



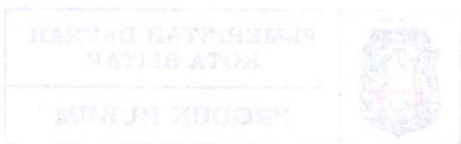
WALIKOTA BLITAR
PROVINSI JAWA TIMUR

KEPUTUSAN WALIKOTA BLITAR
NOMOR: 100.3.3.3/243/HK/410.020.3/2024

TENTANG
PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK

WALIKOTA BLITAR,

- 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;
- 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 Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan Keputusan Walikota;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan 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 Nomor 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia



4

Dahulu) tentang Pembentukan Kota-Kota Besar dan Kota-Kota Kecil Di Jawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5597), sebagaimana telah diubah beberapa kali 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);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 1982 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Blitar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3243);
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Pedoman Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Walikota ini.
- KEDUA : Manajemen Layanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU merupakan serangkaian proses untuk mencapai penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang berkualitas.
- KETIGA : Manajemen Layanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mencakup empat fungsi utama yaitu:
- a. pengelolaan pusat layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
 - b. pengelolaan pengoperasian layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
 - c. pengelolaan kompetensi teknis Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; dan
 - d. pengelolaan aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

- KEEMPAT : Penerapan Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik berpedoman pada Standar Nasional Indonesia dan/atau Standar Internasional di bidang manajemen layanan teknologi informasi.
- KELIMA : Keputusan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Blitar
pada tanggal 9 Oktober 2024
WALIKOTA BLITAR,

ttd.

SANTOSO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



IKA HADI WIJAYA, S.H.,M.H.
NIP. 19791210 200604 1 008

LAMPIRAN
KEPUTUSAN WALIKOTA BLITAR
NOMOR : 100.3.3.3/243/HK/410.020.3/2024
TENTANG
PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN SISTEM
PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

BAB I

Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Seiring dengan penerapan digital pada berbagai sektor, saat ini banyak instansi pemerintah berlomba-lomba memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Harapannya, agar pelayanan publik tersebut dapat lebih mudah terhubung dengan layanan lainnya secara elektronik dan pencairan informasi juga dapat dilakukan dengan mudah.

Guna mewujudkan hal tersebut, di dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) semua instansi pemerintah telah didorong untuk memenuhi hal-hal berikut:

1. Ketersediaan sistem yang terpadu dan memadai mulai tingkat pemerintah daerah sampai tingkat pusat;
2. Penempatan Sumber Daya Manusia (SDM) berkompetensi TIK yang berintegritas dan sesuai dibidangnya dengan tepat sasaran dan tepat guna;
3. Penggunaan TIK dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten serta dapat memberikan kemudahan kepada pengguna layanan; dan
4. Penerapan berbagai manajemen SPBE di dalam suatu layanan elektronik.

Oleh karena itu, salah satu manajemen SPBE yang menjadi prioritas untuk dilaksanakan adalah manajemen layanan SPBE, dimana manajemen layanan SPBE dapat menjamin keberlangsungan dan peningkatan kualitas layanan kepada pengguna.

Manajemen Layanan SPBE itu sendiri merupakan serangkaian proses pelayanan pengguna SPBE, pengoperasian layanan SPBE, dan pengelolaan aplikasi SPBE. Di dalam pelaksanaannya, perangkat daerah di pemerintah daerah berkoordinasi dan melakukan konsultasi dengan perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan di Bidang Komunikasi dan Informatika.

Hingga saat ini layanan SPBE di Pemerintah Kota Blitar telah banyak yang terimplementasi secara elektronik, dan agar layanan tersebut dapat sesuai standar maka perlu disusun Pedoman Standar Manajemen Layanan SPBE berdasarkan Standar Nasional Indonesia (SNI).

I.2 Maksud dan Tujuan

Kegiatan Penyusunan Dokumen Pedoman Standar Manajemen Layanan SPBE ini dimaksudkan untuk:

1. Menyusun pedoman teknis kegiatan layanan secara elektronik bagi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Blitar sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen Layanan SPBE; dan
2. Menyediakan panduan di dalam perencanaan, pemantauan, pengendalian dan evaluasi terhadap implementasi manajemen SPBE.

Adapun tujuan dari pelaksanaan kegiatan penyusunan Dokumen Pedoman Standar Manajemen Layanan SPBE ini dimaksudkan untuk:

1. Meningkatkan pengelolaan layanan dan kualitas layanan dengan memberikan pemahaman kepada unit kerja pelaksana terkait standar manajemen layanan; dan
2. Mewujudkan layanan elektronik yang dapat terus dievaluasi dan diperbaiki secara berkelanjutan.

I.3 Sasaran

Sasaran dari pelaksanaan kegiatan penyusunan Dokumen Pedoman Standar Manajemen Layanan SPBE ini adalah:

1. Tersedianya dukungan terhadap layanan SPBE yang responsif dan adaptif dengan manajemen layanan yang terstandar; dan
2. Terlaksananya pemenuhan indikator penerapan Manajemen Layanan SPBE.

I.4 Data Penunjang

I.4.1 Dasar Hukum

Adapun dasar hukum yang digunakan dalam menunjang kegiatan penyusunan Pedoman Standar Manajemen Layanan SPBE mencakup:

1. Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025;
2. Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi dan Dokumentasi;
4. Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

5. Peraturan Presiden, Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik;
6. Peraturan Pemerintah, Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Pemerintah, Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 962 Tahun 2021 tentang Pedoman Teknis Pemantauan dan Evaluasi SPBE; dan
11. Peraturan Walikota Blitar, Nomor 81 Tahun 2022 tentang Tata Naskah Dinas.

I.4.2 Standar Teknis

Adapun standar teknis yang digunakan dalam menunjang kegiatan penyusunan Pedoman Standar Manajemen Layanan SPBE, sedikitnya mencakup:

1. *Masterplan* SPBE Kota Blitar 2021 - 2025;
2. Standar Nasional Indonesia Badan Standarisasi Nasional, Nomor: ISO/IEC 20000-1 Tahun 2018 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 1: Persyaratan Sistem Manajemen Layanan; dan
3. Standar Nasional Indonesia Badan Standarisasi Nasional, Nomor: ISO/IEC 20000-1 Tahun 2018 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 2: Panduan Penerapan Sistem Manajemen Layanan.

I.5 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup yang digunakan dalam kegiatan penyusunan Dokumen Pedoman Standar Manajemen Layanan SPBE, antara lain:

1. Melakukan survey, dan studi literatur terhadap implementasi layanan elektronik yang ada di Pemerintah Kota Blitar.
2. Menyusun dokumen kajian teknis yang diantaranya terdiri dari:
 - a. Muatan Manajemen Layanan, meliputi:

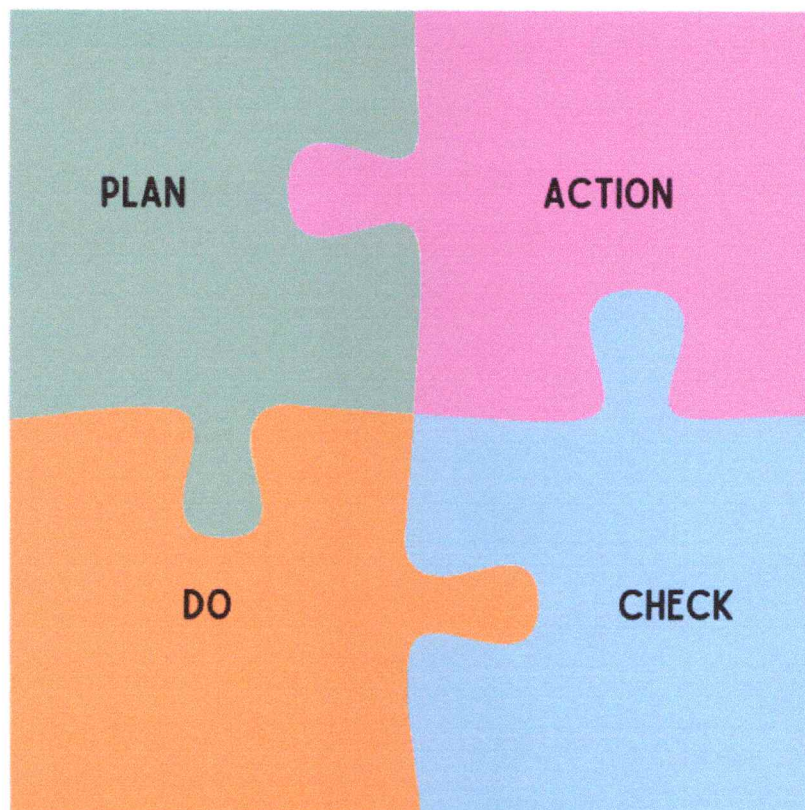
- 1) Pelayanan Pengaduan (Keluhan, Gangguan, dan Masalah);
 - 2) Permintaan Layanan;
 - 3) Perubahan Layanan;
 - 4) Pengoperasian Layanan;
 - 5) Pembangunan dan Pengembangan Layanan;
 - 6) Pendayagunaan dan Pemeliharaan Layanan; dan
 - 7) Pemulihan Layanan.
- b. Tata Kelola Manajemen Layanan, meliputi:
- 1) Proses Umum dan Pola Kerja Manajemen Layanan;
 - 2) Standar Teknis Keberlangsungan Layanan; dan
 - 3) Strategi Pelaksanaan Manajemen Layanan.
- c. Penyelenggaraan Manajemen Layanan, meliputi:
- 1) Manajemen Katalog Layanan;
 - 2) Manajemen Level Layanan;
 - 3) Manajemen Insiden Layanan; dan
 - 4) Manajemen Evaluasi Kinerja Layanan.
3. Menyusun *draft* SK/ Peraturan Walikota terkait Pedoman Standar Manajemen Layanan SPBE
 4. Mengadakan pemaparan hasil pekerjaan yang telah disusun.

BAB II

Metodologi dan Tahapan Pekerjaan

II.1 Metodologi

Secara umum metodologi yang digunakan dalam penyusunan Dokumen Pedoman Standar Manajemen Layanan SPBE di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar, terdiri atas 4 (empat) besaran seperti yang terlihat pada gambar berikut:



Berdasarkan gambar diatas, konsultan berupaya untuk mendeskripsikan lebih detil seperti berikut:

1. Perencanaan

Langkah pertama adalah merencanakan perbaikan atau perubahan yang ingin dilakukan. Ini melibatkan identifikasi dan menetapkan tujuan yang jelas.

a. Identifikasi

Identifikasi yang dilakukan meliputi identifikasi terhadap standar dan regulasi yang berkaitan dengan Manajemen Layanan SPBE, sebagaimana terlihat berikut ini:

1) Regulasi dan/ atau Standar Nasional Indonesia

- a) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen;

- b) Standar Nasional Indonesia Badan Standarisasi Nasional, Nomor: ISO/IEC 20000-1 Tahun 2018 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 1: Persyaratan Sistem Manajemen Layanan; dan
 - c) Standar Nasional Indonesia Badan Standarisasi Nasional, Nomor: ISO/IEC 20000-1 Tahun 2018 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 2: Panduan Penerapan Sistem Manajemen Layanan.
 - 2) Regulasi dan/ atau Standar Internasional
 - a) ISO 20000 - 1:2018 - *IT Service Management*; dan
 - b) *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL).
 - b. Penetapan Tujuan
 - 1) Menyusun Rancangan Peraturan Walikota (Raperwal) terkait dengan Manajemen Layanan SPBE; dan
 - 2) Menyusun pedoman Manajemen Layanan SPBE.
- 2. Eksekusi
 - a. *Assessment*

Melakukan penilaian terhadap dokumentasi terkait dengan Manajemen Layanan yang berlaku/ terdapat di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar. Dalam proses *assessment* terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan, antara lain:

 - 1) Wawancara/ *Interview*; dan
 - 2) Observasi Lapangan.
 - b. Analisis

Melakukan kajian secara mendalam terhadap kondisi saat ini/ eksisting yang terdapat di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar khususnya terkait dengan Manajemen Layanan untuk mendapatkan gambaran secara detil kesenjangan antara kondisi saat ini/ eksisting dengan standar, regulasi dan/ atau *best-practice*.
 - c. Rekomendasi

Rekomendasi yang diberikan dapat berupa 2 (dua) hal, seperti yang terlihat sebagai berikut:

 - 1) Penyusunan

Menyusun Dokumen Pedoman Standar Manajemen Layanan SPBE baru, yang mana belum tersedia atau ditetapkan dan bahkan belum diterapkan di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.

2) Perbaikan

Melakukan pembaharuan/ *update* terhadap Dokumen Pedoman Standar Manajemen Layanan SPBE yang telah tersedia di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar berdasarkan standar, regulasi, dan/ atau *best-practice* terkait dengan Manajemen Layanan.

