



SALINAN

WALI KOTA YOGYAKARTA
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
KEPUTUSAN WALI KOTA YOGYAKARTA
NOMOR 110 TAHUN 2026
TENTANG
PENETAPAN PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN
BERBASIS ELEKTRONIK

WALI KOTA YOGYAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintah Kota Yogyakarta yang terpadu dan menyeluruh guna mewujudkan birokrasi dan pelayanan publik yang efektif dan efisien, diperlukan Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
 - b. bahwa untuk mewujudkan keselarasan pengelolaan layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan kebijakan nasional serta standar tata kelola dan manajemen teknologi informasi, perlu ditetapkan Pedoman Manajemen Layanan yang baku dan terstandar;
 - c. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 64 ayat (3) Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 21 Tahun 2024 tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Manajemen Layanan dilaksanakan berdasarkan Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Wali Kota tentang Penetapan Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- Mengingat :
1. 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 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);



2. Undang-Undang Nomor 121 Tahun 2024 tentang Kota Yogyakarta di Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 307, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7058);
3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
4. Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 233);
5. Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 21 Tahun 2024 tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (Berita Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2024 Nomor 21);

MEMUTUSKAN:

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

KESATU : Menetapkan Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Pemerintah Daerah bagi pejabat dan pegawai Pemerintah Daerah dengan rincian sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Wali Kota ini.

KEDUA : Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU sebagai panduan pengelolaan Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam rangka mendukung pencapaian tujuan Pemerintah Daerah.

KETIGA : Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:

- a. pembentukan struktur penyelenggara Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; dan
- b. penyelenggaraan proses Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.



- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkan Keputusan Wali Kota tentang Penetapan Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Yogyakarta.
- KELIMA Keputusan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 5 Februari 2026

WALI KOTA YOGYAKARTA,

ttd

HASTO WARDOYO

Tembusan:

- Yth. 1. Inspektur Inspektorat Kota Yogyakarta; dan
2. Yang bersangkutan.



LAMPIRAN

KEPUTUSAN WALI KOTA YOGYAKARTA
NOMOR 110 TAHUN 2026

TENTANG

PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SISTEM
PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	6
DAFTAR TABEL	7
DAFTAR GAMBAR	8
BAB I STRUKTUR PENYELENGGARA MANAJEMEN LAYANAN SPBE	9
BAB II PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE	12
2.1 Tahap Perencanaan	12
2.1.1 Perencanaan Pada Proses Pelayanan Pengguna	13
2.1.1.1 Penentuan Target Pelayanan Pengguna/Penanganan Aduan	13
2.1.1.2 Perumusan Katalog Pelayanan	14
2.1.2 Perencanaan Pada Proses Pengoperasian Layanan	15
2.1.2.1 Penentuan Klasifikasi Layanan	15
2.1.2.2 Pendataan Kebutuhan Layanan	16
2.1.2.3 Perumusan Kebijakan dan Pemeliharaan Infrastruktur SPBE	16
2.1.2.4 Penentuan Target Pengoperasian Layanan	17
2.1.2.5 Perumusan Rencana Perubahan Layanan	19
2.1.3 Perencanaan Pada Proses Pengelolaan Aplikasi	19
2.1.3.1 Penentuan Target Pengelolaan Aplikasi	19
2.1.3.2 Pelaksanaan Analisis Kebutuhan Aplikasi	20
2.2 Tahap Operasional	20
2.2.1 Operasional Pada Proses Pelayanan Pengguna	21
2.2.1.1 Permintaan Layanan	21
2.2.1.2 Penanganan Aduan	23
2.2.1.3 Reviu Berkala Gangguan Layanan	25
2.2.2 Operasional Pada Proses Pengoperasian Layanan	26
2.2.2.1 Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan	26
2.2.2.2 Pemulihan Layanan	28
2.2.2.3 Rilis Layanan	29
2.2.3 Operasional Pada Proses Pengelolaan Aplikasi	31
2.3 Tahap Evaluasi	32
BAB III PENUTUP	37



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Struktur Penyelenggara Manajemen Layanan SPBE	8
Tabel 2 Prioritas Penanganan Aduan	12
Tabel 3 Target Waktu Tanggap	12
Tabel 4 Proses Permintaan Layanan	20
Tabel 5 Proses Penanganan Aduan	21
Tabel 6 Proses Reviu Berkala Gangguan Layanan	23
Tabel 7 Proses Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan	24
Tabel 8 Proses Pemulihan Layanan	26
Tabel 10 Klasifikasi Permasalahan	30
Tabel 11 Kecepatan Respon	31
Tabel 12 Waktu Penyelesaian	31
Tabel 13 Dukungan Layanan	32
Tabel 14 Kriteria Maturitas atau Tingkat Kematangan Manajemen Layanan SPBE	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Penyelenggara Manajemen Layanan SPBE	7
Gambar 2 Tahap Perencanaan	11
Gambar 3 Posisi RPO dan RTO dalam Layanan	15
Gambar 5 Alur Permintaan Layanan	19
Gambar 6 Alur Penanganan Aduan	21
Gambar 8 Alur Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan	24
Gambar 9 Alur Pemulihan Layanan	25
Gambar 10 Alur Rilis Layanan	27
Gambar 11 Tahap Evaluasi	29

