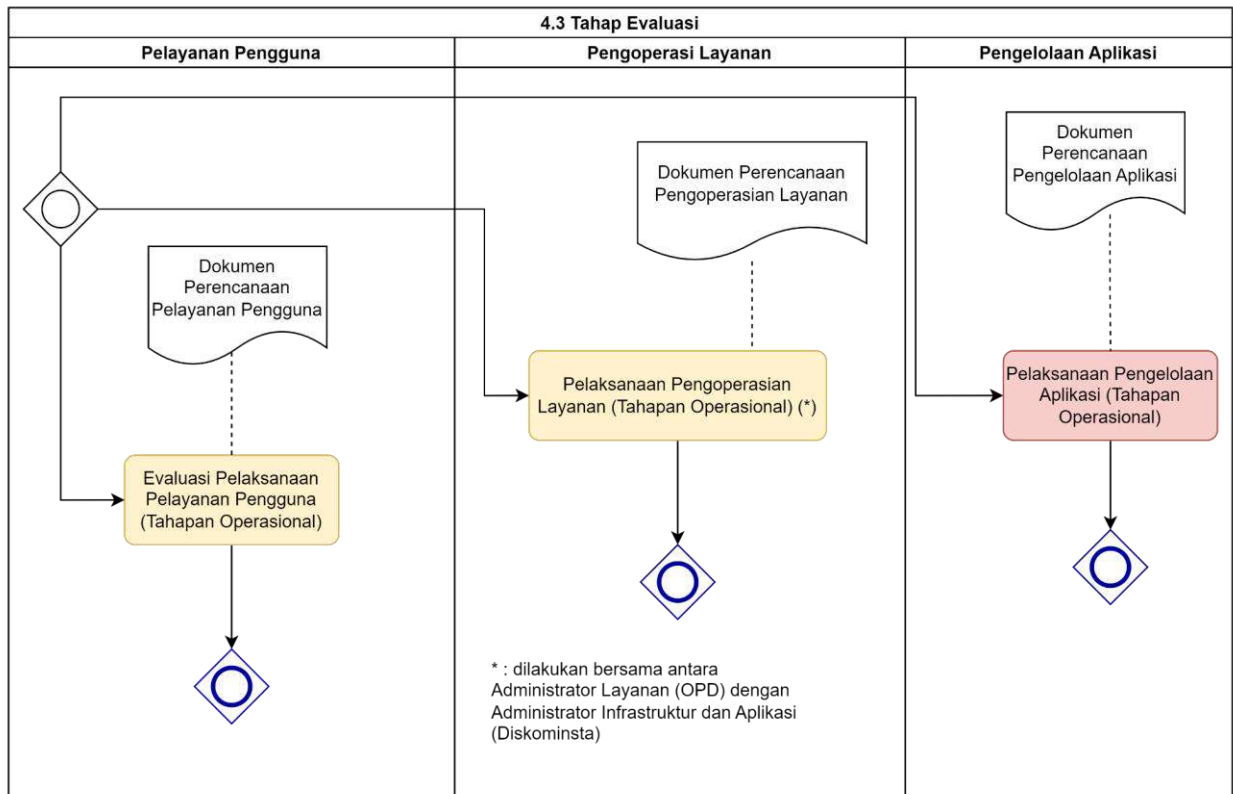
Sebagaimana diatur dalam Pasal 54, Bagian Kesembilan, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Kerangka Kerja Manajemen Layanan SPBE berfungsi sebagai dasar untuk penerapan Manajemen Layanan SPBE di Pemerintah Kota Magelang. Tujuan dari kerangka kerja Manajemen Layanan SPBE ini adalah untuk membantu Pemerintah Kota Magelang dalam menerapkan Manajemen Layanan sesuai dengan tanggung jawab dan fungsi yang dimiliki oleh masing-masing perangkat daerah. Kerangka kerja ini diharapkan dapat membantu Pemerintah Kota Magelang dalam mengelola layanan administrasi pemerintahan dan layanan publik secara elektronik.

Secara umum, penerapan Manajemen Layanan SPBE yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Magelang, meliputi tahapan sebagai berikut:

- a. Perencanaan;
- b. Operasional; dan
- c. Evaluasi.

Setiap tahapan dalam Manajemen Layanan SPBE mencakup proses pelayanan kepada pengguna SPBE, pengoperasian layanan SPBE dan pengelolaan Aplikasi SPBE. Kerangka Manajemen Layanan SPBE terlihat pada Gambar 2.1.





Gambar 2.1 Kerangka Manajemen Layanan SPBE

### 2.1 Tahapan Perencanaan

Tahapan perencanaan adalah proses merumuskan tujuan, strategi, dan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Tahapan perencanaan mencakup perencanaan jenis dan proses layanan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Magelang dan tersebar ke seluruh perangkat daerah dan terdaftar didalam katalog layanan pada Arsitektur SPBE domain layanan. Adapun tahapan perencanaan bertujuan untuk:

1. Memastikan bahwa semua informasi tentang visi, misi, dan tujuan layanan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Magelang dikomunikasikan dengan baik ke setiap perangkat daerah dan individu yang menggunakan layanan SPBE; dan
2. Mengurangi dampak negatif dari pengambilan kebijakan dalam setiap proses Pelayanan Pengguna, Pengoperasian Layanan, dan Pengelolaan Aplikasi terhadap penyelenggaraan layanan SPBE.

Adapun tahapan perencanaan didalam manajemen layanan terdiri dari 3 (tiga) proses:

#### 2.1.1 Pelayanan Pengguna

Tahap perencanaan khususnya dalam pelayanan pengguna terdiri dari dua bagian, yaitu penentuan target pelayanan pengguna dan perumusan katalog layanan.

##### 1) Penentuan Target Pelayanan Pengguna

Tujuan pelayanan pengguna digunakan sebagai dasar untuk menilai kinerja layanan pengguna. Tujuan pelayanan pengguna merupakan kegiatan yang menentukan proses dan waktu pemberian layanan menurut klasifikasi sistem, termasuk pengaduan, gangguan, kejadian, permintaan, dan perubahan layanan SPBE yang dilakukan oleh pengguna layanan SPBE.

##### 2) Perumusan Katalog Layanan

Katalog layanan mencakup daftar permintaan layanan dan target layanan pengguna yang disediakan oleh penyedia layanan di masing-masing perangkat daerah dan ditampilkan di dalam arsitektur SPBE domain layanan dan dilakukan reviu berkala untuk memastikan eksistensi layanan yang diselenggarakan oleh perangkat daerah sesuai tugas pokok dan fungsinya. Adapun katalog layanan berfungsi sebagai:

1. Referensi untuk memenuhi permintaan layanan; dan
2. Informasi bagi Pengguna Jasa mengenai waktu yang diperlukan Penyedia Jasa dalam menanggapi keluhan, gangguan, kejadian, permintaan dan perubahan pada Layanan SPBE.

### 2.1.2 Pengoperasian Layanan

Tahap perencanaan pada pengoperasian layanan meliputi semua langkah yang diperlukan untuk menjalankan suatu layanan SPBE. Secara umum, terdapat 5 (lima) kegiatan aktivitas dalam pengelolaan layanan yang perlu diperhatikan perangkat daerah, yaitu:

- 1) Penentuan Klasifikasi Layanan  
Target Pelayanan Pengguna dan Target Pengoperasian Layanan didasarkan pada klasifikasi sistem layanan berdasarkan toleransi gangguan. Kategori layanan dibagi menjadi tiga kategori: Kritis, Esensial, dan Normal.
- 2) Pendataan Kebutuhan Layanan  
Pendataan Kebutuhan Layanan adalah aktivitas yang menentukan jenis layanan yang disesuaikan dengan tujuan layanan, yaitu membuat daftar kebutuhan layanan.
- 3) Perumusan Kebijakan Pendayagunaan dan Pemeliharaan Infrastruktur SPBE  
Perumusan kebijakan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur (SPBE) adalah tugas yang dilakukan oleh Penanggung Jawab Penyedia Infrastruktur untuk menetapkan kebijakan yang berkaitan dengan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur.
- 4) Penentuan Target Pengoperasian Layanan  
Target pengoperasian layanan adalah aktivitas yang menentukan prosedur dan waktu pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE sesuai klasifikasi sistem. Target pengoperasian layanan dilaksanakan oleh Administrator Infrastruktur dan harus ada di setiap dokumentasi pengelolaan infrastruktur SPBE. Hal ini sebagai dasar untuk menilai kinerja Pengoperasian Layanan.
- 5) Perumusan Rencana Perubahan Layanan  
Perumusan Rencana Perubahan Layanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh Pimpinan Unit Penyedia Layanan untuk menetapkan kebijakan mengenai Perubahan Layanan. Rencana Perubahan Layanan dapat dibuat berdasarkan permintaan pengguna layanan dan kebutuhan penyedia layanan.

Lebih jauh, setiap perubahan layanan dalam SPBE dapat diklasifikasikan sebagai penambahan, penghapusan, dan transfer layanan.

### 2.1.3 Pengelolaan Aplikasi

Tahap perencanaan khususnya dalam pengelolaan aplikasi merupakan serangkaian proses mengatur, mengelola, dan memelihara aplikasi secara efisien dan efektif sepanjang siklus hidupnya. Berikut beberapa aktivitas dalam pengelolaan aplikasi yang perlu diperhatikan perangkat daerah, yaitu:

- 1) Penentuan target pengelolaan aplikasi  
Target pengelolaan aplikasi adalah aktivitas yang digunakan untuk menentukan rencana pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi siklus pembangunan dan pengembangan aplikasi. Tujuan pengelolaan aplikasi harus tercantum di setiap dokumentasi Aplikasi SPBE sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan digunakan sebagai dasar untuk evaluasi kinerja Pengelolaan Aplikasi. Tujuan pengelolaan aplikasi mencakup rencana rancang bangun, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan aplikasi.
- 2) Pelaksanaan Analisis Kebutuhan Aplikasi  
Analisis kebutuhan aplikasi adalah proses mengevaluasi pentingnya, biaya, keuntungan, dan konsekuensi dari pengembangan aplikasi. Tujuan analisis kebutuhan aplikasi adalah untuk memastikan bahwa aplikasi yang dibangun dan dikembangkan memenuhi prinsip-prinsip berikut: efektivitas, keterpaduan, efisiensi, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan.

Secara umum, setiap tahapan perencanaan harus direviu secara berkala sesuai dengan kebutuhan dan dilakukan oleh Penanggung Jawab Penyedia Layanan.

## 2.2 Tahapan Operasional

Tahap operasional merupakan kegiatan pelaksanaan agenda pelayanan SPBE yang telah disusun pada tahap perencanaan. Tujuan dari tahapan ini adalah untuk memastikan bahwa otoritas sebagai penyedia layanan daerah dapat menerapkan proses penyelenggaraan layanan yang ada di dalam katalog layanan sesuai dengan arsitektur layanan yang telah ditetapkan pada tahapan perencanaan. Terdapat tiga proses dalam tahapan operasional: Pelayanan Pengguna, Pengoperasian Layanan, dan Pengelolaan Aplikasi.