3. Periksa

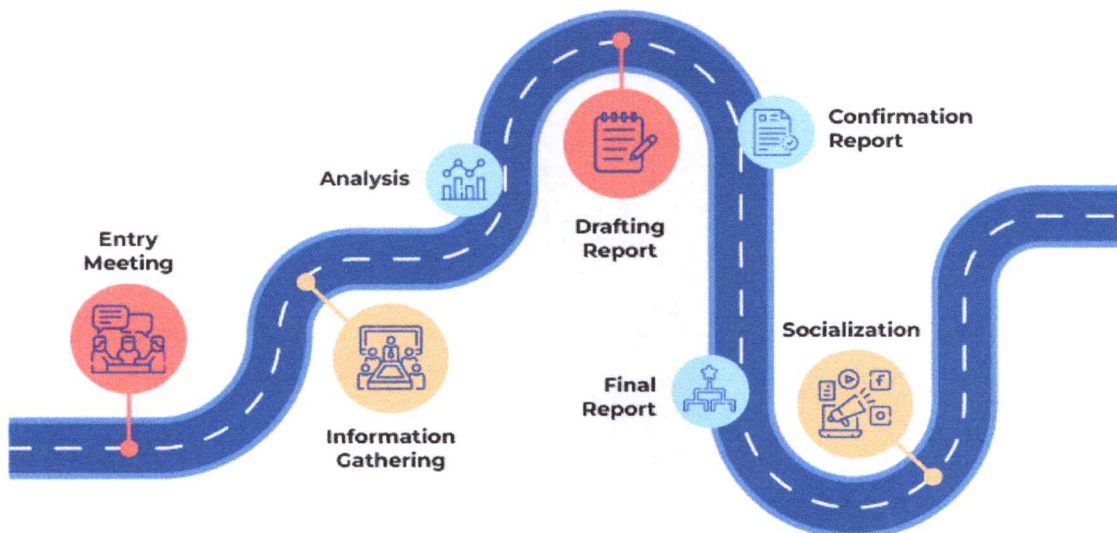
Setelah melaksanakan tindakan, langkah selanjutnya adalah memeriksa atau mengevaluasi hasil dari tindakan yang dilakukan. Tujuan dari langkah ini adalah untuk membandingkan hasil yang dicapai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan mengidentifikasi apakah tindakan yang dilakukan telah berhasil atau tidak.

4. Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil evaluasi dalam langkah sebelumnya, langkah terakhir adalah mengambil tindakan yang sesuai. Jika hasil memenuhi atau melebihi harapan, maka langkah selanjutnya adalah menerapkan perubahan secara permanen atau mengambil tindakan preventif untuk menjaga kinerja yang baik. Namun, jika hasil tidak memenuhi harapan, maka langkah berikutnya adalah mengidentifikasi penyebab masalah dan membuat rencana perbaikan tambahan.

II.2 Tahapan Pekerjaan

Tahapan pekerjaan dalam penyusunan Dokumen Pedoman Standar Manajemen Layanan SPBE di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar, dapat terlihat pada gambar berikut:



1. *Entry Meeting*

Entry meeting merupakan salah satu tahap penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan dan kelancaran pelaksanaan pekerjaan. *Entry meeting* merupakan bentuk komunikasi, yang bertujuan untuk menjalin komunikasi awal antara tim konsultan dengan *stakeholder* pemberi pekerjaan serta mewujudkan kesamaan persepsi terhadap pelaksanaan pekerjaan.

2. *Information Gathering*

Information gathering merupakan tahap pengumpulan informasi yang dapat dilakukan dengan cara studi literatur, wawancara/ *interview*, observasi lapangan dan lain sebagainya.

3. *Analysis*

Analysis merupakan tahapan mengkaji secara mendalam terhadap informasi yang telah diperoleh untuk mendapatkan gambaran secara detail mengenai kondisi serta kesenjangan yang terdapat di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.

4. *Drafting Report*

Drafting report merupakan tahapan penyusunan *draft* Pedoman Standar Manajemen Layanan SPBE yang akan berlaku di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.

5. *Confirmation Report*

Confirmation report merupakan tahap konfirmasi atas *draft* Pedoman Standar Manajemen Layanan SPBE yang telah disusun pada tahap sebelumnya.

6. *Final Report*

Final report merupakan tahap finalisasi atas *draft* Pedoman Standar Manajemen Layanan SPBE berdasarkan hasil konfirmasi

7. *Socialization*

Socialization merupakan tahap sosialisasi Pedoman Standar Manajemen Layanan SPBE kepada seluruh *stakeholder* yang bertanggung jawab dalam proses pengamanan informasi.

BAB III
Kondisi Eksisting

III.1 Perencanaan (*Plan*)

Dalam prosesnya, perlu dilakukan pengumpulan data dan informasi atas penyelenggaraan manajemen layanan yang berlangsung di Pemerintah Kota Blitar. Adapun mekanisme dalam pengumpulan data dan informasi terhadap manajemen layanan yang berlangsung di Pemerintah Kota Blitar, dilakukan secara *daring* (dalam jaringan) atau *online*, melalui *link* <https://bit.ly/MnjLayananKotaBlitar>. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan selama kurun waktu 1 (satu) minggu, responden yang telah mengisi data melalui *link* diatas dapat terlihat sebagaimana berikut:

No	Nama	Jabatan	Instansi
1	Benny Yulianto, A.Md.	Pengelola SIAK	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2	Nurul Muzaidah	Kepala Bidang Pemberhentian dan Penilaian Kinerja	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
3	Amrizal Arif	Analisis Investasi dan Permodalan Usaha	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
4	Jonanda Bayu Wicaksana	Pengelola Teknologi Informasi	RSUD Mardi Waluyo
5	Indra Iswara Pradipta	Penyusun Bahan Informasi dan Publikasi	Dinas Kesehatan
6	Yoga Dymas Pradipta	Pranata Komputer	Dinas Kesehatan
7	Evi Nur Musliati	Pranata Komputer	Dinas Pendidikan

Adapun kondisi eksisting penerapan Manajemen Layanan di Pemerintah Kota Blitar berdasarkan responden dan ruang lingkup dapat terlihat sebagaimana berikut:

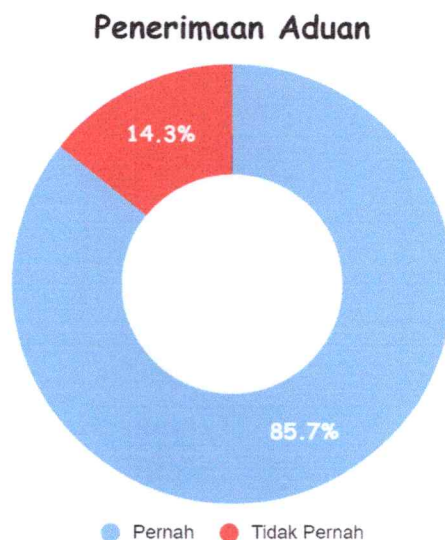
III.2 Eksekusi (Do)

III.2.1 Pelayanan Pengaduan (Keluhan, Gangguan, dan Masalah)

Dalam hal pelayanan pengaduan, terdapat beberapa kuesioner atau pertanyaan yang diajukan, sedikitnya mencakup:

1. Penerimaan Aduan

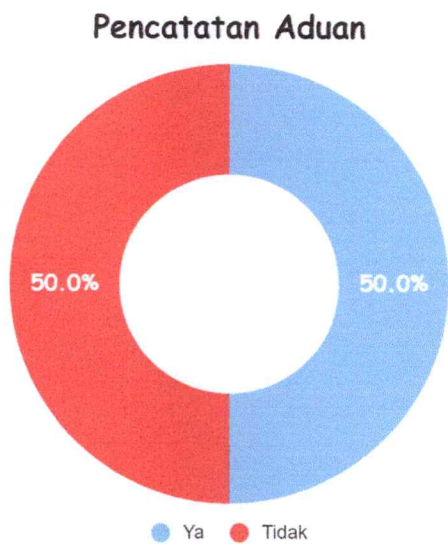
Maksud dari kuesioner yang diajukan ialah ingin mengumpulkan informasi terkait dengan penyelenggaraan layanan yang ada/ berjalan, selaku pengampu dan pengelola dari layanan, apakah pernah menjumpai adanya laporan yang dapat berupa aduan, keluhan, gangguan dan masalah.



Berdasarkan gambar diatas, diperoleh informasi bahwasannya dari 7 (tujuh) responden yang mengisi kuesioner, 1 (satu) atau sejumlah 14,3% diantaranya belum pernah menjumpai adanya aduan, keluhan, gangguan, dan masalah yang terjadi pada layanan yang diampu, sedangkan 6 (enam) sisanya atau sejumlah 85,7% pernah menjumpai adanya aduan, keluhan, gangguan dan masalah yang terjadi pada layanan yang diampunya.

2. Pencatatan Aduan

Adapun mekanisme pencatatan terhadap aduan, dapat terlihat sebagaimana gambar berikut:

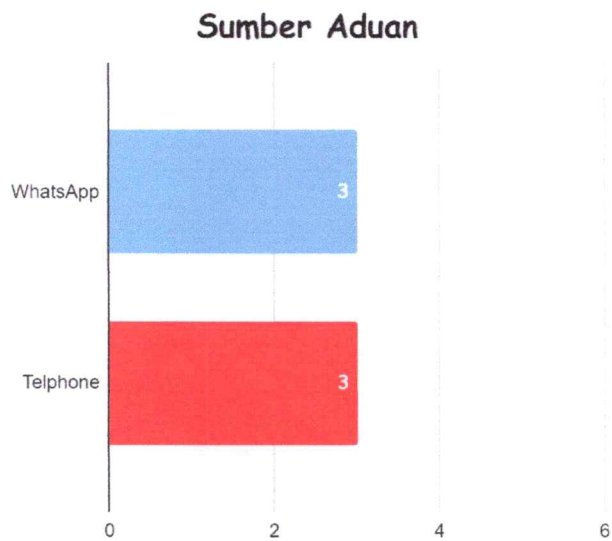


Berdasarkan gambar diatas, dari 6 (enam) aduan, keluhan, gangguan, dan masalah yang masuk, 3 (tiga) diantaranya ada yang melakukan dokumentasi dan ada juga yang tidak.

Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya tidak semua aduan, keluhan, gangguan, dan masalah yang diterima dilakukan pencatatan kembali.

3. Sumber Aduan

Berdasarkan informasi penerimaan aduan yang telah diterima, selanjutnya dilakukan pendetailan terhadap kuesioner, yaitu terkait dengan berasal dari manakah aduan, keluhan, gangguan, dan masalah tersebut dilaporkan.

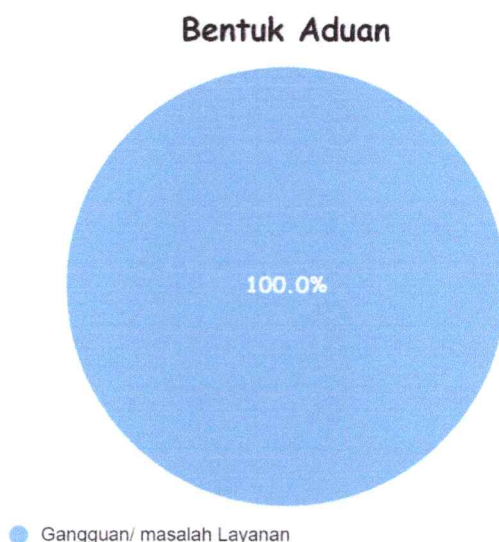


Berdasarkan gambar diatas, diperoleh informasi sumber aduan berasal dari 2 (dua) jenis, yaitu berasal dari Telepon dan Sosial Media WhatsApp. Berdasarkan jumlah aduan yang masuk sebelumnya, yaitu berjumlah 6 (enam) aduan, terbagi ke dalam masing-masing sumber aduan (telepon dan WhatsApp) sejumlah 3 (tiga) atau 50%.

Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya setiap kali ada aduan, gangguan, keluhan, dan masalah maka pengelola layanan akan menerima melalui media telepon dan/ atau WhatsApp.

4. Bentuk Aduan

Adapun dari 6 (enam) aduan, gangguan, keluhan, dan masalah yang telah masuk selanjutnya dilakukan identifikasi, bentuk aduannya apakah tergolong berupa ketidakpuasan dalam penggunaan layanan atau gangguan/ masalah terhadap layanan.