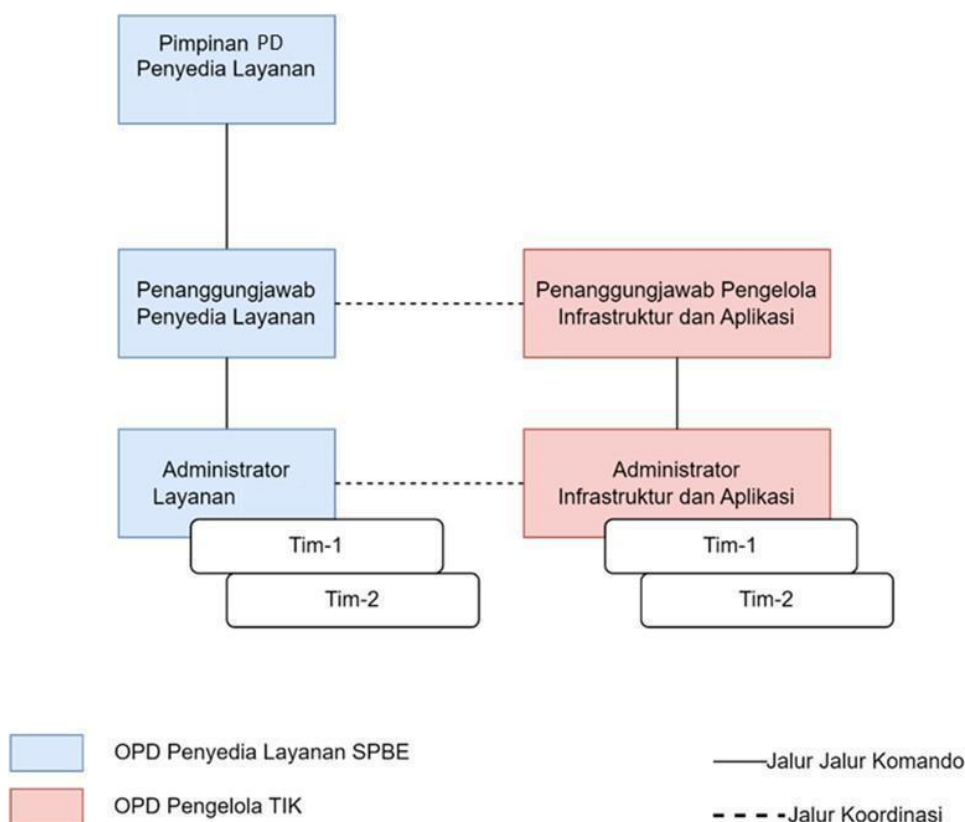


BAB I

STRUKTUR PENYELENGGARA MANAJEMEN LAYANAN SPBE

Penyelenggaraan Manajemen Layanan SPBE merupakan tanggung jawab bersama antara PD yang menyelenggarakan urusan di bidang komunikasi dan informatika dengan seluruh PD penyedia layanan di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta. Setiap layanan terdiri dari layanan administrasi pemerintahan dan layanan publik sebagaimana terklasifikasi di dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Struktur penyelenggara Manajemen Layanan SPBE merupakan struktur yang menjalankan tugas terkait Manajemen Layanan SPBE. Adapun struktur penyelenggara Manajemen Layanan SPBE yang direkomendasikan adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Struktur Penyelenggara Manajemen Layanan SPBE



Tabel 1 Struktur Penyelenggara Manajemen Layanan SPBE

No	Pelaksana	Deskripsi	Uraian Tugas dan Tanggung Jawab
1	Pimpinan PD Penyedia Layanan	Pejabat setingkat Eselon II/III/Kepala Dinas/Camat	<ol style="list-style-type: none"> 1. mengawasi kualitas penyelenggaraan layanan; 2. memastikan keberlangsungan seluruh layanan; 3. memastikan pencapaian target pelayanan; dan 4. merumuskan kebijakan terkait Manajemen Layanan SPBE.
2	Penanggung jawab Penyedia Layanan	Pejabat setingkat Eselon III/Kepala Bidang Pemilik Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. bertanggung jawab atas keberlangsungan seluruh layanan; 2. mengembangkan layanan SPBE; 3. memberikan persetujuan perubahan layanan; 4. merumuskan kebijakan terkait Manajemen Layanan SPBE; dan 5. melaporkan penyelenggaraan layanan kepada Pimpinan PD Penyedia Layanan.
3	Penanggung jawab Pengelola Infrastruktur dan Aplikasi	Pejabat setingkat Eselon III/Kepala Bidang terkait Infrastruktur dan Aplikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. bertanggung jawab atas pengelolaan akses serta kapabilitas teknis terhadap operasional infrastruktur dan aplikasi; 2. merumuskan kebijakan terkait Manajemen Layanan SPBE; dan 3. 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 kepada pengguna layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. memberikan pelayanan kepada pengguna; 2. mengoperasikan layanan; 3. mengelola aplikasi; 4. menjadi penghubung antara pengguna layanan dengan administrator infrastruktur dan aplikasi; 5. melaksanakan kebijakan terkait Manajemen Layanan SPBE; 6. mengidentifikasi aduan; 7. menindaklanjuti aduan; dan 8. menyampaikan laporan penanganan aduan kepada Penanggung Jawab Penyedia Layanan.
5	Administrator Infrastruktur dan Aplikasi	Tim yang terdiri dari pejabat/pegawai/ pihak ketiga yang ditunjuk oleh Penanggung jawab Pengelola Infrastruktur dan Aplikasi untuk memastikan keberlangsungan suatu layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. mengelola akses serta kapabilitas teknis terhadap operasional infrastruktur dan aplikasi; 2. melaksanakan kebijakan terkait Manajemen Layanan SPBE; dan 3. menyampaikan laporan pelaksanaan operasional infrastruktur dan aplikasi kepada Penanggung Jawab Pengelola Infrastruktur dan Aplikasi.



BAB II

PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE

Penerapan Manajemen Layanan SPBE dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu perencanaan, operasional dan evaluasi. Pada setiap tahapan tersebut dilakukan serangkaian proses yaitu pelayanan pengguna SPBE, pengoperasian layanan SPBE dan pengelolaan aplikasi SPBE.

1. Pelayanan pengguna SPBE

pelayanan pengguna SPBE merupakan kegiatan pelayanan terhadap keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan layanan SPBE dari pengguna SPBE;

2. Pengoperasian layanan SPBE

pengoperasian layanan SPBE merupakan kegiatan pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE; dan

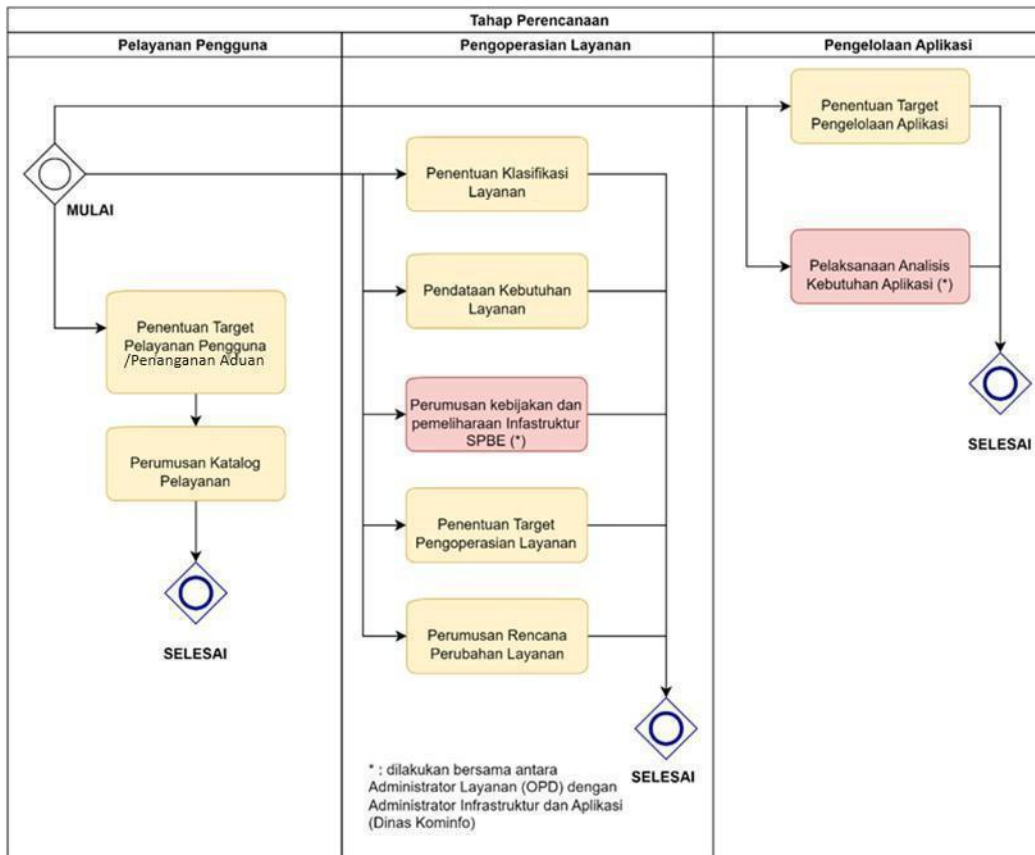
3. Pengelolaan aplikasi SPBE

pengelolaan aplikasi SPBE merupakan kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE.