### 2.2.1 Pelayanan Pengguna

Pelayanan Pengguna adalah upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna atau pelanggan. Berikut beberapa aktivitas dalam pelayanan pengguna yang perlu diperhatikan perangkat daerah, yaitu:

- 1) Permintaan Layanan  
Dalam katalog layanan, penyedia layanan bertanggung jawab untuk mencatat, membuat skala prioritas layanan, dan memenuhi permintaan layanan yang disampaikan oleh pengguna layanan.
- 2) Penanganan Aduan  
Penanganan aduan adalah tindakan yang diambil oleh penyedia layanan atas aduan yang disampaikan oleh pengguna melalui *helpdesk* terkait ketidakefektifan layanan. Prosedur penanganan aduan mencakup pencatatan aduan, identifikasi aduan, dan penyebaran aduan kepada pihak yang berkepentingan. Tujuan penanganan aduan sebagai berikut.
  1. Menyelesaikan masalah layanan berdasarkan pengaduan oleh Pengguna Layanan dan hasil pemantauan; dan
  2. Mengurangi potensi terjadinya masalah yang berulang.
- 3) Perubahan Layanan  
Penyampaian informasi tentang perubahan prosedur dan waktu layanan kepada pengguna layanan berdasarkan klasifikasi layanan dikenal sebagai perubahan layanan. Adapun klasifikasi layanan dalam perubahan yang dimaksud sebagaimana tertuang dalam Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Klasifikasi Layanan

Klasifikasi Layanan	Keterangan
Kritis	Klasifikasi Kritis ditujukan bagi layanan yang memiliki toleransi gangguan sangat rendah sehingga tidak dapat diselenggarakan secara manual (tidak bisa ditoleransi terhadap potensi gangguan layanan)
Esensial	Klasifikasi Esensial ditujukan bagi layanan yang memiliki toleransi gangguan lebih tinggi dimana layanan dapat tertunda atau diselenggarakan secara manual dalam waktu yang singkat
Normal	Klasifikasi Normal ditujukan bagi layanan di luar kedua klasifikasi tersebut karena memiliki toleransi gangguan yang tinggi

Klasifikasi layanan diatas dapat membantu dalam menetapkan target kinerja dan memastikan bahwa layanan-layanan yang disediakan melalui *platform* dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan efektif. Setiap klasifikasi layanan memiliki tujuan dan target khusus yang harus dicapai untuk meningkatkan efektivitas layanan publik secara keseluruhan. Pemerintah daerah dalam hal ini dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan memastikan bahwa layanan tersebut terus berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan menetapkan target yang jelas dan memonitor kemajuannya secara teratur.

Tabel 2.2. Target Pemenuhan Layanan Berdasarkan Klasifikasi Sistem

Sifat Layanan	Basis Aplikasi	Cakupan Pengguna Layanan	Klasifikasi Sistem	Target Pemenuhan Layanan
RAL.02 Layanan Administrasi Pemerintahan	Aplikasi Umum/Khusus	Nasional	Kritis	<12 jam
RAL.01 Layanan Publik	Aplikasi Umum/Khusus	Nasional	Kritis	<24 jam
RAL.02 Layanan Administrasi Pemerintahan	Aplikasi Khusus	Regional	Esensial	<48 jam
RAL.01 Layanan Publik	Aplikasi Khusus	Regional	Esensial	<36 jam
RAL.02 Layanan Administrasi Pemerintahan	Aplikasi Khusus	Instansi	Normal	<72 jam

### 2.2.2 Pengoperasian Layanan

Pengoperasian layanan adalah proses atau kegiatan yang berkaitan dengan menjalankan, mengelola, dan menjaga kelancaran suatu layanan. Berikut beberapa aktivitas dalam pengoperasian layanan yang perlu diperhatikan perangkat daerah, yaitu:



1) Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan

Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan merupakan aktivitas memantau ketersediaan layanan, serta mendokumentasikan dan melaporkan perubahan layanan dalam hal terjadi gangguan layanan. Pemantauan dan pemeliharaan layanan dilakukan terhadap:

1. Keberlanjutan infrastruktur layanan;
2. Proses bisnis;
3. Keamanan informasi SPBE; dan
4. Kondisi yang dapat menyebabkan gangguan layanan dan/atau perubahan layanan.

2) Penanganan Gangguan

Penyedia layanan melakukan penanganan gangguan setelah menerima pengaduan dari pengguna layanan tentang masalah teknis atau berdasarkan hasil pemantauan. Penanganan gangguan dilakukan setelah penyedia layanan menerima pengaduan tentang masalah yang menyebabkan penurunan fungsi dan/atau kinerja layanan. Identifikasi sumber masalah, pembuatan solusi, dan perbaikan adalah bagian dari pekerjaan menangani gangguan. Adapun tujuan dari penanganan gangguan adalah sebagai berikut:

1. Menyelesaikan masalah layanan berdasarkan pengaduan oleh Pengguna Layanan dan hasil pemantauan; dan
2. Mengurangi potensi terjadinya masalah yang berulang.

3) Pengembangan Layanan

Pengembangan layanan diperlukan karena perubahan kebijakan dan persyaratan penyedia layanan untuk menyelenggarakan layanan SPBE. Secara umum, pengembangan layanan, bersama dengan inovasi layanan, bersifat mengikat.

4) Rilis Layanan

Secara umum, rilis layanan adalah aktivitas akhir dari tahapan operasional. Kegiatan rilis layanan bertujuan untuk melansir dan menginformasikan layanan untuk pengguna layanan setelah dilakukan proses sebagai berikut:

1. Penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi pendukung layanan;
2. Pemenuhan permintaan perubahan layanan; dan
3. Pengelola layanan menghendaki perubahan layanan tanpa ada permintaan layanan dari pengguna layanan.

### 2.2.3 Pengelolaan Aplikasi

Pembangunan dan pengembangan aplikasi merupakan bagian dari rancang bangun, implementasi, pengujian kelaikan, dan pemeliharaan aplikasi. Pembangunan dan pengembangan aplikasi dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan internal Pemerintah Kota Magelang terkait SPBE yang berlaku.

### 2.3 Tahapan Evaluasi

Secara umum, tahapan evaluasi merupakan sebuah langkah untuk memantau, mengukur, dan menganalisis efektivitas manajemen layanan SPBE. Penilaian atau evaluasi seharusnya dilakukan secara berkala atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan, dan dilakukan dengan pendekatan interaktif, menggunakan hasil penilaian sebagai masukan perbaikan pada tahap perencanaan dan/atau operasional. Tujuan evaluasi adalah untuk mengetahui tingkat kualitas dan maturitas manajemen layanan SPBE berdasarkan tujuan pelayanan yang telah ditetapkan pada tahap perencanaan dan/atau operasional. Berikut Tabel 2.3

yang merupakan rujukan kriteria tingkat kematangan sebagaimana dimaksud di atas.

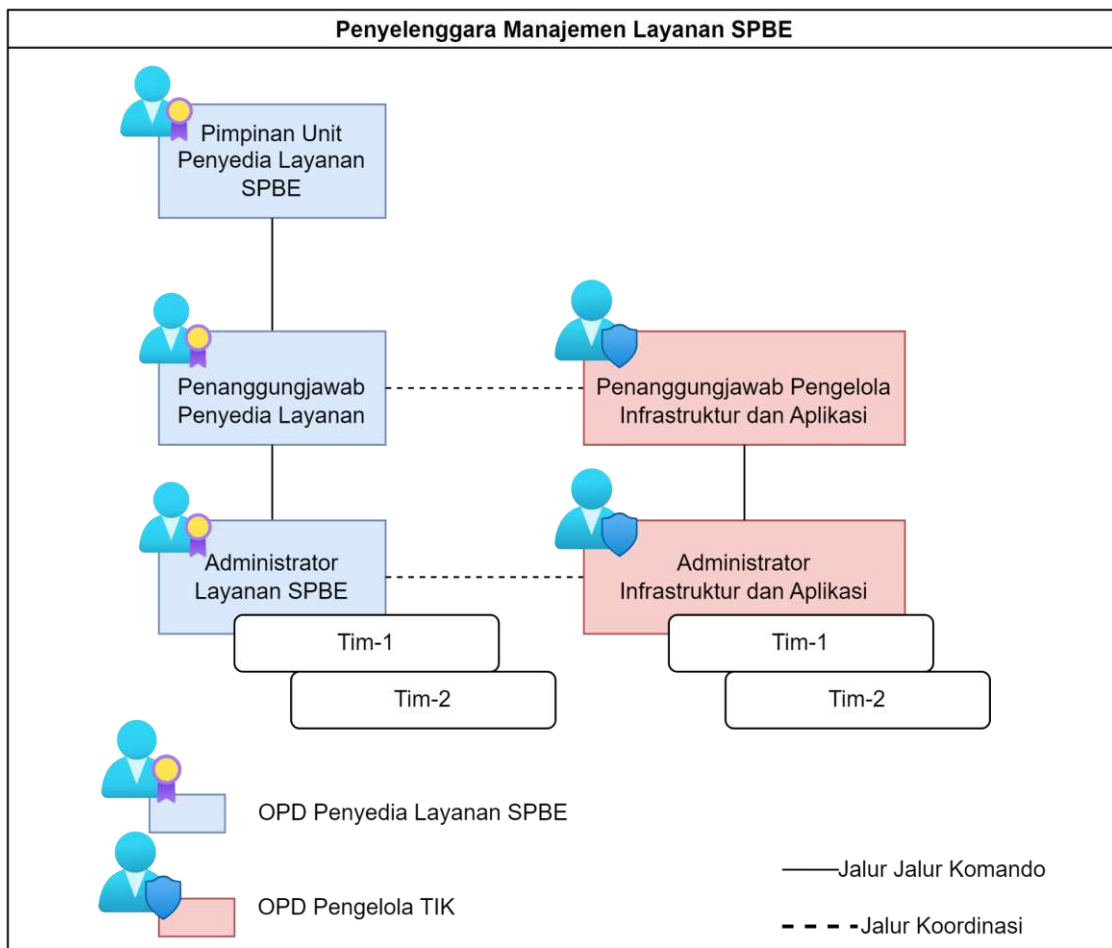
Tabel 2.3. Kriteria Kematangan Manajemen Layanan

Tingkat Kematangan	Kriteria
Level 1	Manajemen Layanan SPBE belum atau telah dilaksanakan. Kondisi: Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan tanpa perencanaan.
Level 2	Kriteria tingkat 1 telah terpenuhi dan Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan dengan perencanaan. Kondisi: Manajemen Layanan SPBE tidak/belum dilaksanakan pada seluruh proses Manajemen Layanan SPBE yaitu Pelayanan Pengguna SPBE dan Pengoperasian Layanan SPBE.
Level 3	Kriteria tingkat 2 telah terpenuhi dan Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan pada seluruh proses Manajemen Layanan SPBE yaitu Pelayanan Pengguna SPBE dan Pengoperasian Layanan SPBE.
Level 4	Kriteria tingkat 3 telah terpenuhi, Manajemen Layanan SPBE telah diterapkan dengan menggunakan sistem aplikasi manajemen layanan, dan kegiatan Manajemen Layanan SPBE telah dilakukan reviu dan evaluasi.
Level 5	Kriteria tingkat 4 telah terpenuhi serta hasil reviu dan evaluasi telah ditindaklanjuti melalui perbaikan Manajemen Layanan SPBE.