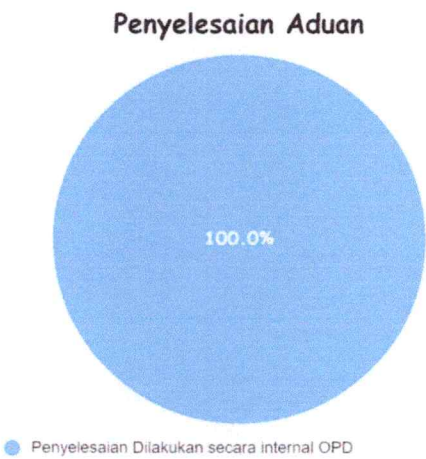


Berdasarkan gambar diatas, diperoleh informasi bahwasannya aduan yang diterima oleh pengelola layanan berupa gangguan/masalah terhadap layanan, sejumlah 6 (enam) responden atau 100%.

Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya, aduan yang masuk prosentasenya lebih banyak mengarah kepada aduan/gangguan terhadap layanan dari pada informasi terkait dengan ketidakpuasan terhadap layanan

5. Penyelesaian Aduan

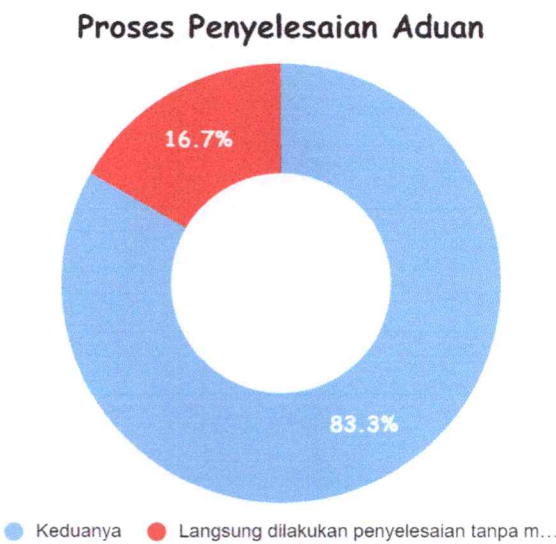
Adapun bentuk penyelesaian aduan berdasarkan kuesioner, dapat terlihat sebagai berikut:



Dari seluruh aduan yang masuk, penyelesaian aduannya dilakukan secara internal di Perangkat Daerah sehingga dapat disimpulkan bahwasanya segala permasalahan yang timbul baik itu berupa aduan, gangguan, dan permasalahannya dilakukan penyelesaian terlebih dahulu oleh internal Perangkat Daerah terlebih dahulu, tidak serta merta dilemparkan kepada Perangkat Daerah lain.

6. Proses Penyelesaian Aduan

Adapun proses penyelesaian terhadap aduan, keluhan, gangguan, dan masalah yang terdapat di Pemerintah Kota Blitar dapat terlihat pada gambar berikut:



Berdasarkan gambar diatas, responden dihadapkan dengan 3 (tiga) pilihan yaitu:

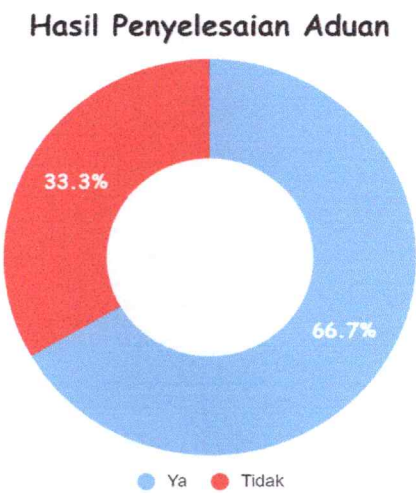
- a. Melakukan penyelesaian aduan, keluhan, gangguan, dan masalah secara langsung tanpa melaporkan kepada atasan;

- b. Melakukan penyelesaian aduan, keluhan, gangguan, dan masalah setelah melaporkan kepada atasan; dan
- c. Kombinasi dari kedua jawaban diatas.

Dari informasi tersebut, dapat diketahui secara bersama bahwasannya dari 6 (enam) aduan, keluhan, gangguan, dan masalah yang masuk, 1 (satu) atau 16,7% dilakukan penyelesaian secara langsung tanpa melaporkan ke atasan dan 5 (lima) atau 83,3% dilakukan dengan cara langsung dan/ atau lapor kepada atasan terlebih dahulu.

7. Hasil Penyelesaian Aduan

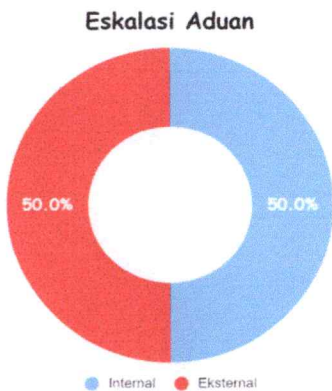
Adapun hasil dari penyelesaian aduan yang terdapat di Pemerintah Kota Blitar, dapat tergambar sebagai berikut:



Berdasarkan gambar diatas, diperoleh informasi bahwasannya dari 6 (enam) aduan, 4 (empat) aduan atau 66,7% dapat diselesaikan secara tuntas dan 2 (dua) aduan atau 33,3% tidak dapat dilakukan secara tuntas,, sehingga perlu dilakukan eskalasi.

8. Mekanisme Eskalasi Aduan

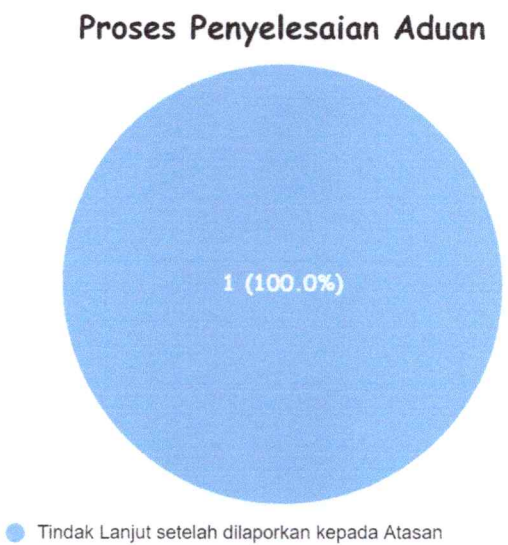
Adapun eskalasi aduan, keluhan, gangguan, dan masalah terhadap 2 (dua) aduan yang perlu dilakukan eskalasi dapat terlihat sebagai berikut:



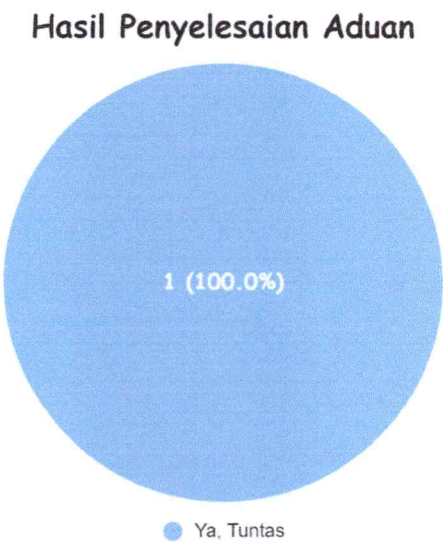
Dari gambar diatas, diperoleh informasi bahwasannya 1 (satu) aduan diselesaikan dengan mekanisme eskalasi berjenjang yang dilakukan sebatas internal Perangkat Daerah saja, sedangkan 1 (satu) aduan proses penyelesaiannya memerlukan bantuan dari Perangkat Daerah lainnya yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Pemerintah Kota Blitar.

9. Mekanisme Penyelesaian Aduan di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Pemerintah Kota Blitar

Adapun mekanisme penyelesaian terhadap aduan yang dieskalasikan kepada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Pemerintah Kota Blitar dapat terlihat sebagai berikut:

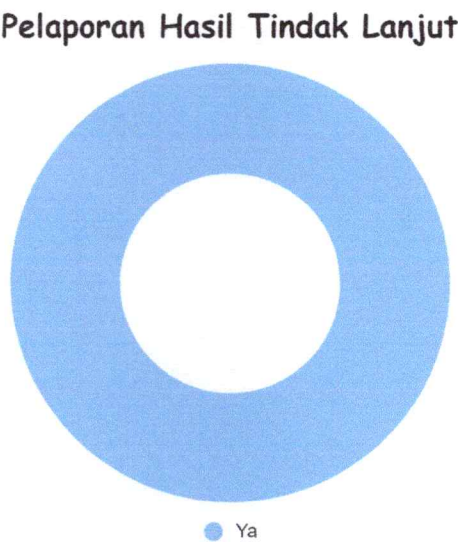


Dari aduan yang dilaporkan kepada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Blitar, maka personil yang menerima aduan tersebut terlebih dahulu akan melaporkan kepada atasannya, dan setelah dilaporkan barulah personil melakukan tindak lanjut untuk menyelesaikan aduan yang masuk.



Selanjutnya, setelah dilakukan penyelesaian atas aduan yang masuk, dilakukan identifikasi lanjutan ternyata aduan yang masuk sudah dapat terselesaikan secara tuntas, sehingga tidak memerlukan eskalasi, baik eskalasi kepada internal Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Blitar, maupun eskalasi ke pihak eksternal.

10. Pelaporan Kembali Atas Permasalahan yang Terselesaikan
- Adapun dari 6 (enam) aduan, keluhan, gangguan, dan masalah yang masuk diselesaikan dengan cara melaporkan kembali atas hasil tindak lanjut dan progres penyelesaiannya, dapat terlihat pada gambar berikut:



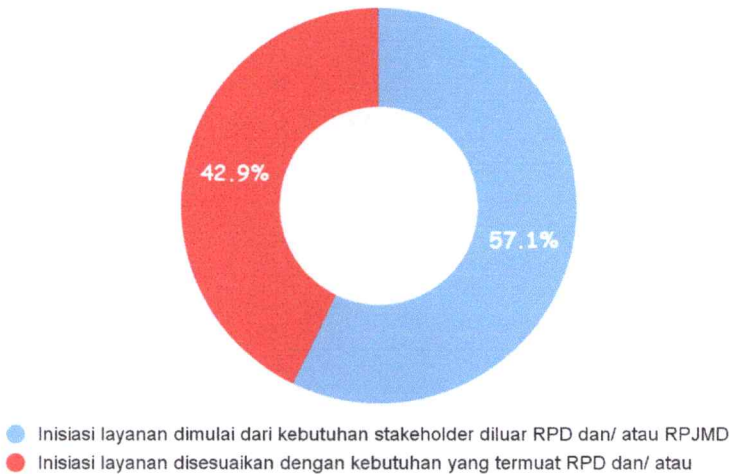
Dari gambar diatas, diperoleh informasi bahwasannya setiap aduan yang masuk pasti akan dilaporkan terkait dengan progres dan hasil tindak lanjut terhadap aduan yang telah diterima. Sehingga pelapor mendapatkan hasil atas laporan yang telah diberikan sebelumnya.

III.2.2 Permintaan Layanan

Dalam hal permintaan layanan, terdapat beberapa kuesioner atau pertanyaan yang diajukan, sedikitnya mencakup:

1. Inisiasi Permintaan Layanan
- Adapun inisiasi terhadap permintaan layanan yang berlangsung di Pemerintah Kota Blitar, dapat terlihat pada gambar berikut:

Inisiasi Permintaan Layanan

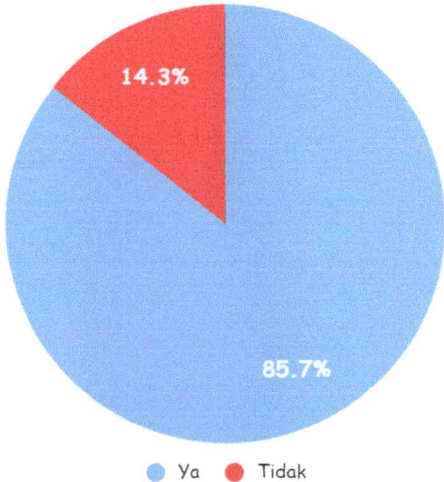


Dari hasil kuesioner/ pertanyaan yang telah disampaikan dan dengan responden yang berjumlah 7 (tujuh), diperoleh informasi bahwasannya 3 (tiga) layanan atau 42,9% inisiasinya berasal dari Rencana Pembangunan Daerah (RPD) dan/ atau Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan 4 (empat) layanan atau 57,1% inisiasinya berasal dari kebutuhan *stakeholder* yang mana diluar RPD dan RPJMD.