2.1 Tahap Perencanaan

Perencanaan merupakan tahapan merencanakan jenis dan proses layanan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Tahap perencanaan dilakukan oleh PD penyedia layanan dan berkoordinasi dengan PD yang menyelenggarakan urusan di bidang komunikasi dan informatika. Tahap perencanaan direviu secara berkala sesuai dengan kebutuhan dan dilakukan oleh Penanggung Jawab Penyedia Layanan.





Gambar 2 Tahap Perencanaan

2.1.1 Perencanaan Pada Proses Pelayanan Pengguna

2.1.1.1 Penentuan Target Pelayanan Pengguna/Penanganan Aduan

Pimpinan PD penyedia layanan berkoordinasi dengan penanggung jawab penyedia layanan menetapkan target pelayanan pengguna yang melekat pada masing-masing layanan sesuai definisi pada Katalog Layanan yang merupakan komitmen pemenuhan permintaan layanan sejak diajukannya permintaan layanan hingga pengguna layanan telah mengkonfirmasi terpenuhinya permintaan layanan. Target pelayanan pengguna dihitung sejak aduan dilaporkan hingga konsumen layanan mengkonfirmasi penyelesaian aduan.

Tabel 2 Prioritas Penanganan Aduan

Dampak	Layanan Terdampak	Prioritas Penanganan Aduan		
		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).

Target Waktu Tanggap dihitung sejak aduan dilaporkan hingga penyedia layanan pertama kali memberikan respons.

Tabel 3 Target Waktu Tanggap

Prioritas Penanganan Aduan	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



2.1.1.2 Perumusan Katalog Pelayanan

Katalog layanan menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan Manajemen Layanan SPBE. Katalog layanan berisi daftar permintaan layanan dan target pelayanan pengguna yang disediakan oleh PD penyedia layanan. Katalog layanan berfungsi sebagai:

1. referensi untuk memenuhi permintaan layanan; dan
2. informasi bagi pengguna layanan mengenai waktu yang diperlukan PD penyedia layanan dalam menanggapi keluhan, gangguan, kejadian, permintaan dan perubahan pada layanan.

PD penyedia layanan bertanggung jawab menyediakan katalog layanan untuk setiap layanan yang paling sedikit memuat informasi berikut (melengkapi kolom metadata arsitektur domain layanan SPBE):

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

2.1.2 Perencanaan Pada Proses Pengoperasian Layanan

2.1.2.1 Penentuan Klasifikasi Layanan

Klasifikasi layanan menjadi dasar penentuan Target Pelayanan Pengguna, Target Penanganan Aduan dan Target Pengoperasian Layanan. Klasifikasi layanan menunjukkan level layanan berdasarkan toleransi gangguan. Klasifikasi layanan dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. klasifikasi kritis, ditujukan bagi layanan vital yang memiliki toleransi gangguan sangat rendah, sehingga layanan sepenuhnya dilaksanakan secara elektronik, tidak dapat diselenggarakan secara manual, tidak bisa ditoleransi terhadap potensi gangguan layanan, wajib menentukan besaran RPO dan RTO serta wajib memiliki Rencana Pemulihan Bencana atau *Disaster Recovery Plan* (DRP);



2. klasifikasi esensial, ditujukan bagi layanan yang memiliki toleransi gangguan lebih tinggi. Layanan dilaksanakan secara elektronik, dalam hal terjadi gangguan layanan dapat tertunda dan 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.

2.1.2.2 Pendataan Kebutuhan Layanan

Pendataan kebutuhan layanan merupakan aktivitas untuk menentukan jenis layanan yang disesuaikan dengan tujuan layanan untuk menentukan daftar kebutuhan layanan. Aktivitas dalam pendataan kebutuhan layanan meliputi:

1. administrator layanan melaksanakan analisis kebutuhan layanan pada setiap proses bisnis, menganalisis hubungan antar aktivitas layanan dalam satu siklus proses layanan serta memastikan semua kebutuhan layanan didokumentasikan pada daftar kebutuhan layanan;
2. administrator layanan memastikan desain layanan, teknologi yang digunakan, proses bisnis pelaksanaan layanan, dan mekanisme evaluasi 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.

2.1.2.3 Perumusan Kebijakan dan Pemeliharaan Infrastruktur SPBE

Perumusan kebijakan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE merupakan aktivitas perumusan kebijakan terkait pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur yang dilaksanakan oleh Penanggung Jawab Pengelola Infrastruktur dan Aplikasi. Aktivitas dalam perumusan kebijakan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE meliputi:

1. administrator layanan menyusun usulan kebijakan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE;
2. administrator layanan menyusun dokumen perencanaan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE;
3. penanggungjawab pengelola infrastruktur dan aplikasi menyetujui



usulan kebijakan dan dokumen perencanaan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE; dan

4. penanggung jawab pengelola infrastruktur dan aplikasi berkoordinasi dengan Penanggung Jawab Penyedia Layanan dalam hal pemenuhan kebutuhan infrastruktur SPBE dalam mendukung layanan.

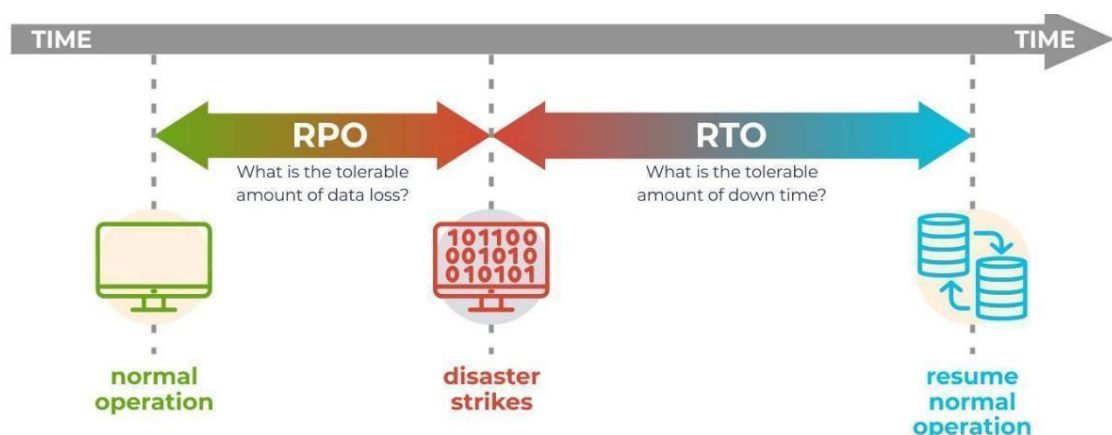
2.1.2.4 Penentuan Target Pengoperasian Layanan

Target pengoperasian layanan merupakan prosedur dan waktu pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE sesuai klasifikasi layanan. Target pengoperasian layanan dilaksanakan oleh Administrator Infrastruktur dan Aplikasi. Target pengoperasian layanan harus tersedia di setiap dokumentasi infrastruktur dan aplikasi sebagai dasar evaluasi kinerja pengoperasian layanan.

1. administrator layanan menyusun dokumen penentuan target pengoperasian layanan; dan
2. penanggung jawab penyedia layanan menetapkan Target Pengoperasian Layanan setelah berkoordinasi dengan Pimpinan PD Penyedia Layanan.

Target Pengoperasian Layanan melekat pada masing-masing aplikasi penyelenggara layanan, dimana atribut mencakup:

1. klasifikasi layanan;
2. target ketersediaan layanan;
3. target keberlangsungan, berupa RPO (*Recovery Point Objective*) dan RTO (*Recovery Time Objective*).