### BAB III STRUKTUR MANAJEMEN LAYANAN

Secara umum, Unit Pengelola TIK dan Unit Penyedia Layanan SPBE pada masing-masing perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Magelang bertanggung jawab bersama untuk mengelola manajemen layanan SPBE. Dalam penyelenggaraan manajemen layanan SPBE, katalog layanan yang tercantum dalam arsitektur layanan SPBE menjadi referensi utama. Jika pemerintah Kota Magelang telah memiliki kebijakan manajemen layanan berbasis ISO 20000 maupun ITIL, maka struktur Manajemen Layanan SPBE dapat mengadopsi struktur manajemen yang telah ada untuk keterpaduan pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE secara menyeluruh.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), setiap Layanan SPBE terdiri dari layanan administrasi pemerintahan dan layanan publik. Layanan administrasi pemerintahan merupakan berbagai jenis layanan pemerintah yang berfokus pada proses administratif pengelolaan pemerintahan, sedangkan layanan publik mencakup berbagai jenis layanan pemerintah yang berfokus pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat secara umum, seperti pendidikan, kesehatan, keamanan, infrastruktur, lingkungan, dan layanan sosial. Adapun struktur penyelenggara Manajemen Layanan SPBE yang direkomendasikan adalah seperti terlihat pada Gambar 3.1 disertai dengan penjelasan deskripsi dan uraian tugas pada Tabel 3.1.



Gambar 3.1 Struktur Penyelenggara Manajemen Layanan SPBE  
Secara lebih detail, berikut deskripsi dan uraian tugas dari para penyelenggara manajemen layanan SPBE:

Tabel 3.1. Deskripsi Uraian Tugas Penyelenggara SPBE

No	Pelaksana	Deskripsi	Uraian Tugas dan Tanggungjawab
1	Pimpinan Unit Penyedia Layanan	Pejabat setingkat Eselon II / III Kepala Dinas / Camat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. mengawasi kualitas penyelenggaraan Layanan;</li> <li>2. menetapkan kebijakan Pelayanan Pengguna SPBE;</li> <li>3. menetapkan kebijakan Pengoperasian Layanan SPBE;</li> <li>4. menetapkan kebijakan Pengelolaan Aplikasi SPBE.</li> <li>5. memastikan keberlangsungan seluruh Layanan SPBE; dan</li> <li>6. memastikan pencapaian Target Pelayanan Pengguna</li> </ol>
2	Penanggung Jawab Penyedia Layanan	Pejabat setingkat Eselon III / Kepala Bidang Pemilik Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. bertanggung jawab atas penerapan seluruh Layanan SPBE;</li> <li>2. merumuskan kebijakan Pelayanan Pengguna SPBE;</li> <li>3. merumuskan kebijakan Pengoperasian Layanan SPBE;</li> <li>4. merumuskan kebijakan Pengelolaan Aplikasi SPBE;</li> <li>5. mengembangkan Layanan SPBE;</li> <li>6. memberikan persetujuan dalam hal diperlukannya perubahan Layanan SPBE; dan</li> <li>7. melaporkan penyelenggaraan Layanan SPBE kepada Pimpinan Unit Penyedia Layanan.</li> </ol>
3	Penanggungjawab Pengelola Infrastruktur dan Aplikasi	Pejabat setingkat Eselon III / Kepala Bidang Perangkat Daerah Pengelola TIK yang berkepentingan pada penyediaan infrastruktur dan layanan elektronik terkait sesuai tugas pokok dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. bertanggung jawab atas pengelolaan akses serta kapabilitas teknis terhadap operasional infrastruktur TIK dan aplikasi;</li> <li>2. merumuskan kebijakan dukungan infrastruktur TIK dan aplikasi untuk Pelayanan Pengguna SPBE;</li> <li>3. merumuskan kebijakan dukungan infrastruktur TIK dan aplikasi untuk Pengoperasian Layanan</li> </ol>

No	Pelaksana	Deskripsi	Uraian Tugas dan Tanggungjawab
		fungsinya	SPBE; 4. merumuskan kebijakan dukungan infrastruktur TIK untuk Pengelolaan Aplikasi SPBE; dan 5. berkoordinasi dengan Penanggung Jawab Penyedia Layanan.
4	Administrator Layanan	Tim yang terdiri dari pejabat/pegawai yang ditunjuk oleh Penanggung Jawab Penyedia Layanan untuk memberikan bantuan layanan (helpdesk) dan sebagai narahubung (person in charge) kepada Pengguna Layanan.	1. memberikan pelayanan kepada pengguna; 2. mengidentifikasi aduan; 3. mengoperasikan layanan; 4. mengelola aplikasi; dan 5. menjadi penghubung antara Pengelola Infrastruktur dan Pengguna Layanan terutama dalam hal mengkomunikasikan perkembangan atas penyelesaian permintaan atau permasalahan; 6. menindaklanjuti aduan kepada Penanggung Jawab Penyedia Layanan jika perlu; dan 7. menyampaikan laporan pelaksanaan penanganan aduan kepada Penanggung Jawab Penyedia Layanan secara periodik dan/atau sesuai kebutuhan.
5	Administrator Infrastruktur dan Aplikasi	Tim yang terdiri dari pejabat/pegawai/pihak ketiga yang ditunjuk oleh Penanggung Jawab Penyedia Infrastruktur TIK dan aplikasi sebagai pengelola teknis untuk memastikan keberlangsungan suatu layanan. Tim ini memiliki akses serta kapabilitas teknis terhadap operasional	1. mengelola akses serta kapabilitas teknis terhadap operasional infrastruktur TIK dan aplikasi; 2. melaksanakan kebijakan dukungan infrastruktur TIK dan aplikasi untuk Pelayanan Pengguna SPBE; 3. melaksanakan kebijakan dukungan infrastruktur TIK dan aplikasi untuk Pengoperasian Layanan SPBE; 4. melaksanakan kebijakan dukungan infrastruktur TIK dan aplikasi untuk Pengelolaan Aplikasi SPBE dan berkoordinasi dengan Pengelola Administrator

No	Pelaksana	Deskripsi	Uraian Tugas dan Tanggungjawab
		infrastruktur TIK dan pengelolaan aplikasi terkait layanan elektronik SPBE yang diselenggarakan.	Layanan. 5. menyampaikan laporan pelaksanaan operasional infrastruktur TIK dan pengelolaan aplikasi kepada Penanggung Jawab Penyedia Infrastruktur dan Aplikasi secara periodik dan/atau sesuai kebutuhan.

## BAB IV PROSES MANAJEMEN LAYANAN

Proses Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengelola penyediaan layanan pemerintah kepada masyarakat melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Proses ini meliputi perencanaan, operasional, dan evaluasi. Adapun secara lebih detail dapat dijelaskan sebagai berikut.

### 4.1 Tahapan Perencanaan

Tahapan Perencanaan sebagaimana diuraikan di BAB II khususnya dalam proses manajemen layanan di Kota Magelang, merupakan perencanaan pada proses:

1. Pelayanan Pengguna SPBE;
2. Pengoperasian Layanan SPBE; dan
3. Pengelolaan Aplikasi SPBE.

Lebih jauh, tahapan perencanaan dalam proses manajemen layanan dilakukan oleh penanggung jawab penyedia layanan (di perangkat daerah yang menyelenggarakan layanan), dan berkoordinasi dengan penanggung jawab penyedia Infrastruktur dan aplikasi (Dinas yang menangani urusan komunikasi dan informasi) dengan melaporkan kepada pimpinan unit penyedia layanan (kepala perangkat daerah yang menyelenggarakan layanan). Adapun tahapan perencanaan meliputi aktivitas sebagai berikut:

#### 4.1.1 Perencanaan Pada Proses Pelayanan Pengguna

Perencanaan proses pelayanan pengguna dalam SPBE mencakup beberapa kegiatan, seperti: Penentuan Target Pelayanan Pengguna dan Rumusan Katalog Layanan. Adapun secara lebih detail dapat diuraikan sebagai berikut.

##### 4.1.1.1 Penentuan Target Pelayanan Pengguna

Pimpinan unit penyedia layanan bekerja sama dengan penanggung jawab penyedia layanan untuk menetapkan target pelayanan pengguna. Target pelayanan pengguna digunakan sebagai dasar untuk menilai kinerja pelayanan pengguna. Target pemenuhan layanan melekat pada masing-masing layanan dan menjadi komitmen untuk memenuhi permintaan layanan sejak pengguna mengajukan permohonan layanan.

#### 1. Target Pemenuhan Layanan

Sasaran kinerja layanan melekat pada setiap layanan sebagaimana didefinisikan dalam Katalog Layanan dan merupakan komitmen untuk memenuhi permintaan layanan sejak permintaan layanan diajukan hingga pengguna layanan mengkonfirmasi pemenuhan permintaan layanan, sebagaimana tertuang pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Klasifikasi Target Pemenuhan Layanan SPBE

Kelompok	Klasifikasi	Target Pemenuhan Layanan
Layanan Administrasi Pemerintahan	Kritis	Kurang dari 12 jam
Layanan Publik	Kritis	Kurang dari 24 jam
Layanan Administrasi Pemerintahan	Esensial	Kurang dari 48 jam

Kelompok	Klasifikasi	Target Pemenuhan Layanan
Layanan Administrasi Pemerintahan	Kritis	Kurang dari 12 jam
Layanan Publik	Kritis	Kurang dari 24 jam
Layanan Publik	Esensial	Kurang dari 36 jam
Layanan Administrasi Pemerintahan	Normal	Kurang dari 72 jam

2. Target Penanganan Aduan

Pedoman prioritas penatalaksanaan gangguan terkait keluhan digunakan untuk menentukan tujuan manajemen gangguan terkait keluhan. Sasaran gangguan pengaduan diwujudkan sebagai target waktu respons dan waktu penyelesaian. Target waktu respons dimulai dari saat gangguan dilaporkan hingga tanggapan pertama dari pengelola layanan. Target waktu penyelesaian dihitung sejak gangguan dilaporkan hingga konsumen layanan mengkonfirmasi penyelesaian gangguan, sebagaimana tertuang pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Prioritas Penanganan Gangguan Layanan SPBE

Dampak	Layanan Terdampak	Prioritas Penanganan Gangguan		
		Kritis	Esensial	Normal
Mayor	Layanan Publik	Prioritas 1	Prioritas 2	Prioritas 3
Mayor	Layanan Administrasi Pemerintahan	Prioritas 2	Prioritas 3	Prioritas 4
Minor	Layanan Publik	Prioritas 3	Prioritas 4	Prioritas 5
Minor	Layanan Administrasi Pemerintahan	Prioritas 4	Prioritas 5	Prioritas 6

Keterangan:

1. Mayor:

Layanan gagal beroperasi secara keseluruhan, dimana Pengguna sama sekali tidak dapat mengakses layanan.