2. Mekanisme Permintaan Layanan

Mekanisme dalam permintaan layanan yang terjadi di Pemerintah Kota Blitar, antara lain:

Mekanisme Permintaan Layanan

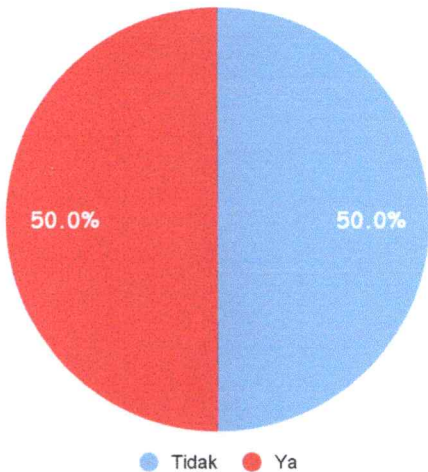


Mekanisme dari permintaan layanan yang berlangsung di Pemerintah Kota Blitar, dari 7 (tujuh) responden terdapat 6 (enam) responden yang menyatakan bahwa permintaan layanan pasti dilaksanakan rapat koordinasi dan 1 (satu) responden menyatakan permintaan layanan tidak melalui rapat koordinasi.

3. Koordinasi Permintaan Layanan bersama Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Blitar

Rapat koordinasi yang terjadi dalam permintaan layanan yang terdapat di Pemerintah Kota Blitar dapat terlihat sebagaimana gambar berikut:

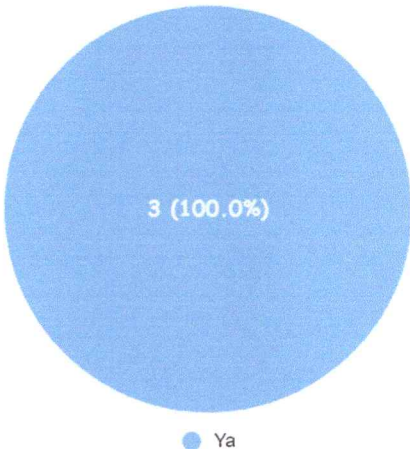
Koordinasi Permintaan Layanan



Berdasarkan data dari 6 (enam) responden yang menyatakan bahwa setiap permintaan layanan pasti akan dilakukan rapat koordinasi, selanjutnya diberikan pertanyaan/ kuesioner tambahan untuk dapat melihat kondisi rapat koordinasi yang berlangsung di Pemerintah Kota Blitar. Adapun berdasarkan gambar, diperoleh informasi bahwasannya dari 6 (enam) responden 3 (tiga) atau 50% diantaranya melibatkan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Blitar.

4. Rekomendasi dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Blitar

Rekomendasi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota...



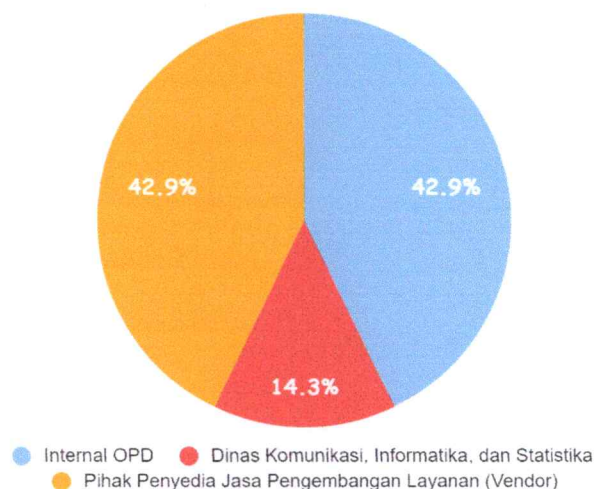
Sejumlah 3 (tiga) responden yang menyatakan keterlibatan dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika dalam rapat koordinasi

permintaan Layanan, terlihat dari gambar bahwasannya dalam rapat tersebut Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Blitar memiliki andil dalam memberikan masukan, arahan, dan rekomendasi terhadap terselenggaranya permintaan layanan

5. Pihak Eksekutor Permintaan Layanan

Adapun pihak eksekutor yang dipilih dalam permintaan layanan yang terjadi di Pemerintah Kota Blitar, tergambarkan sebagai berikut:

Pihak Eksekutor Permintaan Layanan

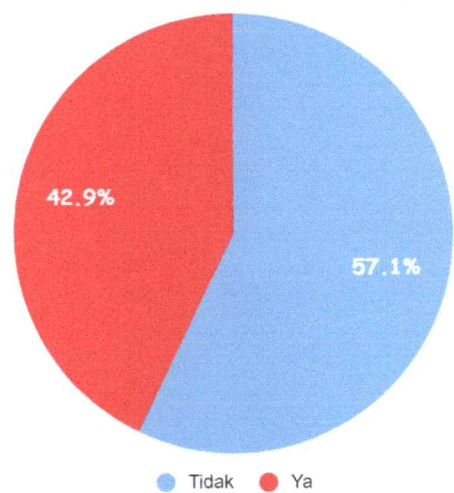


Berdasarkan isian dari responden, bahwasanya terdapat 3 (tiga) pihak yang nantinya terlibat di dalam proses pengembangan dan/ atau pembangunan atas permintaan layanan yang diajukan, dari 7 (tujuh) responden menyampaikan 3 (tiga) responden atau 42,9% akan dikembangkan oleh Internal Perangkat Daerah atau Pihak Penyedia Jasa Pengembangan Layanan (Vendor) dan 1 (satu) responden atau 14,3% menyatakan dapat dikembangkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Blitar.

6. Dokumentasi Permintaan Layanan

Dokumentasi atas permintaan layanan yang berlangsung di Pemerintah Kota Blitar, terlihat pada gambar berikut:

Dokumentasi Permintaan Layanan



Dari proses permintaan layanan mulai inisiasi sampai dengan eksekusi oleh pihak eksekutor terdapat perbedaan bahwasannya 3 (tiga) responden atau 42,9% menyatakan melakukan pendokumentasian atas permintaan layanan dan 4 (empat) responden atau 57,1% menyatakan tidak melakukan dokumentasi atas permintaan layanan.

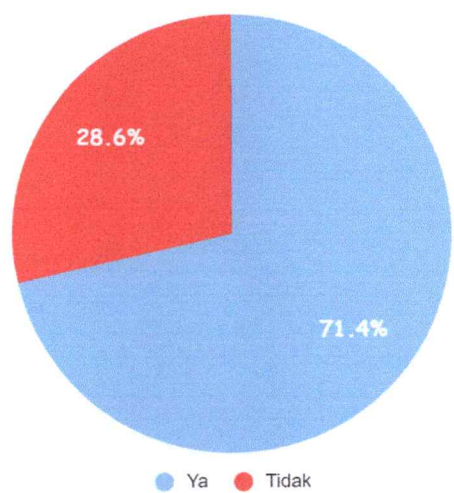
III.2.3 Perubahan Layanan

Dalam hal perubahan layanan, terdapat beberapa kuesioner atau pertanyaan yang diajukan, sedikitnya mencakup:

1. Permintaan Perubahan

Adapun permintaan perubahan yang berlangsung di Pemerinta Kota Blitar, dapat terlihat pada gambar berikut:

Permintaan Perubahan



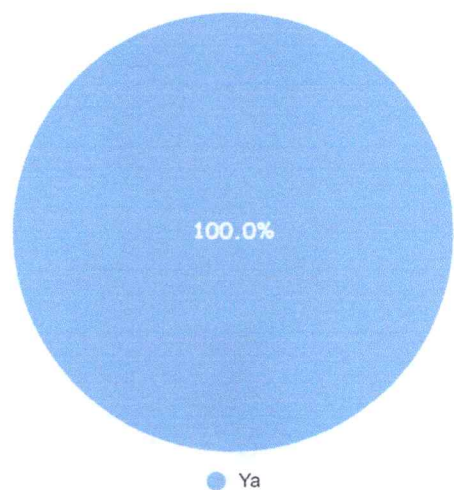
Dalam proses perubahan layanan dari 7 (tujuh) responden, 5 (lima) responden atau 71,4% menyatakan perubahan layanan diawali dengan

adanya permintaan perubahan dan 2 (dua) responden atau 28,6% menyatakan perubahan tidak melalui permintaan perubahan layanan.

2. Analisis Permintaan Perubahan

Analisis permintaan perubahan yang berlangsung di Pemerintah Kota Blitar, dapat terlihat pada gambar dibawah ini:

Analisis Permintaan Perubahan

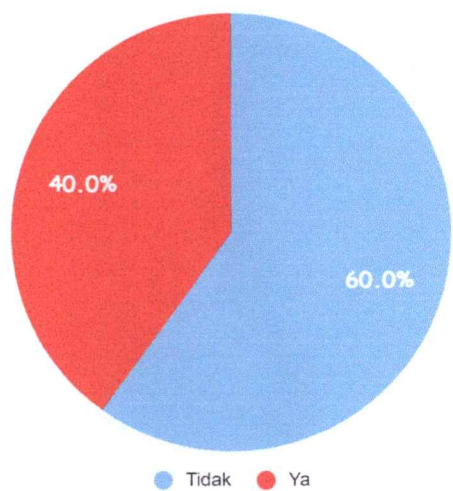


Berdasarkan data yang diperoleh, dalam proses permintaan perubahan responden menginformasikan bahwa selalu dilakukan analisis terlebih dahulu.

3. Koordinasi Perubahan Layanan bersama Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Blitar

Memastikan proses perubahan layanan dikoordinasikan bersama dengan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Blitar, sebagaimana terlihat pada gambar berikut:

Koordinasi Perubahan Layanan

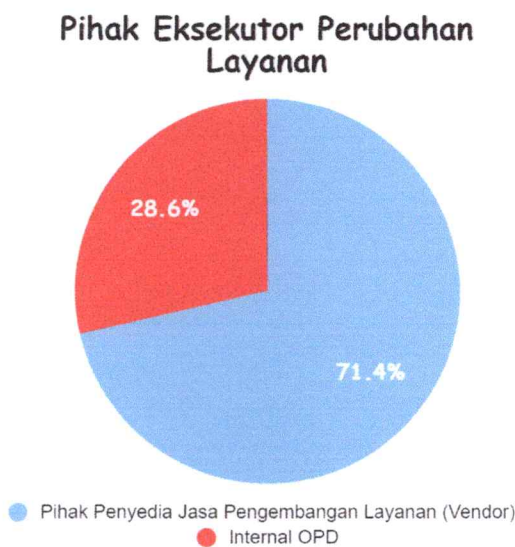


Berdasarkan hasil kuesioner/ pertanyaan, diperoleh bahwa dari 5 (lima) responden yang melakukan analisis permintaan perubahan, 2 (dua)

responden atau 40% menyatakan melakukan koordinasi terhadap hasil analisis permintaan dengan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Blitar dan 3 (tiga) responden atau 60% menyatakan tidak melakukan koordinasi hasil analisis permintaan dengan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Blitar.

4. Pihak Eksekutor Perubahan Layanan

Adapun eksekutor yang terlibat di dalam proses perubahan layanan di Pemerintah Kota Blitar, dapat terlihat pada gambar berikut:

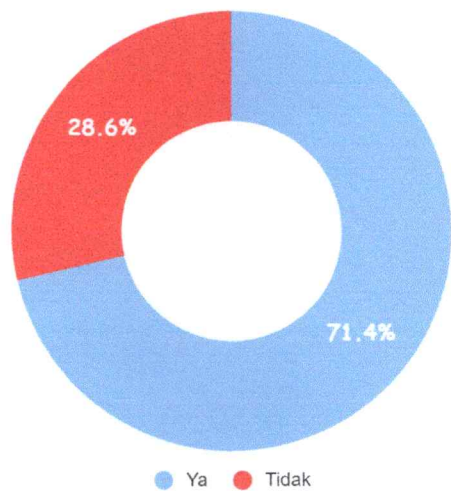


Dari gambar diatas, diperoleh informasi bahwasannya eksekutor yang melakukan perubahan layanan terdiri atas Pihak Penyedia Jasa Pengembangan Layanan (Vendor) atau Internal Perangkat Daerah. Dari hasil kuesioner diperoleh untuk perubahan yang dilakukan oleh Internal Perangkat Daerah sejumlah 2 (dua) atau 28,6% dan perubahan layanan yang dilakukan oleh Pihak Penyedia Jasa Pengembangan Layanan (Vendor) sejumlah 5 (lima) atau 71,4%.

5. Dokumentasi Perubahan Layanan

Adapun penerapan dalam pendokumentasian atas perubahan layanan yang terdapat di Pemerintah Kota Blitar, dapat terlihat pada gambar berikut:

Dokumentasi Perubahan Layanan



Dari perubahan layanan yang telah dilakukan, 5 (lima) responden menyatakan telah melakukan dokumentasi terhadap perubahan layanan dan 2 (dua) responden menyatakan tidak melakukan dokumentasi terhadap perubahan layanan.