Gambar 3 Posisi RPO dan RTO dalam Layanan

RPO adalah waktu maksimal yang bisa ditoleransi saat terjadi kehilangan data. Sedangkan RTO adalah waktu maksimal yang bisa ditoleransi untuk proses bisnis bisa dipulihkan kembali setelah terjadinya bencana. Jika diperhatikan diagram 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 kritis harus menentukan besaran RPO dan RTO. Untuk klasifikasi lainnya, tidak wajib 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; dan
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.



2.1.2.5 Perumusan Rencana Perubahan Layanan

Perumusan Rencana Perubahan Layanan (*Service Transition Planning*) merupakan aktivitas penyusunan kebijakan mengenai perubahan layanan yang ditetapkan oleh Pimpinan PD Penyedia Layanan. Rencana Perubahan Layanan dapat disusun berdasarkan permintaan pengguna layanan dan kebutuhan penyedia layanan.

Perubahan layanan merupakan aktivitas penyampaian informasi terkait perubahan prosedur dan waktu layanan dari penyedia layanan kepada pengguna layanan berdasarkan klasifikasi layanan. Perubahan Layanan dapat diklasifikasikan sebagai penambahan, penghapusan, dan transfer layanan.

Perumusan Rencana Perubahan Layanan dilakukan untuk memastikan perubahan layanan terkendali dan efisien dengan mengidentifikasi, mengevaluasi, dan merencanakan setiap perubahan yang akan diterapkan pada layanan IT, baik yang dipengaruhi dari faktor internal maupun eksternal. Hal ini mencakup peninjauan perubahan teknologi, proses, dan kebijakan yang dapat mempengaruhi layanan yang disediakan, menetapkan strategi perubahan yang sesuai, serta analisis dampak terhadap proses bisnis dan kepuasan pengguna layanan. Dalam rencana ini, identifikasi risiko, pengendalian mutu, dan perubahan yang terukur serta terdokumentasi menjadi fokus utama.

2.1.3 Perencanaan Pada Proses Pengelolaan Aplikasi

2.1.3.1 Penentuan Target Pengelolaan Aplikasi

Penentuan Target Pengelolaan Aplikasi merupakan aktivitas merencanakan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi/siklus pembangunan dan pengembangan aplikasi. Target Pengelolaan Aplikasi harus tersedia di setiap dokumentasi aplikasi yang ada pada arsitektur SPBE.

Domain aplikasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan menjadi dasar evaluasi kinerja yang mencakup pada aspek ketersediaan, kinerja, keamanan, serta kompatibilitas aplikasi dengan kebutuhan proses bisnis layanan dengan SDM dan anggaran yang tersedia. Target Pengelolaan Aplikasi berisi rencana rancang bangun, implementasi, pengujian aplikasi, dan pemeliharaan aplikasi

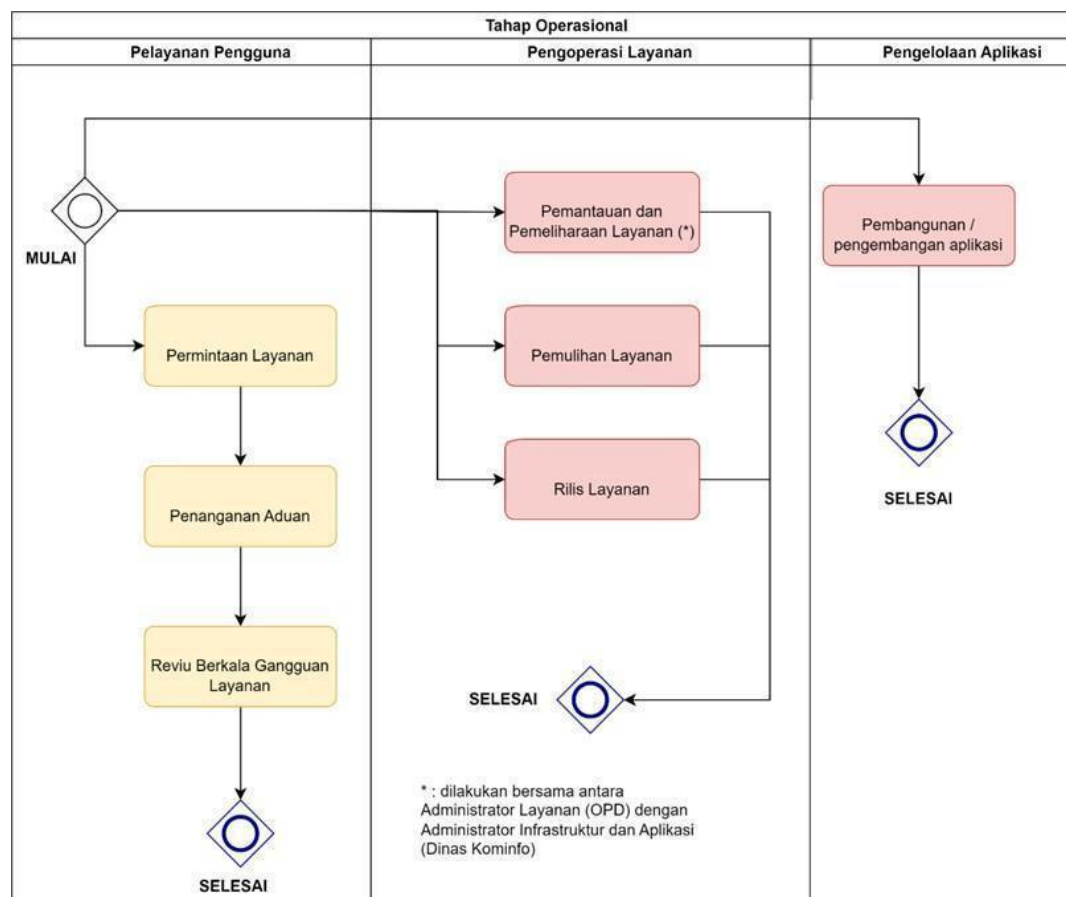


2.1.3.2 Pelaksanaan Analisis Kebutuhan Aplikasi

Proses analisis kebutuhan aplikasi merupakan aktivitas analisis terkait urgensi, biaya dan manfaat, dan implikasi pengembangan aplikasi. Tujuan analisis kebutuhan aplikasi adalah untuk memastikan bahwa aplikasi yang dibangun dan dikembangkan memenuhi prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan. 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 dirasa berat untuk dilakukan, maka pengembangan aplikasi dapat dibebankan pada pihak eksternal yang membantu dalam pengembangan layanan elektronik.