2. Minor:

Layanan secara keseluruhan masih beroperasi, namun mengalami penurunan kinerja (contoh: terasa lambat diakses), atau mengalami gangguan pada salah satu fungsi layanan (contoh: gagal menyimpan data, gagal menampilkan laporan).

Referensi target waktu tanggap terhadap penanganan gangguan tersebut, seperti dijelaskan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Tanggap Waktu Penanganan Gangguan Layanan SPBE

Prioritas Penanganan Gangguan	Target Waktu Tanggap
Prioritas 1	<15 menit
Prioritas 2	<30 menit
Prioritas 3	<1 jam
Prioritas 4	<1,5 jam
Prioritas 5	<2 jam



Prioritas 6	<2,5 jam
-------------	----------

Merujuk pada Tabel 4.3., menunjukkan bahwa semakin prioritas penanganan gangguan, maka target waktu tanggap gangguan semakin cepat. Adapun target waktu tanggap paling cepat yaitu <15 menit, sedangkan target waktu tanggap paling lama yaitu <2,5 jam.

#### 4.1.1.2 Rumusan Katalog Layanan

Pengguna Layanan SPBE dapat menggunakan Katalog Layanan sebagai sumber informasi utama untuk mendapatkan informasi tentang layanan yang tersedia. Lebih jauh, Pengelola Administrator Layanan juga dapat menggunakan Katalog Layanan untuk memenuhi permintaan Pengguna Layanan SPBE. Penyedia Layanan SPBE di Pemerintah Kota Magelang bertanggung jawab untuk menyediakan katalog layanan dan secara teratur memverifikasi kebenaran informasi yang tercantum di dalamnya. Selain itu, penyedia layanan SPBE juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan bantuan tersedia sesuai waktu pelayanan yang tertera di katalog layanan.

Secara umum, setiap layanan dalam SPBE harus memiliki katalog layanan yang paling tidak memuat informasi berikut (melengkapi kolom metadata arsitektur domain layanan SPBE):

- 1) nama layanan;
- 2) deskripsi layanan;
- 3) penyedia layanan;
- 4) pengelola layanan;
- 5) pengelola teknis;
- 6) cara akses layanan;
- 7) target ketersediaan layanan;
- 8) kontak permintaan bantuan;
- 9) waktu pelayanan bantuan;
- 10) target pemenuhan layanan; dan
- 11) ketersediaan layanan.

Katalog dan *dashboard* monitoring katalog layanan dapat diakses melalui link yang ada di LAMPIRAN, sebagai media pengawasan pimpinan dan pengetahuan bersama seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN).

#### 4.1.2 Perencanaan Pada Proses Pengoperasian Layanan SPBE

Perencanaan pada proses pengoperasian layanan SPBE melibatkan serangkaian langkah strategis untuk memastikan bahwa sistem berjalan dengan efisien, aman, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Secara umum, perencanaan pada proses pengoperasian layanan SPBE melibatkan serangkaian langkah strategis. Langkah-langkah ini termasuk penentuan klasifikasi layanan, penentuan kebutuhan layanan, membuat kebijakan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE, menentukan tujuan pengoperasian layanan, dan membuat rencana perubahan layanan.

##### 4.1.2.1 Penentuan Klasifikasi Layanan

Penentuan Klasifikasi Layanan menjadi dasar dalam penentuan Target Pelayanan Pengguna dan Target Pengoperasian Layanan. Setiap Layanan SPBE berdasarkan toleransi gangguan dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Klasifikasi Kritis ditujukan bagi layanan vital yang memiliki toleransi gangguan sangat rendah, sehingga layanan sepenuhnya dilaksanakan secara elektronik, wajib menentukan besaran RTO dan RPO, wajib memiliki Rencana Pemulihan Bencana atau *Disaster Recovery Plan* (DRP) dan tidak dapat dilaksanakan secara manual;

2. Klasifikasi Esensial ditujukan bagi layanan yang memiliki toleransi gangguan lebih tinggi. Layanan dilaksanakan secara elektronik, dalam hal terjadi gangguan layanan dapat dilaksanakan sementara secara manual; dan
3. Klasifikasi Normal ditujukan bagi layanan di luar kedua klasifikasi di atas karena memiliki toleransi gangguan yang tinggi. Dalam hal terjadi gangguan, layanan dapat sepenuhnya dilaksanakan secara manual.

#### *4.1.2.2 Pendataan Kebutuhan Layanan*

Pendataan kebutuhan layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik adalah proses untuk mengumpulkan informasi tentang kebutuhan dan harapan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Hal ini termasuk identifikasi kebutuhan fungsional dan non-fungsional, serta pemahaman tentang preferensi pengguna, tantangan yang dihadapi, dan harapan terkait dengan sistem tersebut. Secara lebih detail, aktivitas dalam pendataan kebutuhan layanan meliputi:

1. Administrator Layanan melaksanakan pengumpulan dan analisis kebutuhan layanan pada setiap proses bisnis pelaksanaan layanan dan memastikan semua kebutuhan layanan didokumentasikan pada daftar kebutuhan layanan, serta menganalisis hubungan antar aktivitas layanan dalam satu siklus proses layanan;
2. Administrator Layanan memastikan desain layanan, teknologi yang digunakan, proses bisnis pelaksanaan layanan, dan mekanisme evaluasi sesuai untuk dengan memenuhi kebutuhan layanan;
3. Administrator Infrastruktur dan Aplikasi memastikan teknologi yang digunakan dan mekanisme pemeliharaan layanan/aplikasi sesuai dengan kebutuhan layanan; dan
4. Penanggung Jawab Penyedia Layanan menyetujui daftar kebutuhan layanan.

#### *4.1.2.3 Perumusan Kebijakan dan Pemeliharaan Infrastruktur SPBE*

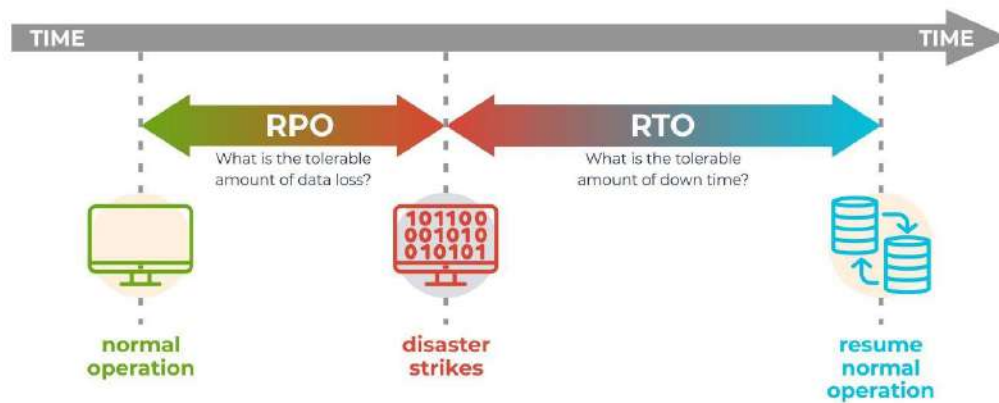
Perumusan Kebijakan dan Pemeliharaan Infrastruktur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah proses merencanakan, mengembangkan, dan memelihara sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan dalam pelaksanaan pemerintahan. Aktivitas dalam perumusan kebijakan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE meliputi:

1. Administrator Layanan menyusun dokumentasi usulan kebijakan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur pendukung layanan SPBE;
2. Administrator Layanan menyusun dokumen perencanaan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur pendukung layanan SPBE;
3. Penanggungjawab Penyedia Infrastruktur menyetujui usulan kebijakan dan dokumen perencanaan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur pendukung layanan SPBE dari Administrator Layanan; dan
4. Penanggung Jawab Penyedia Infrastruktur berkoordinasi dengan Penanggungjawab Penyedia Layanan dalam hal pemenuhan kebutuhan infrastruktur pendukung layanan SPBE dalam mendukung layanan.

#### *4.1.2.4 Penentuan Target Pengoperasian Layanan*

Penentuan target pengoperasian layanan merupakan proses menetapkan tujuan yang spesifik dan terukur terkait dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam setiap layanan pemerintahan. Penetapan Penentuan Target Pengoperasian Layanan digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja pengoperasian layanan. Adapun secara lebih detail, sebagai berikut:

1. Administrator Layanan menyusun dokumen penentuan target pengoperasian layanan; dan
  2. Penanggungjawab Penyedia Layanan menetapkan Target Pengoperasian Layanan setelah berkoordinasi dengan Pimpinan Unit Penyedia Layanan.
- Target Pengoperasian Layanan tersebut bersifat melekat pada masing-masing aplikasi penyelenggara layanan, dimana atribut kinerja mencakup: klasifikasi layanan system, target ketersediaan, target keberlangsungan berupa besaran RTO (*Recovery Time Objective*) dan RPO (*Recovery Point Objective*).



Gambar 4.1 Posisi RPO dan RTO Dalam Layanan

Secara umum, RPO didefinisikan sebagai sebuah kondisi di mana waktu maksimal yang bisa ditoleransi saat terjadi kehilangan data. Sedangkan RTO adalah durasi waktu proses bisnis dapat dipulihkan kembali setelah terjadinya bencana. Merujuk pada Gambar 4.1 posisi RPO berada pada *timeline* kondisi normal sampai dengan serangan terjadi, dan seberapa lama data mampu dipulihkan. Sedangkan RTO berorientasi pada seberapa lama sistem dapat dipulihkan kembali.

Layanan yang termasuk dalam klasifikasi sistem Kritis harus menentukan Target Keberlangsungan berupa besaran RPO dan RTO untuk menunjang kegiatan pemulihan layanan dalam kondisi terjadinya bencana. Penyedia layanan perlu menerapkan arsitektur infrastruktur serta teknologi pendukung yang sesuai untuk mendukung tercapainya target RPO dan RTO. Untuk klasifikasi layanan lainnya, layanan dapat menentukan RPO dan RTO.

Sebagai contoh, jika bencana terjadi pada hari ini:

1. Dalam hal RPO telah ditetapkan maksimal 1 hari atau kurang dari 24 jam, maka data terakhir yang harus tersedia (dalam bentuk backup dan sebagainya) adalah per posisi kemarin.
2. Dalam hal RTO telah ditetapkan maksimal 1 hari atau kurang dari 24 jam, maka layanan harus dapat kembali beroperasi normal dalam 1 hari mendatang.

#### 4.1.2.5 Perumusan Rencana Perubahan Layanan

Tahapan penting dalam manajemen layanan IT dalam kerangka standar ISO 20000 adalah perumusan Rencana Perubahan Layanan (*Service Transition Planning*). Tahapan ini bertujuan untuk memastikan bahwa perubahan layanan terjadi secara terkendali dan efisien. Selama proses perumusan ini, sangat penting untuk mengidentifikasi, menilai, dan merencanakan setiap modifikasi yang akan dilakukan pada layanan IT, baik yang dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Hal ini termasuk mengevaluasi perubahan dalam teknologi, prosedur, dan kebijakan yang mungkin berdampak pada layanan yang diberikan

dan membuat rencana perubahan yang sesuai. Kegiatan ini menjadi sangat penting untuk proses evaluasi SPBE yang optimal, di mana agenda reviu harus terus dilakukan.