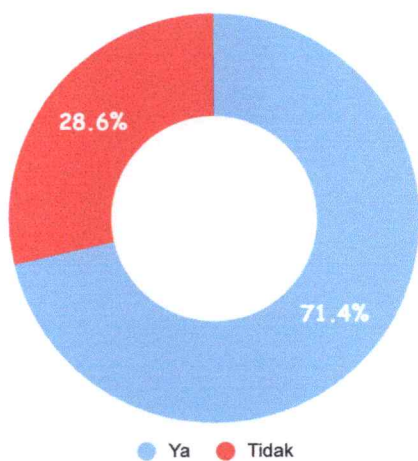
III.2.4 Pengoperasian Layanan

Dalam hal pengoperasian layanan, terdapat beberapa kuesioner atau pertanyaan yang diajukan, sedikitnya mencakup:

- 1. Penyediaan *Manual Book/ User Guide*

Adapun penerapan dalam penyediaan *manual book/ user guide* untuk panduan dalam pengoperasian layanan yang terdapat di Pemerintah Kota Blitar, sedikitnya dapat terlihat pada gambar berikut:

Penyedian Manual Book/ User Guide



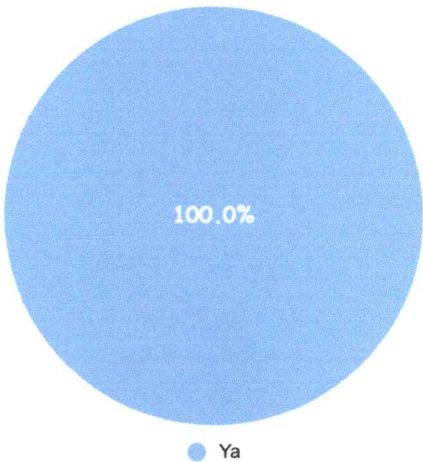
Dari gambar diatas, diperoleh informasi bahwa 5 (lima) atau sejumlah 71,4% responden selaku pengelola layanan menyampaikan dan menyediakan *manual book/ user guide* untuk mempermudah dalam

penggunaan layanan mereka dan 2 (dua) responden atau sejumlah 28,6% menyampaikan tidak menyediakan *manual book/ user guide*.

2. Pemahaman atas *Manual Book/ User Guide*

Penting dalam membuat *manual book/ user guide* yang mudah dipahami atau digunakan oleh orang lain/ awam, oleh karenanya kuesioner/ pertanyaan ini bermaksud untuk memberikan gambaran apakah *manual book/ user guide* yang digunakan mudah dipahami atau tidaknya.

Pemahaman atas *Manual Book/ User Guide*

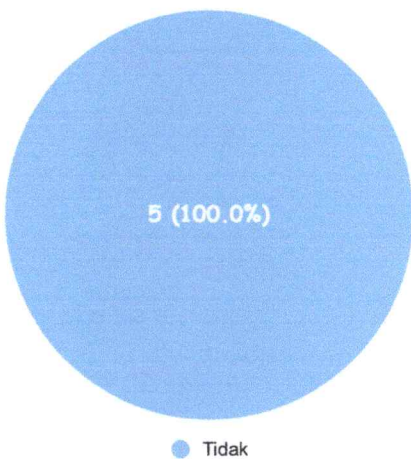


Dari 5 (lima) responden yang menyampaikan dan menyediakan *manual book/ user guide*, seluruhnya menyatakan bahwa *manual book/ user guide* yang disediakan mudah untuk dipahami, sehingga orang lain/ awam dapat dengan mudah dalam mengoperasikan layanan berbekalkan *manual book/ user guide*.

3. Ketidaksesuaian *Manual Book/ User Guide* dan Implementasi Layanan

Dalam penyediaan *manual book/ user guide*, yang perlu diperhatikan selain mudah dipahami adalah kesesuaian antara *manual book/ user guide* dengan layanan yang terimplementasi. Adapun dari beberapa responden yang menyampaikan dan menyediakan *manual book/ user guide* di Pemerintah Kota Blitar, sedikitnya mencakup:

Ketidaksesuaian Manual Book/ User Guide dan Proses Implementasi



Dari gambar diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa selain menyediakan *manual book/ user guide* yang dapat dengan mudah dipahami, *manual book/ user guide* yang disediakan sesuai dengan layanan yang diimplementasikan.

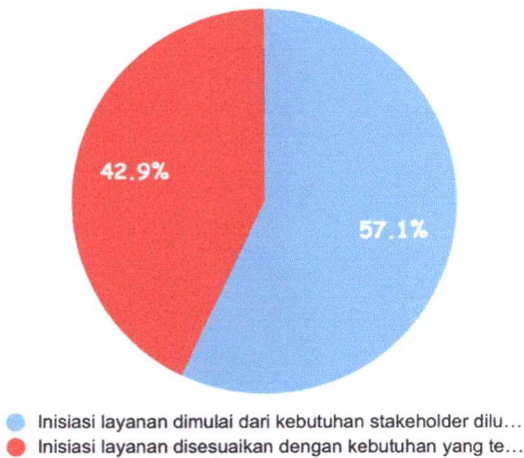
III.2.5 Pembangunan dan Pengembangan Layanan

Dalam hal pembangunan dan pengembangan layanan, terdapat beberapa kuesioner atau pertanyaan yang diajukan, sedikitnya mencakup:

- 1. Inisiasi atas Pembangunan dan Pengembangan Layanan

Adapun inisiasi terhadap pembangunan dan pengembangan layanan layanan yang berlangsung di Pemerintah Kota Blitar, dapat terlihat pada gambar berikut:

Inisiasi Pembangunan dan Pengembangan Layanan



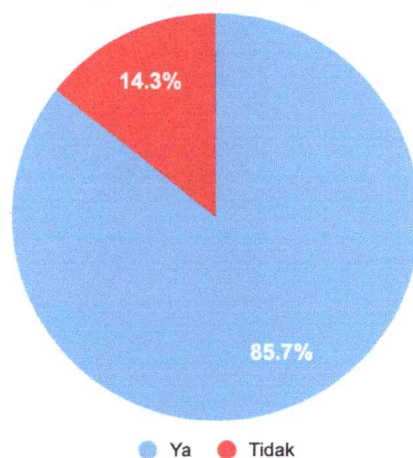
Dari hasil kuesioner/ pertanyaan yang telah disampaikan dan dengan responden yang berjumlah 7 (tujuh), diperoleh informasi bahwasannya 3 (tiga) layanan atau 42,9% inisiasinya berasal dari Rencana Pembangunan

Daerah (RPD) dan/ atau Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) dan 4 (empat) layanan atau 57,1% inisiasinya berasal dari kebutuhan *stakeholder* yang mana diluar RPD dan RPJMD.

2. Koordinasi atas Pembangunan dan Pengembangan Layanan

Koordinasi dalam proses pembangunan dan pengembangan layanan merupakan hal yang sangat penting. Oleh karenanya, perlu dipastikan dalam pembangunan dan pengembangan layanan yang terdapat di Pemerintah Kota Blitar dilakukan melalui mekanisme koordinasi, sebagaimana dapat terlihat pada gambar dibawah ini:

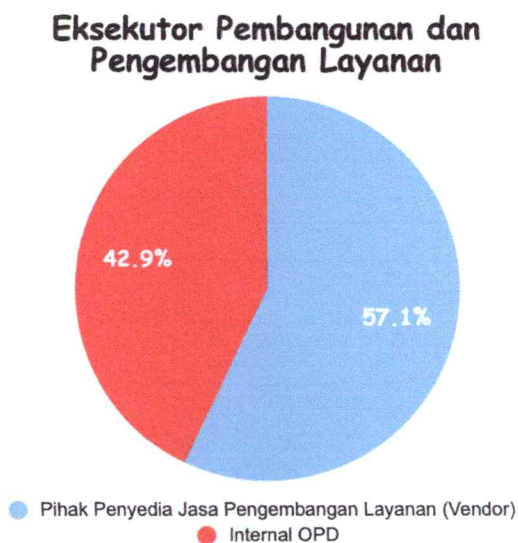
Koordinasi Pembangunan dan Pengembangan Layanan



Berdasarkan informasi yang telah diperoleh melalui kuesioner/ pertanyaan, didapati bahwa 6 (enam) dari 7 (tujuh) responden atau sebesar 85,7% dilakukan/ dilaksanakan melalui mekanisme koordinasi yang diimplementasikan melalui kegiatan rapat dan 1 (satu) responden atau sejumlah 14,3% pembangunan dan pengembangan layanan dilakukan tanpa melalui mekanisme koordinasi.

3. Pihak Eksekutor atas Pembangunan dan Pengembangan Layanan

Eksekutor yang bertindak dalam proses pembangunan dan pengembangan Layanan yang terdapat di Pemerintah Kota Blitar, sedikitnya dapat terlihat pada gambar berikut ini:



Dalam proses pembangunan dan pengembangan layanan, 4 (empat) dari 7 (tujuh) responden atau sejumlah 57,1% memilih proses pembangunan dan pengembangan layanannya dilakukan oleh Pihak Penyedia Jasa Pengembangan Layanan (Vendor) dan 3 (tiga) sisanya atau sejumlah 42,9% proses pembangunan dan pengembangan layanan dikerjakan oleh Internal dari Perangkat Daerah.

4. Kebutuhan atas Pembangunan dan Pengembangan Layanan

Dalam proses pembangunan dan pengembangan layanan, harus dipastikan dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan atas layanan tersebut. Oleh karenanya, kuesioner/ pertanyaan yang diajukan dimaksudkan untuk memotret proses pendefinisian kebutuhan atas pembangunan dan pengembangan layanan tersebut, sebagaimana dapat terlihat pada gambar berikut:



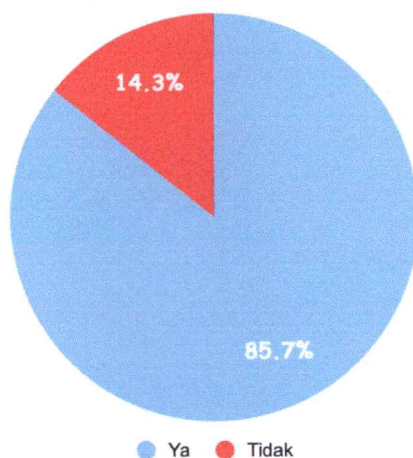
Berdasarkan informasi yang telah diperoleh, sebanyak 5 (lima) dari 7 (tujuh) responden atau sejumlah 71,4% menyatakan proses pembangunan dan

pengembangan layanan didasari dengan adanya Kerangka Acuan Kerja (KAK) dan 2 (dua) sisanya atau sejumlah 28,6% proses pembangunan dan pengembangan layanan tidak didasari atas kebutuhan sebagaimana tertuang di dalam KAK.

5. Perancangan atas Pembangunan dan Pengembangan Layanan

Perancangan dalam pembangunan dan pengembangan layanan merupakan tahap yang penting, dikarenakan pada tahapan ini kustomer dapat memastikan bahwa layanan yang diinginkan telah melalui mekanisme perancangan (desain/ *prototyping*), hal tersebut dimaksudkan agar kustomer dapat melihat bentuk dari layanan yang dibutuhkan.

Perancangan Pembangunan dan Pengembangan Layanan

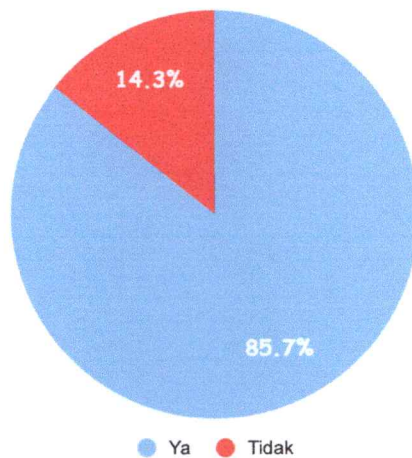


Dari gambar dan informasi yang telah diterima, 6 (enam) dari 7 (tujuh) responden atau sejumlah 85,7% menyatakan setiap pembangunan dan pengembangan layanan yang terjadi pada layanan yang responden kelola melalui tahap perancangan sedangkan terdapat 1 (satu) responden atau sejumlah 14,3% yang menyatakan bahwa proses pembangunan dan pengembangan layanan yang diampu tidak melalui proses perancangan (desain/ *prototyping*).