2.2 Tahap Operasional

Tahapan operasional merupakan kegiatan pelaksanaan yang telah disusun pada tahap perencanaan untuk memastikan penyedia layanan dapat menyelenggarakan layanan yang ada di katalog layanan. Tahap operasional meliputi aktivitas sebagai berikut:



Gambar 4 Tahap Operasional



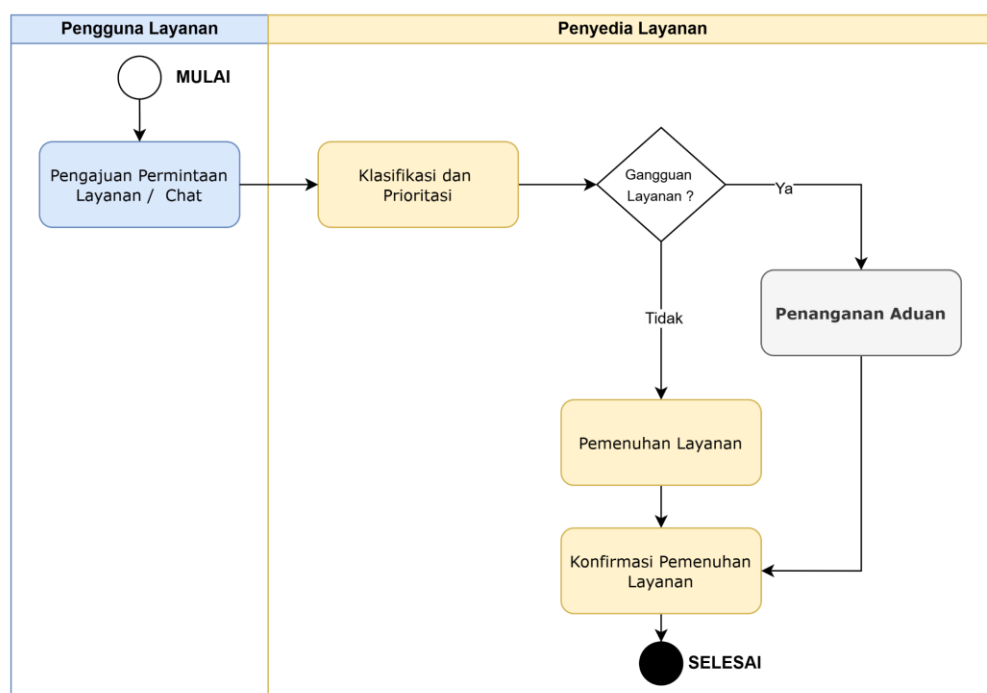
2.2.1 Operasional Pada Proses Pelayanan Pengguna

Pelayanan pengguna adalah kegiatan menentukan proses dan waktu pemberian pelayanan menurut klasifikasi keluhan, gangguan, kejadian, permintaan dan perubahan pada layanan yang dilakukan oleh pengguna layanan. Sasaran pelayanan pengguna digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja setiap layanan sebagaimana didefinisikan dalam katalog layanan.

Pelayanan pengguna diselenggarakan secara formal guna memastikan terpenuhinya setiap permintaan layanan dalam batas waktu pemenuhan yang telah ditentukan dalam katalog layanan. Siklus pelayanan pengguna mencakup aktivitas pencatatan, klasifikasi dan prioritas, pemenuhan permintaan, pengkomunikasian perkembangan, serta penyelesaian permintaan layanan. Penyedia layanan memberikan pelayanan kepada pengguna yang terdiri dari Permintaan Layanan dan Penanganan Aduan.

2.2.1.1 Permintaan Layanan

Permintaan layanan merupakan aktivitas penyampaian kebutuhan layanan oleh pengguna layanan kepada penyedia layanan sesuai katalog layanan. Penyedia layanan bertugas untuk mencatat, membuat skala prioritas layanan, dan memenuhi permintaan layanan.



Gambar 5 Alur Permintaan Layanan



Tabel 4 Proses Permintaan Layanan

No	Pelaksana	Tugas
1	Pengguna Layanan	Mengajukan permintaan layanan / <i>chat</i>
2	Penyedia Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. melakukan klasifikasi dan pemberian prioritas permintaan layanan apakah terjadi gangguan atau tidak <ol style="list-style-type: none"> a. jika terjadi gangguan, akan dilakukan penanganan aduan b. jika tidak terjadi gangguan, akan dilakukan tindakan pemenuhan layanan 2. jika sudah selesai ditangani akan dilakukan konfirmasi pemenuhan layanan

Formulir Permintaan Layanan dalam bentuk elektronik yang tidak terbatas pada informasi:

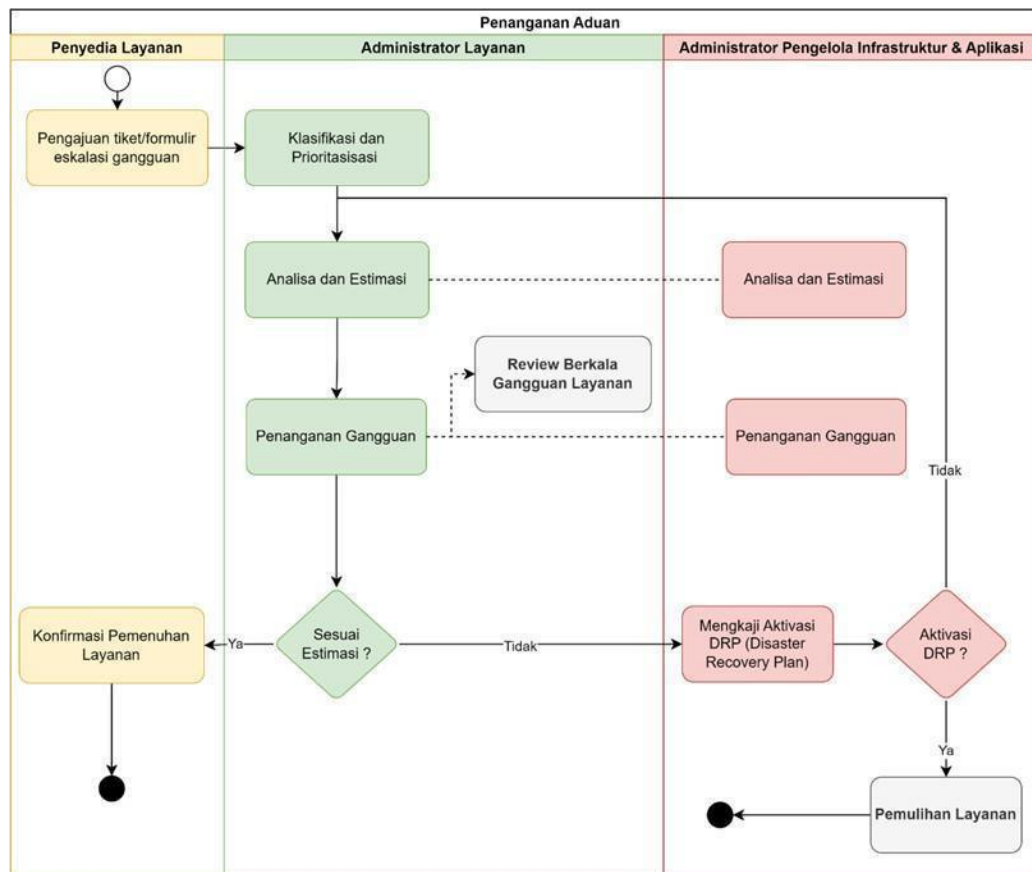
1. identitas pemohon layanan;
2. deskripsi permintaan layanan;
3. tanggal dan jam permintaan layanan;
4. klasifikasi permintaan layanan;
5. persetujuan atas permintaan layanan;
6. pelaksana pemenuhan permintaan layanan;
7. tanggal dan jam konfirmasi pemohon layanan atas pemenuhan permintaan layanan; dan
8. penilaian kepuasan pelayanan dan masukan penyempurnaan.



2.2.1.2 Penanganan Aduan

Penanganan aduan merupakan aktivitas tindak lanjut atas aduan yang disampaikan oleh pengguna layanan kepada penyedia layanan dikarenakan penurunan fungsi atau kinerja layanan. Kegiatan penanganan aduan meliputi pencatatan aduan, identifikasi aduan, dan penyampaian aduan kepada pihak yang berkepentingan. Tujuan penanganan aduan sebagai berikut:

1. menyelesaikan masalah layanan berdasarkan pengaduan dan hasil pemantauan; dan
2. mengurangi potensi terjadinya masalah yang berulang.