Merujuk pada ISO 20000, Rencana Perubahan Layanan melihat aspek teknis selain dampak pada proses bisnis dan kepuasan pengguna layanan. Identifikasi risiko, pengendalian mutu, dan perubahan yang terukur dan tercatat menjadi fokus utama dari rencana ini. Pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan terhadap pelaksanaan rencana dapat memastikan bahwa setiap perubahan dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan untuk mendorong pencapaian tujuan layanan yang diharapkan serta mengurangi risiko gangguan atau penurunan kualitas layanan IT yang saat ini disediakan oleh perangkat daerah di bawah Pemerintah Daerah Kota Magelang.

#### 4.1.3 Perencanaan Pada Proses Pengelolaan Aplikasi SPBE

Perencanaan pada proses pengelolaan aplikasi SPBE merupakan langkah penting dalam memastikan efektivitas, efisiensi, dan keberlanjutan sistem tersebut. Adapun secara lebih detail, perencanaan proses pengelolaan aplikasi SPBE sebagai berikut:

##### *4.1.3.1 Penentuan Target Pengelolaan Aplikasi*

Secara umum, Penentuan Target Pengelolaan Aplikasi merupakan rangkaian tahap penting dalam manajemen layanan Teknologi Informasi yang diatur dalam standar nasional maupun internasional. Dalam proses ini, Pemerintah Kota Magelang harus mengidentifikasi dan menetapkan target yang spesifik, terukur, dan realistis terkait dengan pengelolaan aplikasi yang dimiliki dalam arsitektur SPBE domain aplikasi. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti ketersediaan, kinerja, keamanan, serta kompatibilitas aplikasi dengan kebutuhan proses bisnis layanan yang diselenggarakan dengan kemampuan SDM dan anggaran yang tersedia.

Dokumen ISO 20000 dan ITIL memberikan panduan terperinci untuk memastikan bahwa penentuan target pengelolaan aplikasi dilakukan dengan teliti yang mencakup pemahaman mendalam terhadap aplikasi yang dikelola, memahami kebutuhan proses bisnis dan harapan pengguna, serta memastikan bahwa target yang ditetapkan sesuai dengan kerangka waktu yang telah ditentukan. Dengan adanya penentuan target yang jelas, perangkat daerah dapat mengukur kinerja aplikasi, melakukan perbaikan yang diperlukan, dan menjaga aplikasi tetap relevan dan bermanfaat bagi bisnis. Hal ini merupakan langkah kunci dalam memastikan bahwa layanan IT yang diberikan sesuai dengan standar kualitas dan efisiensi yang diharapkan.

##### *4.1.3.2 Pelaksanaan Analisis Kebutuhan Aplikasi*

Pelaksanaan Analisis Kebutuhan Aplikasi merupakan tahapan yang krusial dalam manajemen layanan teknologi informasi sesuai standar internasional baik ISO 20000 maupun kerangka kerja ITIL. Proses ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pengguna, tujuan instansi, serta ketersediaan teknologi yang diperlukan untuk mengelola aplikasi. Langkah-langkah yang diambil mencakup pengumpulan dan analisis data, identifikasi kebutuhan fungsional dan non-fungsional, serta merumuskan persyaratan aplikasi yang jelas dan terukur agar dengan bantuan aplikasi layanan menjadi lebih efisien dan prima. Jika dalam prakteknya masih dirasa berat untuk dilakukan, minimal dapat dimulai dengan menjadikan kebutuhan ini adalah output dari setiap agenda pengembangan sistem baru dan dibebankan pada pihak eksternal yang membantu dalam pengembangan layanan elektronik.

## 4.2 Tahapan Operasional

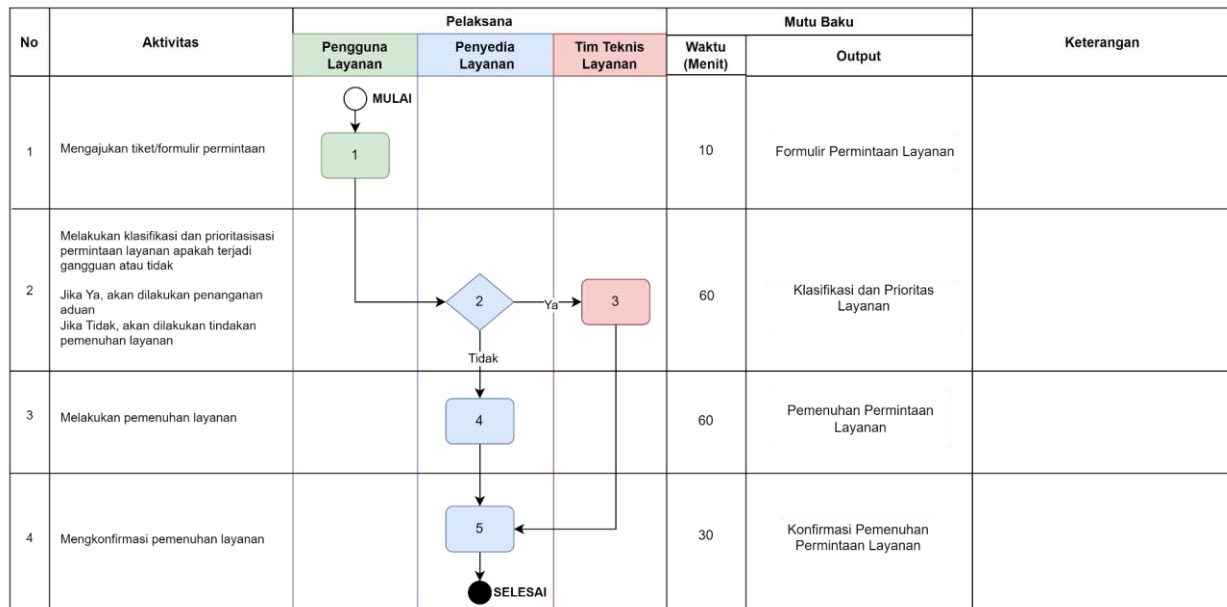
Tahapan operasional manajemen layanan adalah serangkaian langkah yang dilakukan untuk mengelola dan menyediakan layanan kepada pelanggan atau pengguna. Adapun secara lebih detail dapat diuraikan sebagai berikut.

### 4.2.1 Operasional Pada Proses Pelayanan Pengguna

Siklus Pelayanan Pengguna dirancang secara formal untuk memastikan bahwa setiap permintaan layanan akan dipenuhi dalam batas waktu pemenuhan yang ditetapkan dalam Katalog Layanan. Siklus ini mencakup aktivitas pencatatan, klasifikasi dan prioritas, pemenuhan permintaan, pengkomunikasian perkembangan, dan penyelesaian permintaan layanan.

#### 4.2.1.1 Permintaan Layanan

Alur aktivitas dalam permintaan layanan, dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2. Alur Proses Permintaan Layanan

Adapun deskripsi proses permintaan layanan, seperti dijelaskan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4. Proses Permintaan Layanan

No	Pelaksana	Tugas
1	Pengguna Layanan	Mengajukan tiket/formulir permintaan
2	Penyedia Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Melakukan klasifikasi dan prioritasasi permintaan layanan apakah terjadi gangguan atau tidak                             <ol style="list-style-type: none"> <li>jika terjadi gangguan, akan dilakukan penanganan aduan</li> <li>jika tidak terjadi gangguan, akan dilakukan tindakan pemenuhan layanan</li> </ol> </li> <li>Jika sudah selesai ditangani akan dilakukan konfirmasi pemenuhan layanan</li> </ol>

Formulir Permintaan Layanan bisa dibuat dalam bentuk form elektronik atau teragregasi untuk semua layanan elektronik pada 1 aplikasi khusus, dan isinya tidak terbatas pada informasi:

1. Pemohon Layanan;
2. Deskripsi Permintaan Layanan;
3. Tanggal dan Jam Permintaan Layanan;
4. Klasifikasi Permintaan Layanan;
5. Persetujuan atas Permintaan Layanan;
6. Pelaksana Pemenuhan Permintaan Layanan;
7. Tanggal dan Jam Konfirmasi Pemohon Layanan atas Pemenuhan Permintaan Layanan; dan\*
8. Penilaian Kepuasan Pelayanan dan Masukan Penyempurnaan\*.

Keterangan:

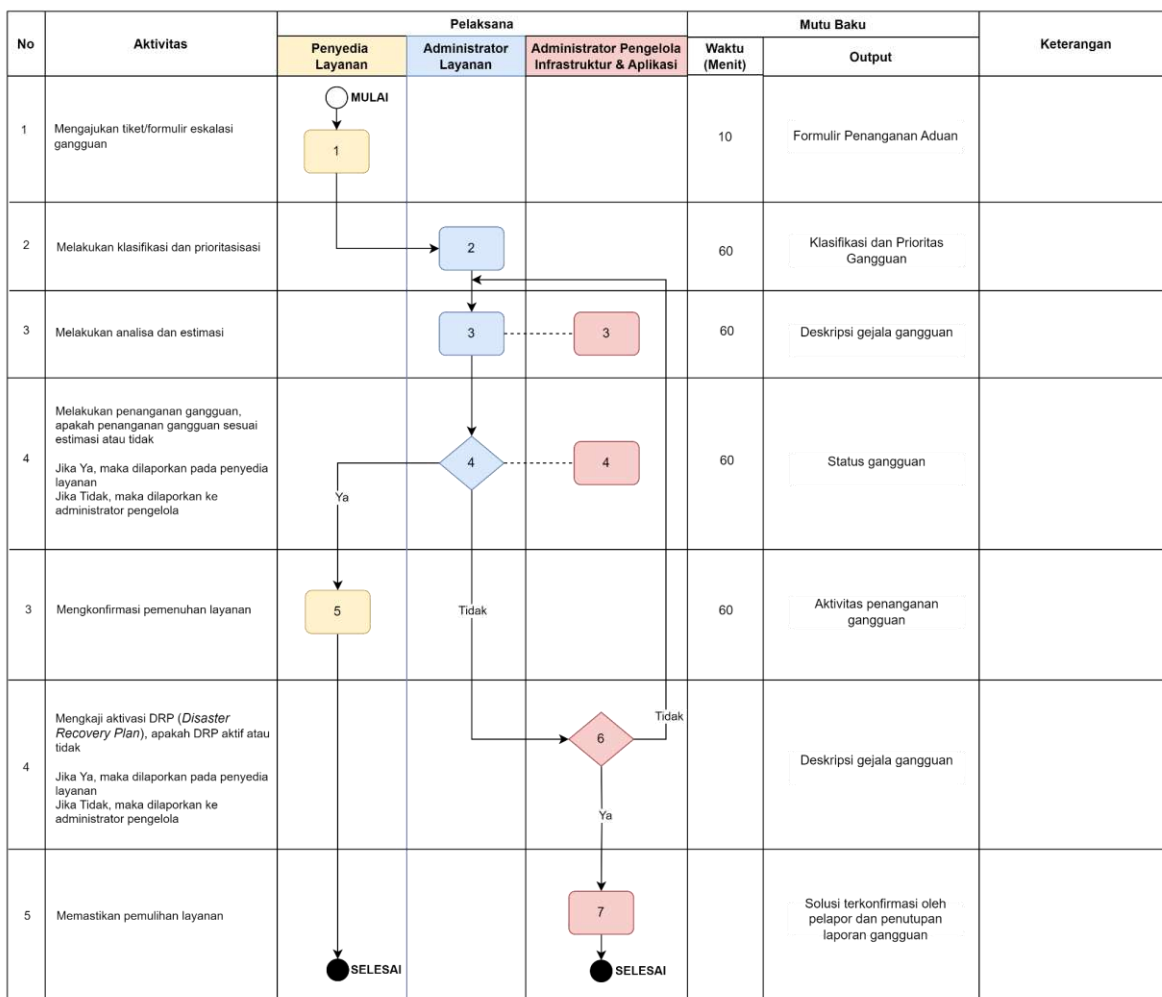
informasi di atas bisa disesuaikan dengan kebutuhan layanan di setiap Perangkat Daerah

\*diidentifikasi pada saat layanan sudah tertangani

Jika dalam pengelolaan permintaan layanan sudah menggunakan aplikasi atau layanan elektronik, maka gunakan yang sudah ada dan kembangkan sesuai dengan kebutuhan layanan dari Perangkat Daerah lain yang ingin memanfaatkan layanan elektronik yang sama.