6. Pengujian atas Pembangunan dan Pengembangan Layanan

Pengujian terhadap proses pembangunan dan pengembangan layanan dimaksudkan supaya layanan yang akan diimplementasikan nantinya dapat berjalan sebagaimana mestinya dan sesuai dengan kebutuhan dan perancangan yang dimaksud sebelumnya. Oleh karena itu, untuk memastikan tahap tersebut diimplementasikan atau tidaknya, disusunlah kuesioner/ pertanyaan terkait hal tersebut sebagaimana terlihat pada gambar dibawah ini:

Pengujian Pembangunan dan Pengembangan Layanan

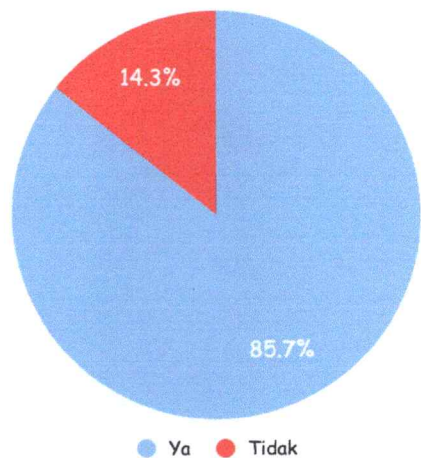


Dari informasi dan gambar diatas, 6 (enam) responden atau sejumlah 85,7% menyatakan bahwa pembangunan dan pengembangan layanan yang diampu oleh responden telah dilakukan pengujian dan 1 (satu) responden atau sejumlah 14,3% menyatakan tidak melakukan pengujian terhadap layanan yang dibangun atau dikembangkan.

7. Keterlibatan Pihak Pengusung Layanan dalam pengujian atas Pembangunan dan Pengembangan Layanan

Dalam kegiatan pengujian, biasanya akan dilakukan pengujian sedikitnya 2 (dua) kali, yaitu *System Integration Test* (SIT) dan *User Acceptance Test* (UAT). Jika dalam proses pembangunan dan pengembangan layanan dilakukan oleh internal Perangkat Daerah, maka proses SIT dan UAT pastinya akan dilakukan oleh internal Perangkat Daerah. Namun, jika dalam proses pembangunan dan pengembangan dilakukan oleh Pihak Penyedia Jasa Pengembangan Layanan (Vendor), maka proses SIT akan dilakukan oleh Vendor dan UAT akan dilakukan oleh Vendor dan Pemilik dari Layanan. Oleh karena itu, kuesioner/ pertanyaan ini dimaksudkan untuk memotret kondisi keterlibatan pemilik dari layanan dalam proses pengujian layanan.

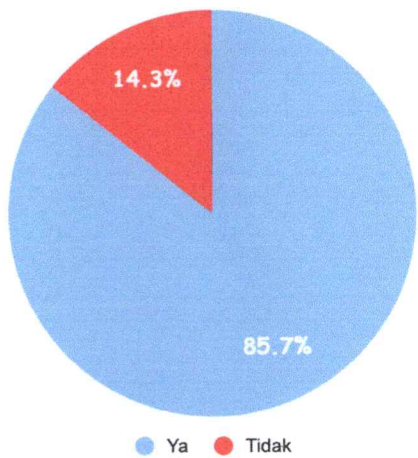
Keterlibatan Personel dalam Pengujian Pembangunan dan Peng...



Dari informasi yang telah diterima, 6 (enam) responden atau sejumlah 85,7% ikut terlibat di dalam proses pengujian layanan yang dibangun atau dikembangkan dan 1 (satu) responden atau sejumlah 14,3% tidak dilibatkan di dalam proses pengujian layanan yang dibangun atau dikembangkan.

8. Progres atas Pembangunan dan Pengembangan Layanan
- Memastikan dalam prosesnya setiap progres pekerjaan pembangunan dan pengembangan layanan diinformasikan kepada pemilik layanan, hal tersebut berfungsi untuk memberikan kepada pemilik layanan terkait dengan *staging* atau *timeline* yang berjalan. Oleh karenanya, untuk memotret kondisi tersebut berikanlah kuesioner/ pertanyaan ini. Dengan kuesioner/ pertanyaan ini, diharapkan dapat memotret kondisi manajemen proyek yang berlangsung di Pemerintah Kota Blitar, sebagaimana terlihat pada gambar berikut:

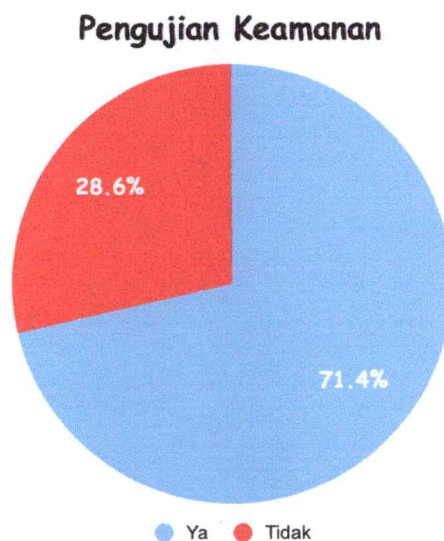
Progres Pembangunan dan Pengembangan Layanan



Dari informasi yang telah diterima, 6 (enam) responden atau sejumlah 85,7% menyatakan pihak eksekutor yang bertindak dalam proses pembangunan dan pengembangan layanan

9. Pengujian Keamanan atas Pembangunan dan Pengembangan Layanan

Dengan maraknya peretasan dan lain-lain yang terkait dengan keamanan *cyber*, maka perlu dipastikan bahwa layanan yang akan diimplementasikan untuk dilakukan pengujian keamanan. Oleh karenanya, maksud dari kuesioner/ pertanyaan ini adalah memastikan dalam proses pembangunan dan pengembangan layanan yang terdapat di Pemerintah Kota Blitar dilakukan proses pengujian keamanannya, hal tersebut tentunya dapat terlihat pada gambar berikut ini:

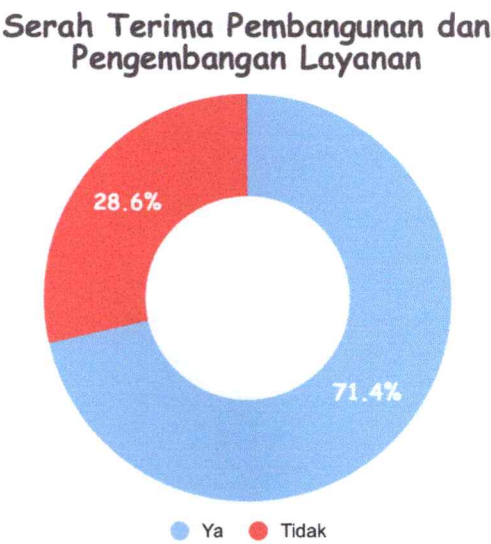


Dari data dan informasi yang telah diperoleh, bahwa 5 (lima) responden atau sejumlah 71,4% menyatakan layanan yang diampu/ dikelola sebelum diimplementasikan ke *production* terlebih dahulu dilakukan pengujian keamanan dan 2 (dua) responden menyatakan layanan yang diimplementasikan tidak melalui tahap pengujian keamanan.

10. Serah Terima Pembangunan dan Pengembangan Layanan

Memastikan layanan yang telah dilakukan pembangunan dan pengembangan baik oleh Internal Perangkat Daerah maupun Pihak Penyedia Jasa Pengembangan Layanan (Vendor) dilakukan serah terima kepada pemilik atau pengampu layanan. Hal tersebut dimaksudkan untuk mendapatkan informasi terkait dengan jenis kerjasama yang dijalin, seperti beli putus atau *managed service* atas layanan yang akan digunakan. Namun demikian, tetap harus dipastikan bahwa layanan yang telah dibangun dan dikembangkan pasti melalui mekanisme serah terima, oleh karenanya untuk mengetahui kondisi yang terjadi di Pemerintah Kota

Blitar, maka diadakanlah kuesioner/ pertanyaan ini. Informasi terkait dengan serah terima layanan yang berlangsung di Pemerintah Kota Blitar, dapat terlihat pada gambar dibawah ini:

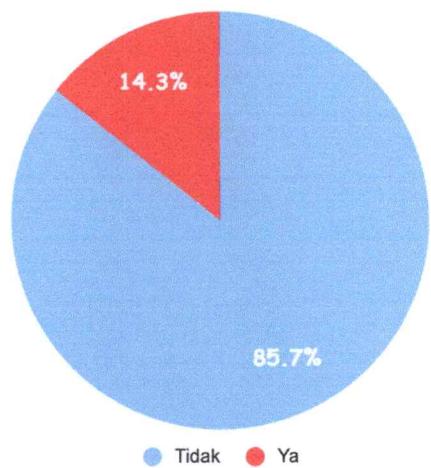


Dari data dan informasi yang telah diperoleh, bahwa 5 (lima) responden atau sejumlah 71,4% menyatakan layanan yang diampu/ dikelola telah dilakukan serah terima layanan dan 2 (dua) responden menyatakan layanan yang diimplementasikan tidak terdapat serah terima antara pembangun dan pengembang layanan (Internal Perangkat Daerah/ Pihak Penyedia Jasa Pengembang Layanan (Vendor)) dan pemilik/ pengampu layanan.

11. Keterlibatan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika dalam Pembangunan dan Pengembangan Layanan

Memastikan pembangunan dan pengembangan layanan yang berbentuk Aplikasi/ Sistem melibatkan Perangkat Daerah yang bertanggung jawab dalam proses pembangunan dan pengembangan aplikasi/ sistem, yang dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Blitar. Untuk memastikan keterlibatan tersebut, maka diadakanlah kuesioner/ pertanyaan ini untuk memotret kondisi yang terjadi di Pemerintah Kota Blitar, sebagaimana terlihat dalam gambar berikut:

**Keterlibatan Dinas Komunikasi,
Informatika, dan Statistika...**

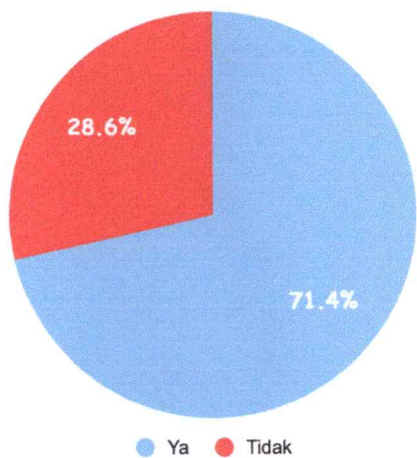


Berdasarkan data dan informasi yang diterima, 6 (enam) responden atau sejumlah 85,7% menyatakan tidak ada keterlibatan dari Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Blitar dalam proses pembangunan dan pengembangan layanan dan 1 (satu) responden menyatakan dalam proses pembangunan dan pengembangan layanan telah melibatkan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika Kota Blitar.

12. Dokumentasi atas Pembangunan dan Pengembangan Layanan

Proses pendokumentasian dalam pembangunan dan pengembangan layanan sangatlah penting dilakukan, dikarenakan selaku pengampu/ pemilik layanan akan sangat terbantu dengan pendokumentasian tersebut ketika terjadi proses audit. Dengan dasar tersebut, selanjutnya diajukanlah kuesioner/ pertanyaan ini untuk mengetahui kondisi eksisting di Pemerintah Kota Blitar khususnya dalam pendokumentasian proses pembangunan dan pengembangan Layanan, sebagaimana terlihat pada gambar berikut:

**Dokumentasi Pembangunan dan
Pengembangan Layanan**



Dari informasi dan data yang diperoleh, 5 (lima) responden atau sejumlah 71,4% menyatakan telah melakukan pendokumentasi dalam kegiatan pembangunan dan pengembangan layanan, sedangkan 2 (dua) responden atau sejumlah 28,6% menyatakan tidak dilakukan proses pendokumentasian terhadap pembangunan dan pengembangan layanan.

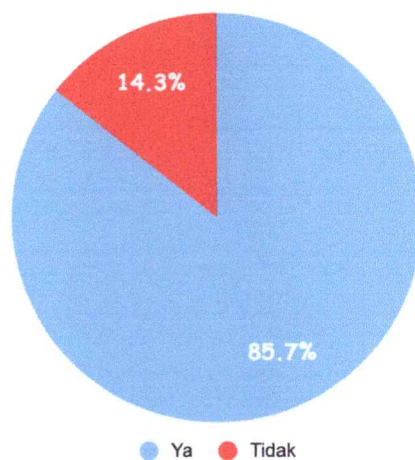
III.2.6 Pendayagunaan dan Pemeliharaan Layanan

Dalam hal pendayagunaan dan pemeliharaan layanan, terdapat beberapa kuesioner atau pertanyaan yang diajukan, sedikitnya mencakup:

1. Permintaan Pendayagunaan dan Pemeliharaan Layanan

Proses pendayagunaan dan pemeliharaan terhadap layanan dapat dilakukan dengan 3 (tiga) mekanisme, yaitu melalui permintaan, kesadaran dari pihak pengelola/ pengampu layanan, dan regulasi. Oleh karena itu, dengan kuesioner/ pertanyaan ini, dapat membantu dalam menggambarkan kondisi eksisting di Pemerintah Kota Blitar dalam melakukan pendayagunaan dan pemeliharaan dari layanan, sebagaimana terlihat pada gambar berikut:

Permintaan Pendayagunaan dan Pemeliharaan Layanan



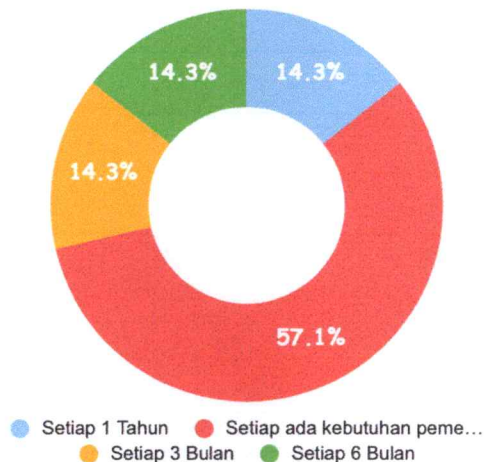
Dari informasi dan data yang telah diterima, sejumlah 6 (enam) responden atau 85,7% menyatakan proses pendayagunaan dan pemeliharaan layanan dilakukan melalui sebuah permintaan dan 1 (satu) responden atau sejumlah 14,3% menyatakan proses pendayagunaan dan pemeliharaan layanan yang diampu/ dikelola tidak melalui proses permintaan.