Gambar 6 Alur Penanganan Aduan

Tabel 5 Proses Penanganan Aduan

No	Pelaksana	Tugas
1	Penyedia Layanan	Mengajukan tiket/formulir eskalasi gangguan



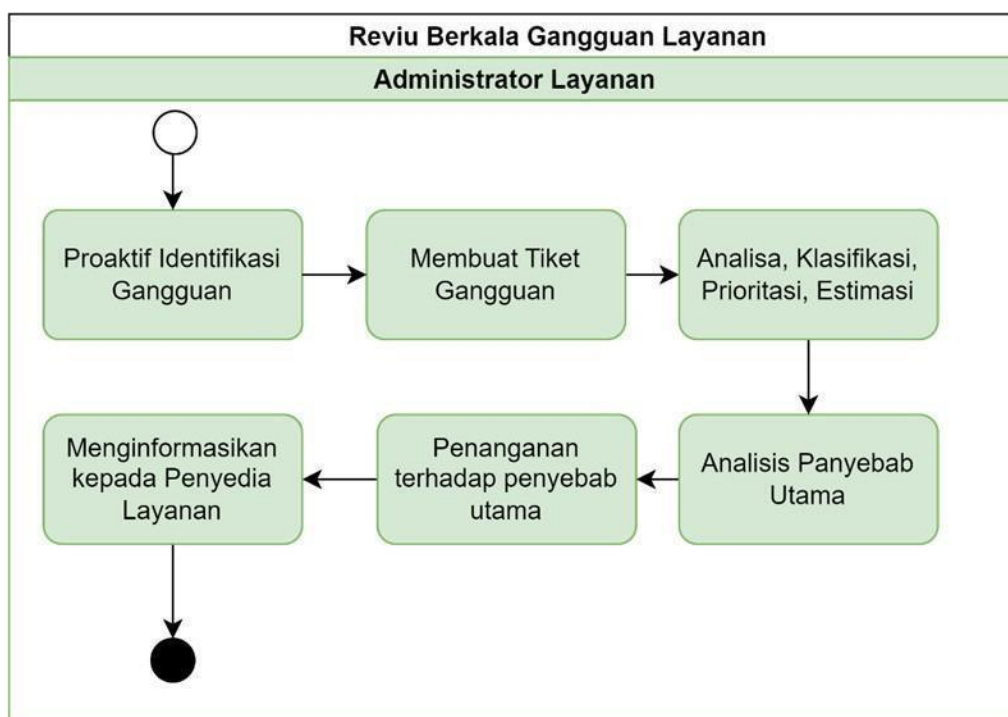
2	Administrator Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. melakukan analisa dan estimasi; 2. melakukan penanganan gangguan <ol style="list-style-type: none"> a. jika sesuai estimasi akan dilaporkan pada penyedia layanan; dan b. jika tidak sesuai akan dilaporkan ke Administrator Pengelola Infrastruktur dan Aplikasi.
3	Administrator Pengelola Infrastruktur dan Aplikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. melakukan analisa dan estimasi; 2. melakukan penanganan gangguan; 3. mengkaji aktivasi DRP; dan 4. memastikan pemulihan layanan.

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

1. tanggal dan jam pencatatan gangguan;
2. identitas pelapor;
3. metode pelaporan (telepon, surat, *e-mail*);
4. kategori gangguan;
5. deskripsi gejala gangguan;
6. dampak dari gangguan;
7. prioritas gangguan;
8. penyebab gangguan;
9. status gangguan;
10. komponen konfigurasi yang terkait/terdampak gangguan;
11. aktivitas penanganan gangguan;
12. identitas administrator layanan serta administrator infrastruktur dan aplikasi;
13. metode konfirmasi perkembangan gangguan kepada pelapor (telepon, surat, *e-mail*);
14. tanggal dan jam solusi terkonfirmasi oleh pelapor; dan
15. tanggal dan jam penutupan laporan gangguan



2.2.1.3 Reviu Berkala Gangguan Layanan



Gambar 7 Alur Reviu Berkala Gangguan Layanan
Tabel 6 Proses Reviu Berkala Gangguan Layanan

No	Pelaksana	Tugas
1	Administrator layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. proaktif identifikasi gangguan; 2. membuat tiket gangguan (Formulir Penanganan Aduan); 3. melakukan analisa, klasifikasi, prioritisasi, dan estimasi terhadap laporan; 4. melakukan analisa penyebab utama; 5. melakukan penanganan terhadap penyebab utama; dan 6. menginformasikan kepada penyedia layanan.

2.2.2 Operasional Pada Proses Pengoperasian Layanan

Pengoperasian layanan merupakan tanggung jawab dari penyedia layanan guna menjamin keberlangsungan layanan. Pengoperasian layanan mencakup pemantauan dan pemeliharaan layanan, pemulihan layanan serta rilis layanan.



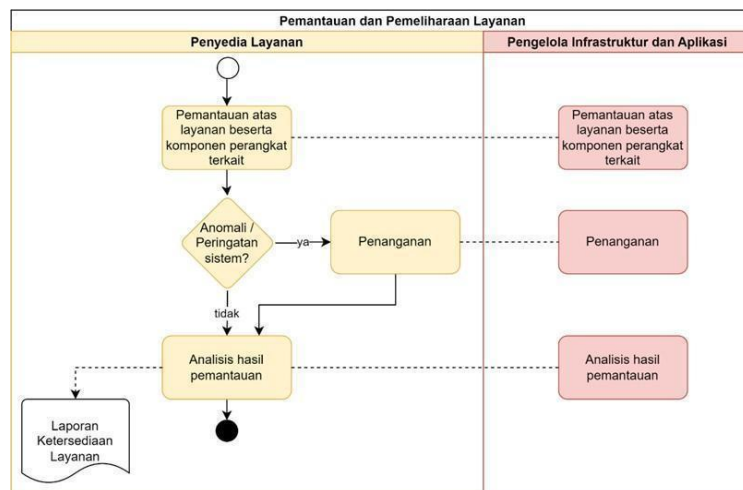
2.2.2.1 Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan

Pemantauan dan pemeliharaan layanan bertujuan untuk memastikan tercapainya Target Ketersediaan Layanan melalui upaya deteksi dini atas gangguan serta upaya preventif sebelum terjadi kegagalan operasional layanan, memantau ketersediaan layanan, serta mendokumentasikan dan melaporkan perubahan layanan dalam hal terjadi gangguan layanan.

Pemantauan dilakukan menggunakan perangkat lunak pemantauan (monitoring tools) terhadap seluruh komponen perangkat infrastruktur dan aplikasi. Jika hasil pemantauan memberikan peringatan adanya kendala/hambatan/masalah atau teridentifikasinya anomali kinerja suatu komponen perangkat di luar ambang batas normal, penyedia layanan segera melakukan upaya penanganan yang diperlukan sebelum dampaknya dirasakan oleh pengguna layanan. Hasil pemantauan menjadi bahan masukan untuk tahapan evaluasi.

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.