#### 4.2.1.2 Penanganan Aduan Gangguan

Alur aktivitas dalam penanganan aduan gangguan, dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3. Alur Penanganan Aduan Gangguan

Adapun deskripsi proses penanganan aduan gangguan, seperti dijelaskan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Proses Penanganan Aduan Gangguan

No	Pelaksana	Tugas
1	Penyedia Layanan	Mengajukan tiket/formulir eskalasi aduan gangguan
2	Administrator Layanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Melakukan klasifikasi dan prioritasasi</li><li>2. Melakukan analisa dan estimasi</li><li>3. Melakukan penanganan aduan gangguan<ol style="list-style-type: none"><li>a. jika sesuai estimasi akan dilaporkan pada penyedia layanan</li><li>b. jika tidak sesuai akan dilaporkan ke administrator pengelola</li></ol></li></ol>
3	Administrator pengelola infrastruktur dan aplikasi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Melakukan analisa dan estimasi</li><li>2. Melakukan penanganan gangguan</li><li>3. Mengkaji aktivasi DRP</li><li>4. memastikan pemulihan layanan</li></ol>

Formulir Penanganan Aduan Gangguan dalam bentuk elektronik yang tidak terbatas pada informasi:

1. Tanggal dan jam pencatatan gangguan;
2. Identitas pelapor;
3. Metode pelaporan (telepon, surat, email);
4. Kategori gangguan;
5. Urgensi dari gangguan;
6. Dampak dari gangguan;
7. Prioritas gangguan;
8. Metode konfirmasi perkembangan gangguan kepada pelapor;
9. Deskripsi gejala gangguan;
10. Status gangguan;
11. Komponen konfigurasi yang terkait/terdampak gangguan;
12. Identitas Pengelola Teknis;
13. Aktivitas penanganan gangguan;
14. Penyebab gangguan;
15. Tanggal dan jam solusi terkonfirmasi oleh pelapor; dan
16. Tanggal dan jam penutupan laporan gangguan.

### 4.2.1.3 Reviu Berkala Gangguan Layanan

Alur aktivitas reviu berkala gangguan layanan, dapat dilihat pada Gambar 4.4.

No	Aktivitas	Pelaksana	Mutu Baku		Keterangan
		Administrator Layanan	Waktu (Menit)	Output	
1	Proaktif identifikasi gangguan		10	Formulir Penanganan Aduan	
2	Membuat tiket gangguan		60	Tiket Gangguan	
3	Melakukan analisa, klasifikasi, prioritasasi, dan estimasi terhadap laporan		60	Penanganan Gangguan	
4	Melakukan analisa penyebab utama		60	Penyebab Utama Gangguan	
5	Melakukan penanganan terhadap penyebab utama		30	Penanganan Gangguan	
6	Menginformasikan kepada penyedia layanan			Penanganan Gangguan	

Gambar 4.4. Alur Reviu Berkala Gangguan Layanan

Adapun deskripsi proses review berkala gangguan layanan, seperti dijelaskan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Proses Review berkala terhadap gangguan layanan

No	Pelaksana	Tugas
1	Administrator layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proaktif identifikasi gangguan</li> <li>2. Membuat tiket gangguan (<u>Formulir Penanganan Aduan Gangguan</u>)</li> <li>3. Melakukan analisa, klasifikasi, prioritasasi, dan estimasi terhadap laporan</li> <li>4. Melakukan analisa penyebab utama</li> <li>5. Melakukan penanganan terhadap penyebab utama</li> <li>6. Menginformasikan kepada penyedia layanan</li> </ol>

### 4.2.2 Operasional Pada Proses Pengoperasian Layanan

Kegiatan pengoperasian layanan dapat didefinisikan sebagai kegiatan pemeliharaan dan pemulihan infrastruktur dan aplikasi. Penyedia layanan bertanggung jawab untuk menjalankan proses pengoperasian layanan. Lebih jauh, pemantauan dan pemeliharaan layanan bertujuan untuk memastikan tercapainya target ketersediaan layanan melalui deteksi gangguan dan upaya preventif sebelum kegagalan fungsi komponen perangkat penunjang operasional. Tujuan pemulihan layanan adalah untuk memastikan bahwa layanan dapat beroperasi secara memadai dalam situasi bencana.





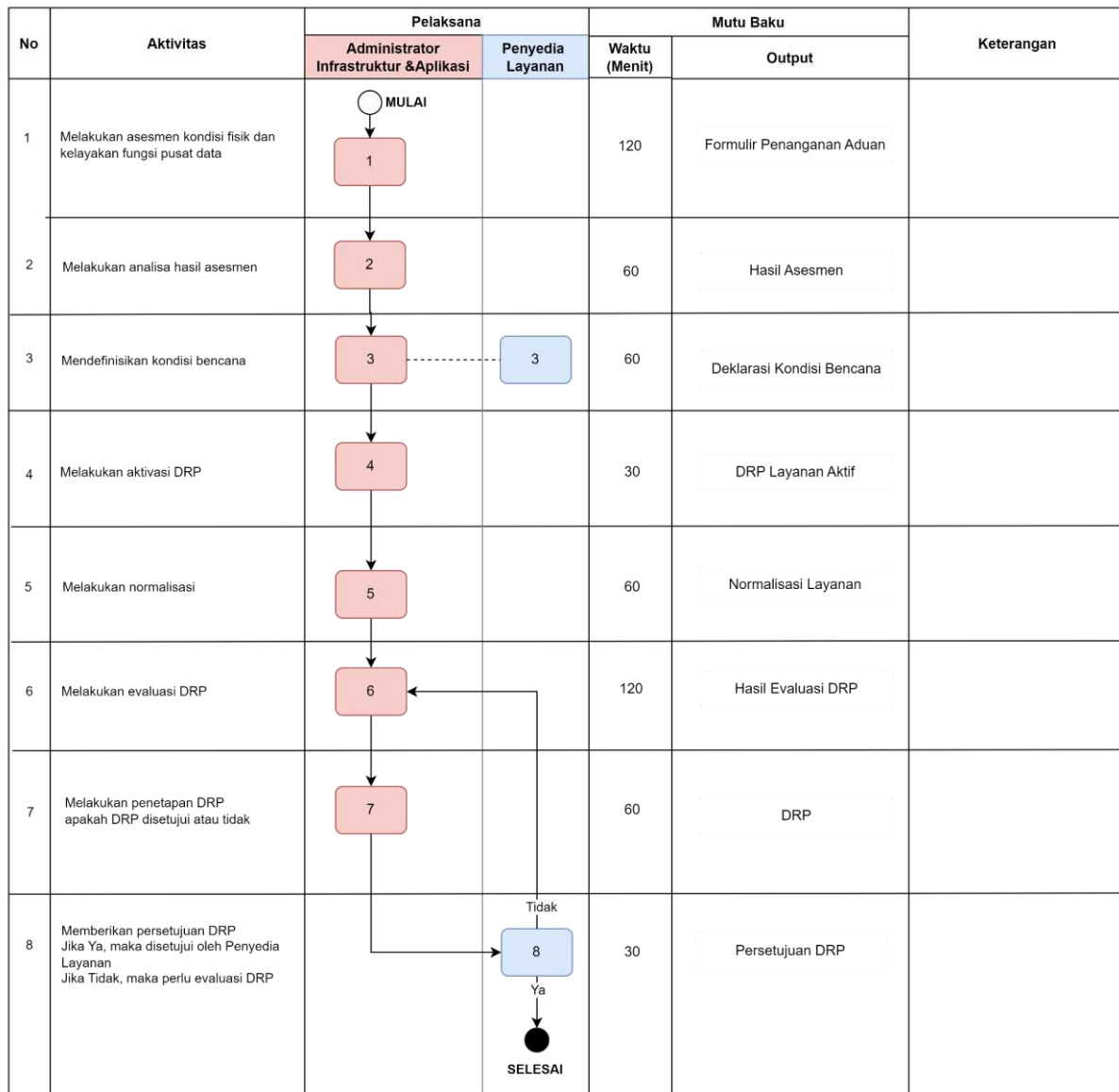
Formulir Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan dalam bentuk elektronik yang tidak terbatas pada informasi, seperti dijelaskan pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8. Komponen Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan

Nama Layanan	{Nama Layanan}
Periode	{periode pemantauan dan pemeliharaan, dalam bulan-tahun ; contoh: Sept-2024}
Karakteristik Utilisasi Layanan	CPU : {utilisasi CPU} RAM : {utilisasi RAM} Storage : {utilisasi storage} Jaringan/Bandwidth: {Utilisasi bw}
Pencapaian Ketersediaan	Realisasi vs Target Tren ketersediaan layanan Penyebab tidak tercapainya ketersediaan
Peluang Peningkatan Ketersediaan	Rencana Pemeliharaan Perangkat Rencana Peningkatan Spesifikasi/Kapasitas

#### 4.2.2.2 Pemulihan Layanan

Aktivitas penetapan DRP dan Pemulihan layanan dapat dilihat pada Gambar 4.6.