2. Frekuensi Pendayagunaan dan Pemeliharaan Layanan

Dalam proses pendayagunaan dan pemeliharaan layanan, perlu dipastikan berapa lama frekuensi dari pendayagunaan dan pemeliharaan layanan

dilakukan. Adapun berikut informasi frekuensi pendayagunaan dan pemeliharaan layanan yang berlangsung di Pemerintah Kota Blitar:

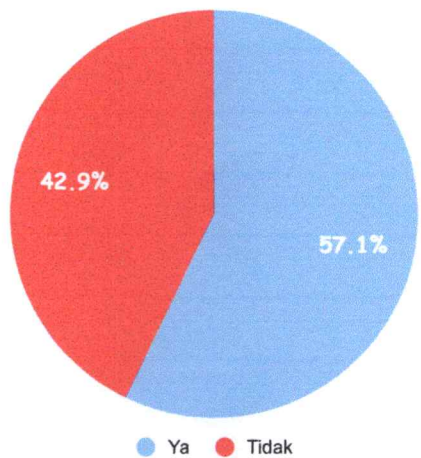
Frekuensi Pendayagunaan dan Pemeliharaan Layanan



Berdasarkan data dan informasi yang telah diterima, 4 (empat) responden atau sejumlah 57,1% menyatakan pendayagunaan dan pemeliharaan layanan dilakukan setiap ada kebutuhan dalam pendayagunaan dan pemeliharaan saja, 1 (satu) responden atau sejumlah 14,3% menyatakan setiap 1 (satu) tahun dilakukan pendayagunaan dan pemeliharaan layanan, 1 (satu) responden atau sejumlah 14,3% menyatakan setiap 6 (enam) bulan sekali dilakukan pendayagunaan dan pemeliharaan layanan, dan 1 (satu) responden atau sejumlah 14,3% menyatakan setiap 3 (tiga) bulan sekali dilakukan pendayagunaan dan pemeliharaan terhadap layanan.

3. Dokumentasi atas Pendayagunaan dan Pemeliharaan Layanan
Memastikan setiap proses pendayagunaan dan pemeliharaan atas layanan dilakukan pendokumentasian, hal tersebut dimaksudkan untuk memotret kondisi pendayagunaan dan pemeliharaan layanan yang berlangsung di Pemerintah Kota Blitar melalui proses pendokumentasian, hal tersebut dapat terlihat pada gambar berikut:

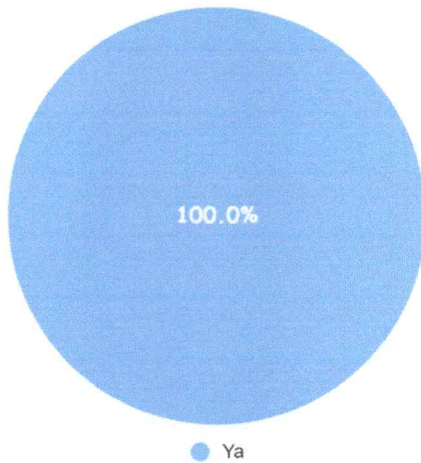
Dokumentasi Pendayagunaan dan Pemeliharaan Layanan



Dari gambar diatas, diperoleh informasi dan data bahwa sejumlah 4 (empat) responden atau 57,1% menyatakan proses pendayagunaan dan pemeliharaan layanan dilakukan pendokumentasian dan 3 (tiga) responden atau sejumlah 42,9% menyatakan tidak melakukan pendokumentasian atas pendayagunaan dan pemeliharaan layanan yang telah dilakukan.

4. Pelaporan atas Pendayagunaan dan Pemeliharaan Layanan
- Memastikan pendayagunaan dan pemeliharaan layanan yang telah dilakukan dilaporkan kepada atasan pengelola/ pengampu dari layanan, sebagaimana kondisi eksisting di Pemerintah Kota Blitar terlihat sebagai berikut:

Pelaporan Pendayagunaan dan Pemeliharaan Layanan



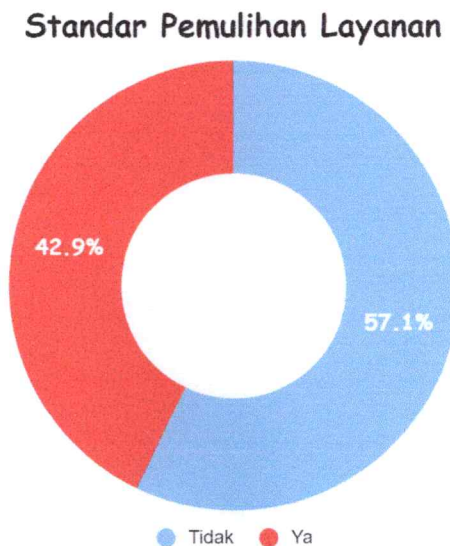
Berdasarkan data dan informasi yang telah dikumpulkan, 7 (tujuh) responden atau sejumlah 100% menyatakan bahwa hasil pendayagunaan dan pemeliharaan layanan dilaporkan kepada atasan.

III.2.7 Pemulihan Layanan

Dalam hal pemulihan layanan, terdapat beberapa kuesioner atau pertanyaan yang diajukan, sedikitnya mencakup:

1. Standar Pemulihan Layanan

Memastikan tersedianya standar pemulihan terhadap layanan yang terdapat di Pemerintah Kota Blitar, sebagaimana terlihat pada gambar dibawah ini:

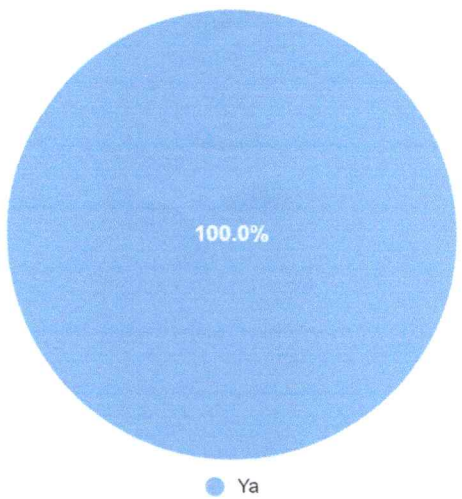


Dari gambar diatas, diperoleh informasi bahwa 4 (enam) dari 7 (tujuh) responden atau sebesar 57,1% menyatakan tidak memiliki standar dalam pemulihan layanan dan 3 (tiga) responden atau sejumlah 42,9% memiliki standar pemulihan terhadap layanan.

2. Mekanisme Pemulihan Layanan

Memastikan dari standar pemulihan layanan yang ada di Pemerintah Kota Blitar terdapat mekanisme dalam pemulihan layanannya. Oleh karenanya, maksud dari kuesioner/ pertanyaan ini adalah untuk memotret kondisi tersebut sebagaimana terlihat pada gambar berikut:

Mekanisme Pemulihan Layanan

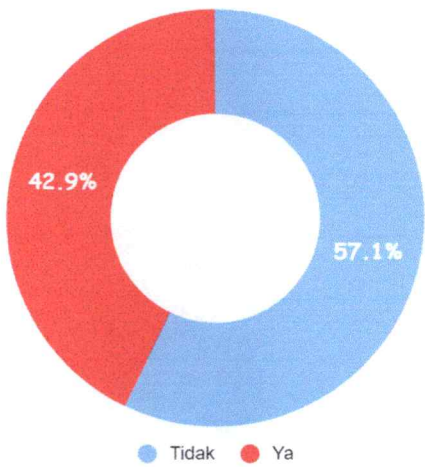


Dari data dan informasi yang telah diterima, 3 (tiga) responden yang sebelumnya menyatakan terdapat standar dalam pemulihan layanan ternyata telah mengakomodir mekanisme pemulihan terhadap layanannya.

3. Dokumentasi Pemulihan Layanan

Memastikan proses pemulihan layanan dilakukan pendokumentasian, hal tersebut dimaksudkan untuk memotret kondisi eksisting yang berlangsung di Pemerintah Kota Blitar, sebagaimana terlihat pada gambar berikut ini:

Dokumentasi Pemulihan Layanan



Dari data yang telah diterima, terdapat 4 (empat) responden atau sebesar 57,1% menyatakan tidak dilakukan pendokumentasian atas pemulihan layanan dan 3 (tiga) responden atau sejumlah 42,9% menyatakan pemulihan layanan dilakukan pendokumentasian.

III.3 Periksa (*Check*)

Layanan yang ada, beberapa sudah dilakukan pemantauan dan analisis dilakukan sebatas terdapat informasi aduan, keluhan, gangguan, dan

permasalahan yang diterima oleh pengelola/ pengampu layanan, sedangkan tinjauan manajemen dan pelaporan layanan dilakukan sebatas melaporkan kepada atasan sampai pada tingkatan Kepala Dinas Perangkat Daerah. Namun untuk proses pengukuran, evaluasi, dan audit internal terhadap layanan yang terdapat pada Pemerintah Kota Blitar, baik itu Layanan Administrasi Pemerintahan maupun Layanan Publik belum dilakukan.

III.4 Tindak Lanjut (*Action*)

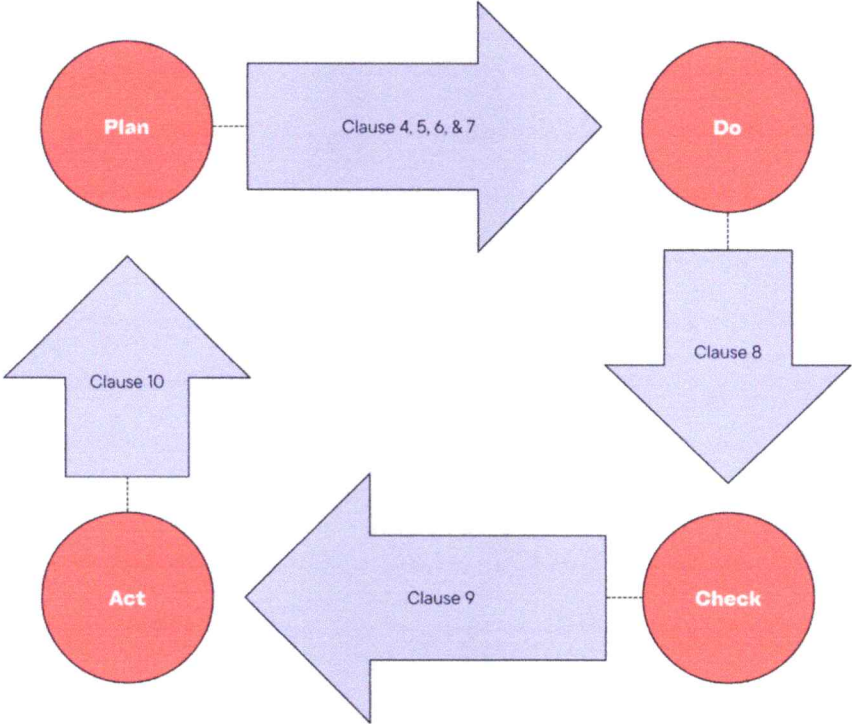
Merupakan proses perbaikan/ tindak lanjut terhadap hasil pemantauan, pengukuran, analisis, evaluasi, audit internal, tinjauan manajemen, dan pelaporan terhadap Layanan di Pemerintah Kota Blitar. Dalam kasus ini, tindak lanjut yang ada hanya berdasarkan aduan, keluhan, gangguan, dan permasalahan yang diterima oleh pengelola/ pengampun layanan saja, selebihnya sebagaimana proses diatas masih belum dilakukan.