Gambar 8 Alur Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan



Tabel 7 Proses Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan

No	Pelaksana	Tugas
1	Penyedia layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. melakukan pemantauan atas layanan beserta komponen perangkat terkait; 2. jika terdapat anomali/peringatan sistem, kemudian melakukan penanganan; 3. jika tidak terdapat anomali/peringatan sistem, kemudian melakukan analisis hasil pemantauan berdasarkan temuan anomali/peringatan system; dan 4. membuat laporan ketersediaan layanan.
2	Pengelola Infrastruktur dan Aplikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. memantau layanan beserta komponen perangkat terkait; 2. jika terdapat anomali/peringatan sistem, kemudian melakukan penanganan; dan 3. jika tidak terdapat anomali/peringatan sistem, kemudian melakukan analisis hasil pemantauan berdasarkan temuan anomali/peringatan system.

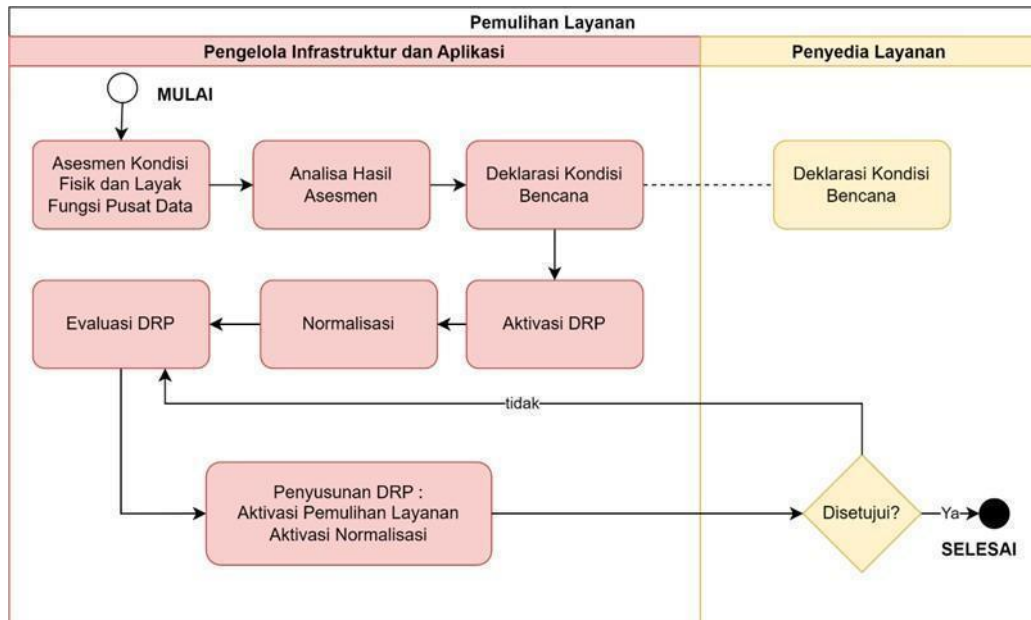
Formulir Pemantauan dan Pemeliharaan Layanan dalam bentuk elektronik yang tidak terbatas pada informasi berikut:

1. nama layanan;
2. periode;
3. karakteristik utilisasi layanan (misal utilisasi CPU, RAM, *storage*, jaringan/ *bandwidth*, dll);
4. pencapaian ketersediaan;
5. tren ketersediaan layanan (misal penyebab tidak tercapainya ketersediaan, dll); dan
6. peluang peningkatan ketersediaan (misal rencana pemeliharaan perangkat, rencana peningkatan spesifikasi/kapasitas, dll).



2.2.2.2 Pemulihan Layanan

Pemulihan layanan bertujuan untuk memastikan beroperasinya layanan secara memadai dalam kondisi terjadi bencana.



Gambar 9 Alur Pemulihan Layanan

Tabel 8 Proses Pemulihan Layanan

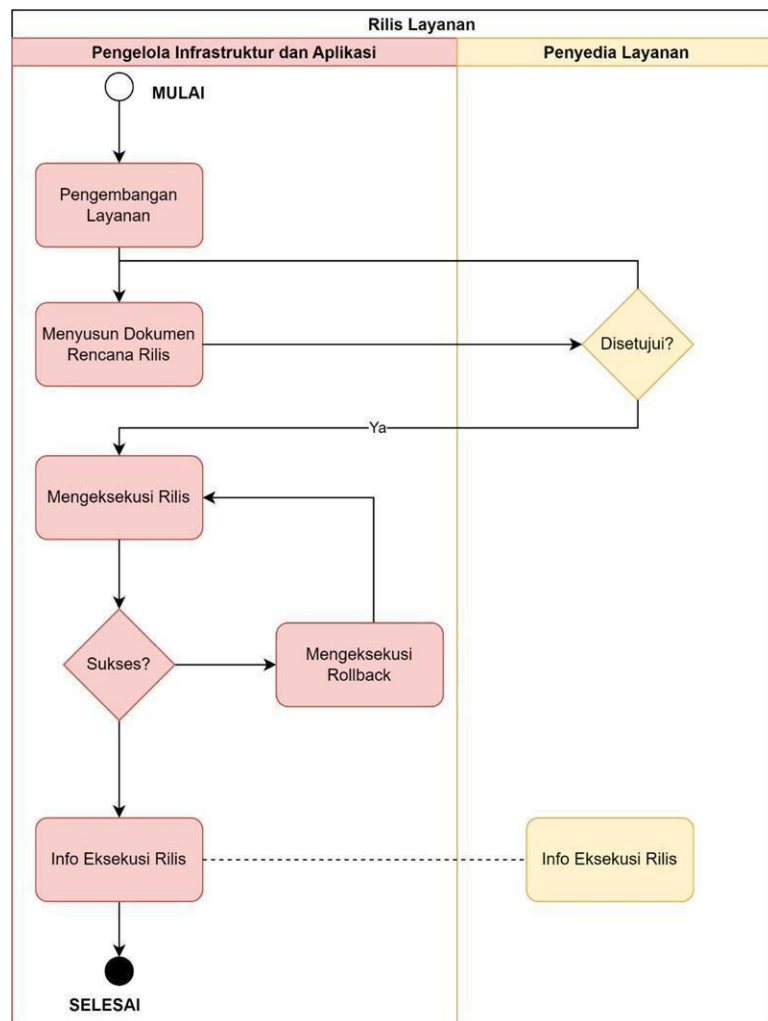
No	Pelaksana	Tugas
1	Pengelola Infrastruktur dan Aplikasi	menyusun DRP terhadap aktivasi pemulihan layanan: 1. melakukan asesmen kondisi fisik dan kelayakan fungsi pusat data; 2. melakukan analisa hasil asesmen; 3. mendefinisikan kondisi bencana; 4. melakukan aktivasi DRP; 5. melakukan normalisasi; 6. melakukan evaluasi DRP; dan 7. melakukan penetapan DRP.
2	Penyedia Layanan	memberikan persetujuan DRP



2.2.2.3 Rilis Layanan

Rilis layanan merupakan aktivitas akhir dari tahapan operasional dimana kegiatan ini bertujuan untuk melansir dan menginformasikan layanan kepada pengguna layanan setelah dilakukan proses sebagai berikut:

1. penyelesaian pembangunan dan pengembangan aplikasi pendukung layanan;
2. pemenuhan permintaan perubahan layanan; dan
3. penyedia layanan menghendaki perubahan layanan tanpa ada permintaan layanan dari pengguna layanan.