Gambar 4.6 Alur Pemulihan Layanan

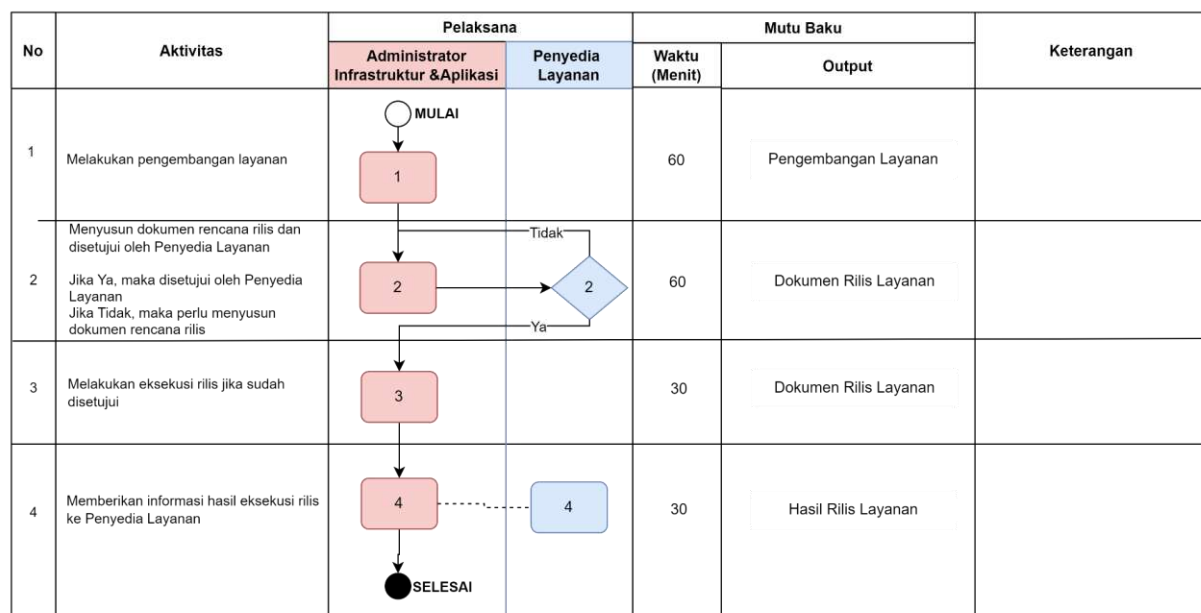
Adapun deskripsi alur penetapan DRP dan pemulihan layanan, seperti dijelaskan pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9. Alur pemulihan layanan

No	Pelaksana	Tugas
1	Pengelola Teknis	Menyusun DRP terhadap : aktivasi pemulihan layanan maupun normalisasi dengan : 1. Melakukan asesmen kondisi fisik dan kelayakan fungsi pusat data 2. Melakukan analisa hasil asesmen 3. Mendefinisikan kondisi bencana 4. Melakukan aktivasi DRP 5. Melakukan normalisasi 6. Melakukan evaluasi DRP 7. Melakukan penetapan DRP
2	Penyedia Layanan	Memberikan persetujuan DRP

4.2.2.3 Rilis Layanan

Aktivitas alur perilis layanan dapat dilihat pada Gambar 4.7.



Gambar 4.7 Alur Rilis Layanan

Adapun deskripsi alur perilis layanan, seperti dijelaskan pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10. Alur perilis layanan

No	Pelaksana	Tugas
1	Pengelola Infrastruktur dan Aplikasi	1. Melakukan pengembangan layanan 2. Menyusun dokumen rencana rilis 3. Mengajukan persetujuan dokumen rilis ke Penyedia Layanan, selanjutnya melakukan eksekusi rilis jika sudah disetujui 4. Memastikan : a. Keberhasilan rilis dan memantau dengan melakukan

No	Pelaksana	Tugas
		berbagai pengujian b. Melakukan evaluasi terhadap permasalahan saat dilakukan perilisan 5. Memberikan informasi hasil eksekusi rilis ke Penyedia Layanan.
2	Penyedia Layanan	1. Deklarasi kondisi berencana terkait pengembangan layanan 2. Melakukan pengecekan dan memberikan persetujuan/tidak dokumen rencana rilis yang diajukan oleh Tim Pengelola Infrastruktur dan Aplikasi 3. Mendapatkan feedback informasi hasil perilisan

#### 4.2.3 Operasional Pada Proses Pengembangan Aplikasi

Menurut standar internasional (ISO 20000 dan kerangka ITIL), aktivitas pengembangan aplikasi merupakan komponen penting dalam manajemen layanan TI. Proses ini mencakup penerapan aplikasi yang direncanakan sebelumnya, pengujian fungsionalitas aplikasi, dan memastikan bahwa operasi terjadi sesuai yang diharapkan. Tujuan dari aktivitas pengembangan aplikasi adalah untuk mengelola aset aplikasi, mengkonfigurasi, dan memantau kinerja aplikasi secara terus menerus untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan.

Pembangunan dan/atau Pengembangan Aplikasi berpedoman pada metodologi SDLC (*software development life cycle*) yang diantaranya rancang bangun, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan, namun tidak terbatas pada metodologi yang umum digunakan lainnya seperti: *waterfall*, RAD (*Rapid Application Development*) atau *prototyping*, serta *agile/scrum*.

Lebih jauh, aktivitas pengembangan harus mengacu pada kebijakan pengembangan aplikasi yang sudah ditetapkan dan juga tata kelola pengembangan aplikasi yang mengatur tidak sebatas pada teknologi, namun juga mekanisme *open* integrasi dengan layanan elektronik lain melalui persetujuan dari perangkat daerah yang menangani urusan teknologi dan informasi.

#### 4.3 Tahapan Evaluasi

Tahapan Evaluasi Manajemen Layanan adalah proses penilaian terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan oleh pemerintah Kota Magelang. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan tersebut memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, serta untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Berikut beberapa prinsip yang perlu diperhatikan di tahapan evaluasi:

1. Evaluasi digunakan untuk keperluan internal dan eksternal pemerintah daerah.
2. Bagi internal Perangkat Daerah, evaluasi merupakan sarana untuk melakukan perubahan dan perbaikan kerangka kerja Manajemen Layanan SPBE secara berkelanjutan sehingga kesesuaian, kecukupan dan

efektivitas dari kerangka kerja tersebut dapat ditingkatkan dan semakin mengoptimalkan layanan prima untuk masyarakat maupun internal pemerintah daerah.

3. Bagi Dinas pengampu urusan teknologi dan informasi, evaluasi memberikan gambaran penerapan Manajemen Layanan SPBE secara menyeluruh sebagai wujud komitmen support dan merealisasikan misi perbaikan berkelanjutan.
4. Laporan Evaluasi didasarkan atas dokumentasi pelaksanaan kegiatan Pelayanan Pengguna, Pengoperasian Layanan dan Pengelolaan Layanan.
5. Laporan Evaluasi tersusun atas (tapi tidak terbatas pada) substansi:
  - a. Bab Evaluasi Penyelenggaraan Permintaan Layanan
  - b. Bab Evaluasi Penyelenggaraan Penanganan Gangguan
  - c. Bab Evaluasi Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan
  - d. Bab Evaluasi Pemulihan Layanan
  - e. Bab Evaluasi Rilis Layanan
6. Setiap bab evaluasi tersebut diatas (point 5) setidaknya memuat:
  - a. Rekapitulasi hasil penyelenggaraan kegiatan berupa ringkasan jumlah layanan yang mencapai target
  - b. Analisa atas hambatan yang mengakibatkan tidak tercapainya target serta peluang penyempurnaan kerangka kerja
  - c. Tindak lanjut penyempurnaan yang akan dilakukan.
7. Komitmen yang dijanjikan dalam layanan pengguna yang tertuang di dalam dokumen *Service Level Agreement* (SLA) juga menjadi obyek yang layak dievaluasi, mengingat dokumen ini penting kaitannya dengan kualitas layanan yang diselenggarakan dan komitmen anggaran yang disiapkan. Dokumen SLA sebagai bagian dari Pedoman Manajemen Layanan di Kota Magelang (Terlampir).

## BAB V PENUTUP

Pedoman Manajemen Layanan ini dibuat untuk memberikan petunjuk tentang cara melakukan tugas-tugas dan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan layanan di setiap tahapan proses. Pedoman Manajemen Layanan ini juga sudah disesuaikan dengan tanggung jawab yang tercantum dalam Pasal 54 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Keberhasilan implementasi dalam manajemen layanan SPBE tidak terlepas dari adanya konsistensi dan komitmen dari semua perangkat daerah dalam menerapkan pedoman terutama untuk memastikan pelaksanaan monitoring dan evaluasi tahunan indikator 28 sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Kondisi awal yang ditemukan pada saat pedoman ini disusun, disampaikan dalam laporan pendahuluan dan diperoleh dari proses studi literatur, hasil desk reviu layanan setiap perangkat daerah, dan berbagai peraturan yang sudah ada sebagai dasar pemikiran dan pijakan untuk penguatan Tata Kelola SPBE dan Manajemen SPBE yang akan dijadikan sebagai pedoman dan acuan dalam pelaksanaan penyelenggaraan SPBE di lingkungan pemerintah Kota Magelang. Besar harapan, pedoman ini dapat menjaga kontinuitas atau keberlangsungan penyelenggaraan Layanan SPBE di seluruh urusan pemerintahan yang diselenggarakan di setiap perangkat daerah.

## LAMPIRAN SERVICE LEVEL AGREEMENT

### SERVICE LEVEL AGREEMENT MANAJEMEN LAYANAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MAGELANG

*Service Level Agreement* (SLA) merupakan dokumen kesepakatan yang membantu dalam identifikasi suatu layanan, memperjelas tanggung jawab, dan memfasilitasi komunikasi antara dua pihak, yakni penyedia layanan dan pelanggan atau pengguna layanan (Kempster, 2016). Dasar hukum SLA mengacu pada Standar Nasional Indonesia Badan Standardisasi Nasional Nomor ISO/IEC 20000-1 Tahun 2018 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 1: Persyaratan Sistem Manajemen Layanan dan Standar Nasional Indonesia Badan Standardisasi Nasional Nomor ISO/IEC 20000-2 Tahun 2019 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 2: Panduan Penerapan Sistem Manajemen Layanan

Terdapat beberapa konsep penyusunan SLA (*SLA Framework*). Adapun berdasarkan cakupan penyediaan layanan, *SLA Framework* terdiri dari (Lloyd and Rudd, 2011):

1. *Service-based* SLA  
Satu SLA untuk satu layanan dan berlaku untuk semua kelompok pengguna.
2. *Customer-based* SLA  
Satu SLA untuk satu kelompok pelanggan dan berlaku untuk semua jenis layanan.
3. Multi level SLA  
Multi level SLA memiliki 3 tingkat. Tingkat perusahaan mencakup kesepakatan terkait masalah – masalah umum yang berlaku untuk semua pelanggan di sebuah organisasi.

SLA Manajemen Layanan sebagai salah satu pendekatan sistematis untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan stakeholder pemerintah daerah, mencakup siklus hidup layanan, mengidentifikasi kebutuhan layanan (atau permintaan layanan), mengembangkan konseptualisasi, strategi, desain, transisi, operasi (pemantauan dan pengelolaan), dan peningkatan layanan selama siklus hidup layanan. Penciptaan dan realisasi nilai layanan dalam manajemen layanan didasarkan atas: Pencapaian Tujuan Pelayanan, Ketersediaan & Keandalan Layanan, dan kualitas serta kinerja Layanan. Manajemen Layanan harus memastikan penyampaian layanan sesuai kebutuhan pelanggan. Setiap layanan terdiri dari komponen layanan yaitu produk & layanan, yang dikonfigurasi dengan cara tertentu untuk menciptakan layanan.

Salah satu kerangka dan rangkaian konsep yang dipakai untuk pengelolaan layanan adalah *Information Technology Infrastructure Library* atau sering disebut dengan ITIL. ITIL V4 merupakan versi terbaru dari ITIL. Versi ini menyediakan model operasi digital yang memungkinkan organisasi untuk menciptakan nilai yang efektif dari produk dan layanan yang didukung oleh Teknologi Informasi (TI). Adapun komponen utama dalam kerangka kerja ITIL V4 meliputi: sistem nilai layanan ITIL (SVS) dan model empat dimensi. Secara umum, komponen inti dari ITIL SVS terdiri dari 6 bagian yaitu: 1) Rantai nilai layanan ITIL, 2) Praktek-praktek ITIL, 3) Prinsip-prinsip panduan ITIL, 4) Tata kelola, 5) Perbaikan berkelanjutan, 6) Sistem Nilai Layanan ITIL (SVS), dan 7) Sistem Nilai Layanan

ITIL (SVS). Adapun model empat dimensi yang menggambarkan fokus yang seimbang ke ITIL SVS, yaitu: 1) Organisasi dan Orang, 2) Informasi dan Teknologi, 3) Mitra dan Pemasok, dan 4) Nilai Aliran dan Proses.

Penerapan ITIL dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan pelanggan layanan, ketersediaan/*availability* layanan yang semakin meningkat, mengurangi biaya layanan, pengambilan keputusan yang lebih baik dan meminimalkan resiko layanan terhadap pelanggan dan pelaku bisnis. Tujuan penerapan ITIL adalah agar mampu membangun layanan yang lebih efektif dan efisien kepada pengguna, menciptakan manajemen layanan yang lebih optimal dan mampu meningkatkan kualitas layanan ke arah peningkatan layanan yang berkelanjutan.

#### A. Klasifikasi Permasalahan

Setiap kendala yang muncul pada masa pemeliharaan dan pendampingan implementasi, akan diklasifikasikan agar dapat distandarkan respon yang harus dilakukan oleh Administrator Layanan (*Tim Support*) sebagai penyedia layanan yang ada di dalam arsitektur layanan SPBE. Berikut tingkat dan klasifikasi yg dimaksud:

Tingkat Urgensi	Deskripsi
1 (tinggi)	Kendala mempengaruhi semua pengguna dan aktivitas pada layanan aplikasi tidak dapat berlangsung. Contohnya ketika server mati (tidak dapat diakses), aplikasi tidak dapat diakses seluruhnya, atau terjadi pada semua pengguna
2 (sedang)	Kendala terjadi hanya pada beberapa pengguna layanan.
3 (rendah)	Kendala disebabkan ketidakterampilan pengguna dalam menggunakan layanan berupa aplikasi (pengguna lupa pada alur, atau tidak memahami alur)

#### B. Kecepatan Respon

Kecepatan respon mengacu pada level kewajiban Administrator Layanan (*Tim Support*) dalam merespon laporan kendala yang dilaporkan oleh Penyedia atau Pengguna Layanan. Ketentuannya adalah sebagai berikut:

Tingkat Urgensi	Deskripsi
1, 2, dan 3	Bila kendala terjadi pada jam kerja, waktu respon maksimal adalah 3 jam.
1, 2, dan 3	Bila kendala terjadi di luar jam kerja, waktu respon maksimal adalah hari kerja berikutnya
1	Bila ada aktivitas pendampingan di lokasi perangkat daerah, maka kecepatan responnya maksimal 2x24 jam.

#### C. Waktu Penyelesaian

Untuk setiap kategori/level urgensi, Administrator Layanan (*Tim Support*) akan menyelesaikan / memberikan solusinya sebagai berikut:



Tingkat Urgensi	Waktu Penyelesaian
1	Dalam 0 - 48 jam
2	Dalam 0 - 72 jam
3	Dalam 0 - 120 jam

#### D. Dukungan Layanan

Setiap permintaan dukungan atas pemeliharaan ketika terjadi kendala, pihak yang akan menangani adalah Administrator Layanan (*Tim Support*). Selanjutnya ketika tidak dapat diselesaikan, maka Administrator Layanan (*Tim Support*) akan mengeskalsikan permasalahan pada personil lainnya, dengan rincian sebagai berikut:

Eskalasi level pertama	:	Administrator Layanan ( <i>Tim Support</i> ) dibantu Administrator Infrastruktur dan Aplikasi
Eskalasi level kedua	:	Penanggung Jawab Penyedia Layanan dibantu oleh Penanggung Jawab Infrastruktur dan Aplikasi
Eskalasi level ketiga	:	Pimpinan Unit Penyedia Layanan

#### Referensi:

Lloyd, V. and Rudd, C. (2011). *ITIL Version 3 Service Design*. Buckinghamshire: OGC.

Kempton, S. (2016). Checklist SLA OLA. Available: [http://wiki.en.itprocessmaps.com/index.php/Checklist\\_SLA\\_OLA](http://wiki.en.itprocessmaps.com/index.php/Checklist_SLA_OLA) .

#### LAMPIRAN DASHBOARD MONITORING LAYANAN

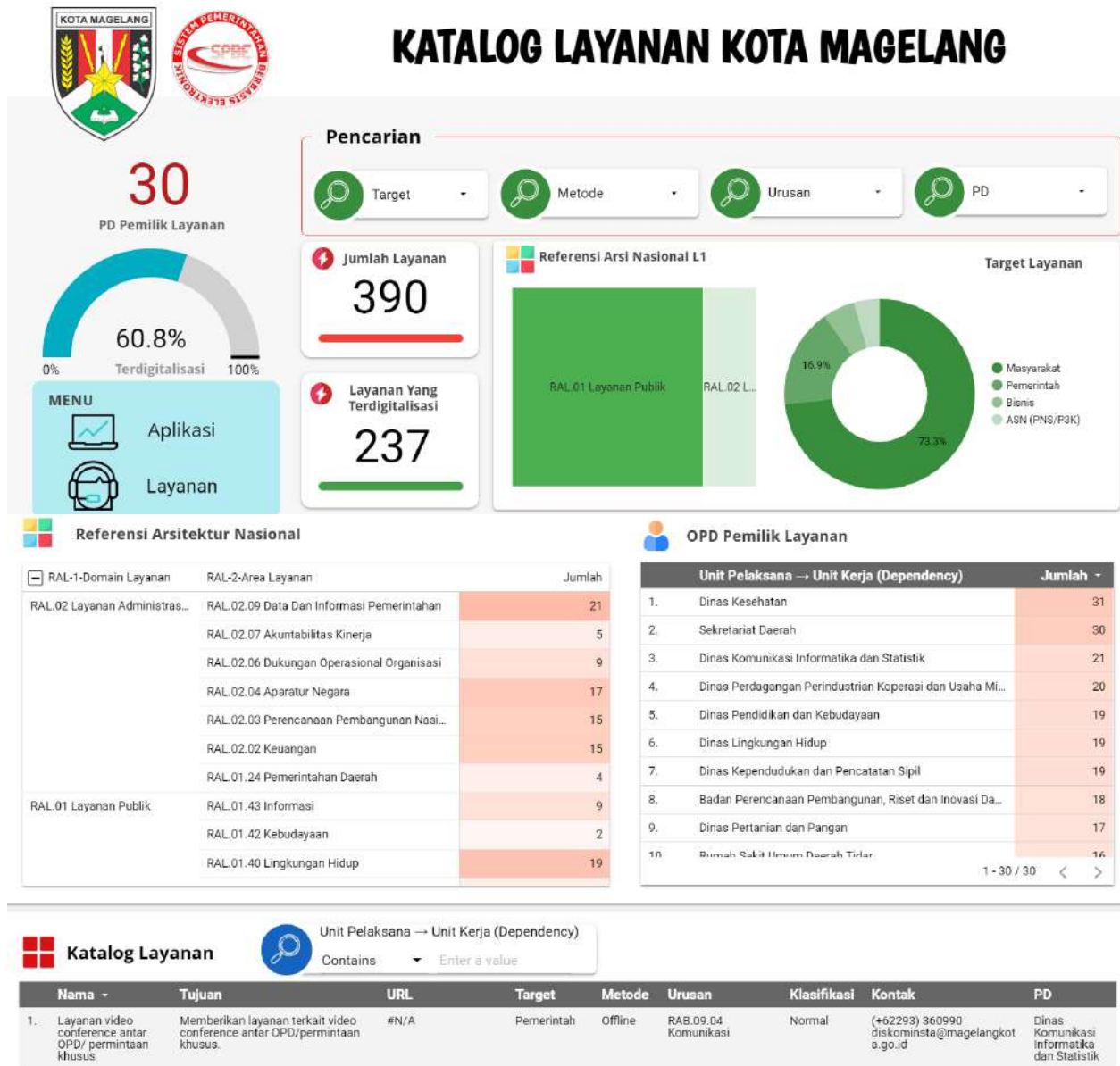
Berikut adalah tautan dashboard katalog layanan per perangkat daerah yang aktif diselenggarakan dan di review setiap tahun. Data yang disajikan bisa berubah dari masa ke masa sesuai dengan perkembangan perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Magelang. Informasi yang disajikan minimal menyajikan tentang daftar layanan dan aplikasi yang merupakan bagian dari arsitektur SPBE Domain Layanan dan Domain Aplikasi.

<https://s.id/KotaMagelangKatalogLayanan>

Tautan QRCode



Tangkapan Layar Dashboard.



#### LAMPIRAN META DATA LAYANAN DAN APLIKASI

Berikut adalah tautan untuk meta data layanan dan aplikasi yang merupakan pengembangan atribut dari arsitektur SPBE domain layanan dan domain aplikasi. Adapun kolom yang disajikan dan informasinya bisa berkembang sesuai dengan hasil review berkala yang dilakukan. Tetapi setidaknya katalog layanan memiliki atribut /kolom berupa data (tidak terbatas pada) berikut:

1. Nama Layanan
2. Nama Layanan (gabungan)
3. Unit Pelaksana → Unit Kerja (Dependency)
4. Tujuan dari
5. Fungsi dari
6. Bidang
7. Kementerian/Lembaga Terkait
8. Urusan Pemerintahan → RAB Level 2
9. Target Layanan
10. Metode Layanan
11. Potensi Manfaat
12. Potensi Ekonomi
13. Potensi risiko
14. Mitigasi risiko
15. Data
16. Aplikasi
17. Proses Bisnis (Dependency)
18. RAL Level 1 (Dependency)
19. RAL Level 2 (Dependency)
20. Instansi
21. URL
22. Klasifikasi Sistem (Penjelasan: sheet Klasifikasi Sistem)
23. Kontak Permintaan Bantuan
24. Waktu Pelayanan Bantuan

<https://s.id/MetaDataLayananKotaMagelang>

QRCode link



WALI KOTA MAGELANG,

ttd.

MUCHAMAD NUR AZIZ