Gambar 10 Alur Rilis Layanan



Tabel 9 Proses Rilis Layanan

No	Pelaksana	Tugas
1	Pengelola Infrastruktur dan Aplikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. melakukan pengembangan layanan, yaitu aktivitas yang dilakukan karena perubahan kebijakan dan kebutuhan penyedia layanan dalam menyelenggarakan layanan SPBE yang dipengaruhi oleh kondisi internal dan eksternal. Dalam penyelenggaraannya bisa bersifat mengikat maupun tidak (inovasi layanan); 2. menyusun dokumen rencana rilis; 3. mengajukan persetujuan dokumen rilis ke Penyedia Layanan, selanjutnya melakukan eksekusi rilis jika sudah disetujui; dan 4. memastikan: <ol style="list-style-type: none"> a. keberhasilan rilis dan memantau dengan melakukan berbagai pengujian; b. melakukan evaluasi terhadap permasalahan saat dilakukan perilisan; dan c. memberikan informasi hasil eksekusi rilis ke penyedia layanan.
2	Penyedia Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. melakukan pengecekan dan memberikan persetujuan terhadap dokumen rencana rilis yang diajukan oleh Pengelola Infrastruktur dan Aplikasi; dan 2. mendapatkan <i>feedback</i> informasi hasil eksekusi rilis.



2.2.3 Operasional Pada Proses Pengelolaan Aplikasi

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

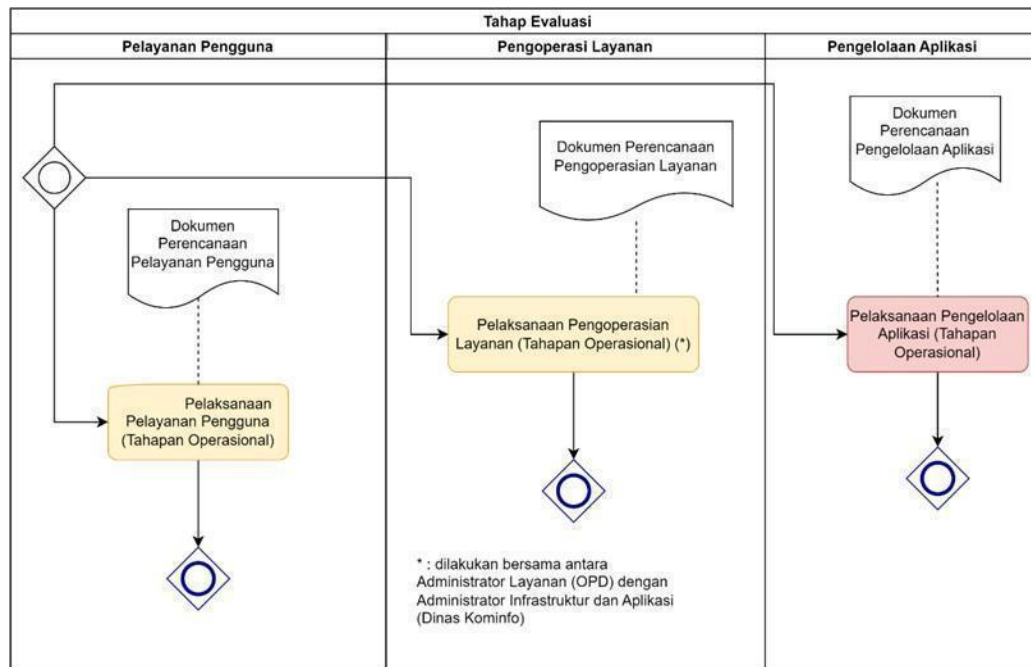
Pembangunan dan pengembangan aplikasi dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebijakan SPBE pemerintah Kota Yogyakarta melalui persetujuan dari PD yang menyelenggarakan urusan di bidang komunikasi dan informatika.

Pengelolaan aplikasi mencakup juga manajemen aset aplikasi, konfigurasi, dan pemantauan secara terus menerus terhadap kinerja aplikasi untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan mematuhi standar yang ditetapkan dan sudah direncanakan pada tahapan sebelumnya.

2.3 Tahap Evaluasi

Evaluasi merupakan langkah pemantauan, pengukuran, dan analisis efektivitas Manajemen Layanan SPBE. Penilaian dilakukan secara berkala dan/atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan dengan pendekatan interaktif, yaitu menggunakan hasil penilaian sebagai masukan perbaikan pada tahap perencanaan dan/atau operasional. Tujuan evaluasi adalah untuk mengetahui tingkat kualitas dan maturitas pengelolaan pelayanan SPBE berdasarkan tujuan pelayanan yang telah diidentifikasi pada tahap perencanaan dan memberikan rekomendasi untuk memperbaiki atau meningkatkan pelayanan. Evaluasi dilakukan pada tahap perencanaan dan operasional pelayanan pengguna SPBE, pengoperasian layanan SPBE dan pengelolaan aplikasi SPBE.





Gambar 11 Tahap Evaluasi

Berikut beberapa prinsip yang perlu diperhatikan di tahap evaluasi:

1. evaluasi digunakan untuk keperluan internal dan eksternal instansi;
2. bagi internal, 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 instansi;
3. bagi PD yang menyelenggarakan urusan di bidang komunikasi dan informatika, 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 aplikasi;
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; dan
 - e. bab Evaluasi Rilis Layanan.
6. setiap bab evaluasi tersebut diatas (poin 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; dan
 - 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.

1. Klasifikasi Permasalahan

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

Tabel 10 Klasifikasi Permasalahan

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)



2. Kecepatan Respon

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

Tabel 11 Kecepatan Respon

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 PD, maka kecepatan responnya maksimal 2x24 jam

3. Waktu Penyelesaian

Untuk setiap kategori/level urgensi, Administrator Layanan akan menyelesaikan/ memberikan solusinya sebagai berikut:

Tabel 12 Waktu Penyelesaian

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

4. Dukungan Layanan

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



Tabel 13 Dukungan Layanan

Eskalasi level pertama	: Administrator Layanan dibantu Administrator Infrastruktur dan Aplikasi
Eskalasi level kedua	: Penanggung Jawab Penyedia Layanan dibantu oleh Penanggung Jawab Infrastruktur dan Aplikasi
Eskalasi level ketiga	: Pimpinan PD Penyedia Layanan

Kriteria maturitas atau tingkat kematangan dari pelaksanaan Manajemen Layanan SPBE harus mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yaitu pada indikator 28.

Tabel 14 Kriteria Maturitas atau Tingkat Kematangan Manajemen Layanan SPBE

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
Level 3	Kriteria tingkat 2 telah terpenuhi dan Manajemen Layanan SPBE dilaksanakan pada seluruh proses Manajemen Layanan SPBE



Level 4	Kriteria tingkat 3 telah terpenuhi, Manajemen Layanan SPBE telah diterapkan dengan menggunakan Sistem Aplikasi Manajemen Layanan SPBE, 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 PENUTUP

Pedoman Manajemen Layanan SPBE ini disusun guna memberikan panduan kerja dan kegiatan pengelolaan layanan di setiap tahapan dan hal yang harus diperhatikan sesuai dengan amanah yang ada dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pasal 54. Konsistensi dalam melakukan pelaksanaan sesuai dengan pedoman sangatlah diperlukan oleh PD tanpa terkecuali, terutama dalam rangka menjaga maturitas pelaksanaan monitoring dan evaluasi tahunan di indikator 28 sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

WALI KOTA YOGYAKARTA,

ttd

HASTO WARDOYO