BAB IV
Kondisi Ideal

Adapun gambaran umum terkait dengan Sistem Manajemen Layanan (SML) sebagaimana tertuang di dalam SNI 20000 - 1:2018 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 1:Persyaratan Sistem Manajemen Layanan, dapat terlihat pada gambar berikut:



Dari gambar Manajemen Layanan diatas, selanjutnya dilakukan pemetakan ke dalam metodologi kegiatan, sebagaimana terlihat sebagai berikut:



Dari gambar diatas, diperoleh informasi bahwa penerapan SML harus mencakup aspek:

IV.1 Perencanaan (*Plan*)

Adapun yang termasuk di dalam proses perencanaan (*plan*) berdasarkan Annex di dalam ISO 20000 - 1:2018 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 1:Persyaratan Sistem Manajemen Layanan, adalah sebagai berikut:

4. Konteks Organisasi

a. Memahami organisasi dan konteksnya

Organisasi harus menentukan permasalahan eksternal dan/ atau internal yang relevan terhadap maksud dan hal yang dapat mempengaruhi kemampuan organisasi dalam mencapai hasil yang diinginkan dari SML.

Permasalahan dalam konteks ini dapat berupa faktor yang memiliki dampak positif maupun negatif. Hal ini merupakan faktor penting bagi organisasi terkait dengan kemampuannya dalam menyediakan layanan dengan kualitas yang disepakati oleh konsumen.

b. Memahami kebutuhan dan ekspektasi para pihak yang berkepentingan

Organisasi harus menentukan:

- 1) Para pihak yang berkepentingan yang relevan bagi SML dan layanannya; dan
- 2) Persyaratan yang relevan dari para pihak berkepentingan tersebut.

Persyaratan dari para pihak yang berkepentingan dapat termasuk persyaratan layanan, kinerja, hukum, dan perundangan, serta kewajiban yang berhubungan dengan SML.

c. Menentukan ruang lingkup dari SML

Organisasi harus menentukan batasan dan penerapan dari SML untuk menentukan ruang lingkup. Saat menentukan ruang lingkup, organisasi akan mempertimbangkan:

- 1) Permasalahan eksternal dan internal;
- 2) Persyaratan yang relevan dari para pihak berkepentingan; dan
- 3) Layanan yang akan disediakan oleh organisasi.

d. Sistem Manajemen Layanan

Organisasi harus menetapkan, menerapkan, memelihara, dan terus meningkatkan SML, termasuk proses yang dibutuhkan dan interaksinya, sesuai dengan persyaratan yang ada.

5. Kepemimpinan

a. Kepemimpinan dan Komitmen

Manajemen puncak harus mendemonstrasikan kepemimpinan dan komitmen dalam SML, melalui:

- 1) Memastikan bahwa kebijakan manajemen layanan dan sasaran manajemen layanan telah ditetapkan, serta sesuai dengan arahan strategis dari organisasi;
- 2) Memastikan bahwa perencanaan manajemen layanan telah dibuat, diterapkan, dan dipelihara untuk mendukung kebijakan manajemen layanan, serta pencapaian sasaran manajemen layanan maupun persyaratan layanan;
- 3) Memastikan bahwa level otoritas yang tepat telah ditetapkan untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan SML;
- 4) Memastikan bahwa hal yang dapat menjadi nilai bagi organisasi dan pelanggan telah ditetapkan;
- 5) Memastikan terdapat pengendalian atas para pihak yang terlibat dalam siklus hidup layanan;
- 6) Memastikan integrasi persyaratan SML ke dalam proses bisnis organisasi;
- 7) Memastikan bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk SML dan layanan telah tersedia;
- 8) Mengkomunikasikan pentingnya manajemen layanan yang efektif, pencapaian sasaran manajemen layanan, penyediaan manfaat, dan kepatuhan terhadap persyaratan SML;
- 9) Memastikan bahwa SML mencapai manfaat yang diinginkan;
- 10) Mengarahkan dan mendukung *stakeholder* untuk berkontribusi kepada efektivitas SML dan layanan;
- 11) Mempromosikan peningkatan berkelanjutan dari SML dan layanan; dan
- 12) Mendukung peran manajemen terkait lainnya untuk menunjukan kepemimpinan mereka yang berlaku di area tanggung jawab mereka.

b. Kebijakan

- 1) Menetapkan Kebijakan Manajemen Layanan

Manajemen puncak harus menetapkan kebijakan manajemen layanan yang:

- a) Sesuai dengan tujuan dari organisasi;
 - b) Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran manajemen layanan;
 - c) Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan yang berlaku; dan
 - d) Mencakup komitmen untuk peningkatan berkelanjutan dari SML dan layanan.
- 2) Mengomunikasikan Kebijakan Manajemen Layanan
- Kebijakan manajemen layanan harus:
- a) Tersedia sebagai informasi yang terdokumentasi;
 - b) Dikomunikasikan dalam organisasi; dan
 - c) Tersedia bagi pihak yang berkepentingan, sesuai kebutuhan.
- 3) Peran, Tanggung Jawab, dan Otoritas Keorganisasian
- Manajemen puncak harus memastikan bahwa tanggung jawab dan otoritas untuk peran yang relevan dengan SML dan layanan ditetapkan dan dikomunikasikan dalam organisasi. Manajemen puncak harus menetapkan tanggung jawab dan otoritas untuk:
- a) Memastikan bahwa SML sesuai dengan persyaratan; dan
 - b) Melaporkan kinerja SML dan layanan kepada manajemen puncak.

6. Perencanaan

a. Tindakan untuk menangani risiko dan peluang

- 1) Saat merencanakan SML, organisasi harus mempertimbangkan masalah dan persyaratan, serta menentukan risiko dan peluang yang harus ditangani, supaya:
 - a) Memberikan jaminan bahwa SML dapat mencapai manfaat yang diinginkan;
 - b) Mencegah, atau mengurangi efek yang tidak diinginkan; dan
 - c) Mencapai peningkatan berkelanjutan dari SML dan Layanan.
- 2) Organisasi harus menentukan dan mendokumentasikan:
 - a) Risiko yang berkaitan dengan:
 - (1) organisasi;
 - (2) Tidak memenuhi persyaratan layanan; dan
 - (3) Keterlibatan para pihak lain dalam siklus hidup layanan.

- b) Dampak pada pelanggan dari risiko dan peluang untuk SML dan Layanan.
 - c) Kriteria penerimaan risiko.
 - d) Pendekatan yang akan diambil untuk manajemen risiko.
- 3) Organisasi harus merencanakan:
- a) Tindakan untuk menangani risiko dan peluang beserta prioritasnya.
 - b) Dengan cara:
 - (1) Mengintegrasikan dan menerapkan tindakan ke dalam proses SML-nya; dan
 - (2) Mengevaluasi efektivitas dari tindakan-tindakan tersebut.
- b. Sasaran Manajemen Layanan dan Perencanaan untuk Mencapainya
- 1) Menetapkan Sasaran
- Organisasi harus menetapkan sasaran manajemen layanan pada fungsi dan level yang relevan. Sasaran manajemen layanan harus:
- a) Konsisten dengan kebijakan manajemen layanan;
 - b) Dapat diukur;
 - c) Mempertimbangkan persyaratan yang berlaku;
 - d) Dipantau;
 - e) Dikomunikasikan; dan
 - f) Diperbarui sesuai kebutuhan.
- 2) Rencanakan untuk Mencapai Sasaran
- Saat merencanakan bagaimana mencapai sasaran manajemen layanan, organisasi harus menentukan:
- a) Apa yang akan dilakukan;
 - b) Sumber daya apa yang dibutuhkan;
 - c) Siapa yang akan bertanggung jawab;
 - d) Kapan akan selesai; dan
 - e) Bagaimana hasil akan dievaluasi.
- 3) Rencanakan Sistem Manajemen Layanan
- Organisasi harus membuat, menerapkan, dan memelihara rencana manajemen layanan. Perencanaan harus mempertimbangkan kebijakan manajemen layanan, sasaran manajemen layanan, risiko dan peluang, persyaratan layanan, dan persyaratan yang telah ditentukan lainnya. Rencana manajemen layanan harus mencakup atau memuat acuan untuk:

- a) Daftar layanan;
- b) Keterbatasan yang diketahui dan dapat berdampak pada SML dan Layanan;
- c) Kewajiban seperti kebijakan, standar, persyaratan hukum, perundangan, dan persyaratan kontrak yang relevan, serta bagaimana kewajiban ini berlaku untuk SML dan Layanan;
- d) Otoritas dan tanggung jawab untuk SML dan Layanan;
- e) Sumber daya manusia, teknis, informasi dan keuangan yang dibutuhkan untuk mengoperasikan SML dan Layanan;
- f) Pendekatan yang akan diambil untuk bekerja bersama para pihak yang terlibat dalam siklus hidup layanan;
- g) Teknologi yang digunakan untuk mendukung SML; dan
- h) Bagaimana efektivitas SML dan Layanan akan diukur, diaudit, dilaporkan, dan ditingkatkan.

7. Dukungan untuk SML

a. Sumber Daya

Organisasi harus menentukan dan menyediakan sumber daya manusia, teknis, informasi dan keuangan yang dibutuhkan untuk penetapan, penerapan, pemeliharaan, dan peningkatan berkelanjutan dari SML dan operasi layanan untuk memenuhi persyaratan dari layanan dan mencapai sasaran dari manajemen layanan.

b. Kompetensi

Organisasi harus:

- 1) Menentukan kompetensi yang dibutuhkan dari *stakeholder* yang melakukan pekerjaan di bawah kendalinya yang mempengaruhi kinerja dan efektivitas dari SML dan Layanan;
- 2) Memastikan bahwa *stakeholder* tersebut kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan, atau pengalaman yang sesuai;
- 3) Jika berlaku, mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang dibutuhkan dan mengevaluasi efektivitas dari tindakan yang diambil; dan
- 4) Menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kompetensi.

c. Kesadaran

Orang yang melakukan pekerjaan di bawah kendali dari organisasi harus menyadari:

- 1) Kebijakan dari Manajemen Layanan;

- 2) Sasaran Manajemen Layanan;
- 3) Layanan yang relevan dengan pekerjaan dari *stakeholder*;
- 4) Kontribusi *stakeholder* terhadap efektivitas SML, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja; dan
- 5) Implikasi dari tidak mematuhi persyaratan SML.

d. Komunikasi

Organisasi harus menentukan komunikasi internal dan eksternal yang relevan bagi SML dan layanan, termasuk:

- 1) Apa yang dikomunikasikan;
- 2) Kapan berkomunikasi;
- 3) Dengan siapa berkomunikasi;
- 4) Cara berkomunikasi; dan
- 5) Siapa yang akan bertanggung jawab atas komunikasi itu.

e. Informasi Terdokumentasi

1) Umum

SML organisasi harus mencakup:

- a) Informasi terdokumentasi yang dipersyaratkan.
- b) Informasi terdokumentasi yang ditentukan oleh organisasi sebagaimana dibutuhkan bagi efektivitas SML, yang sedikitnya mencakup:
 - (1) Ukuran organisasi dan jenis aktivitasnya, prosesnya, produknya, dan layanannya;
 - (2) Kompleksitas proses, layanan, dan antarmukanya; dan
 - (3) Kompetensi dari *stakeholder*.

2) Membuat dan Memperbarui Informasi Terdokumentasi

Saat membuat dan memperbarui informasi terdokumentasi, organisasi harus memastikan kesesuaian:

- a) Identifikasi dan deskripsi;
- b) Format dan media; dan
- c) Meninjau dan menyetujui kesesuaian dan kecukupan.

3) Kendali terhadap Informasi Terdokumentasi

- a) Informasi terdokumentasi yang dibutuhkan oleh SML dan dokumen tersebut harus dikendalikan untuk memastikan:
 - (1) Ketersediaan dan kecocokannya untuk digunakan, di tempatan dan di saat yang dibutuhkan; dan
 - (2) Terlindungi dengan memadai.

- b) Untuk kendali atas informasi terdokumentasi, organisasi harus menyikapi aktivitas sebagai berikut, jika berlaku:
 - (1) Distribusi, akses, pengambilan, dan penggunaan;
 - (2) Penyimpanan dan preservasi, termasuk preservasi keterbacaan;
 - (3) Kendali atas perubahan; dan
 - (4) Retensi dan disposisi.

Informasi terdokumentasi dari sumber eksternal yang ditentukan oleh organisasi sebagaimana dibutuhkan untuk perencanaan dan pengoperasian SML harus diidentifikasi secara memadai dan terkendali.

4) Informasi Terdokumentasi Sistem Manajemen Layanan

Informasi terdokumentasi untuk SML harus termasuk:

- a) Cakupan SML;
- b) Kebijakan dan sasaran untuk manajemen layanan;
- c) Rencana manajemen layanan;
- d) Kebijakan manajemen perubahan, kebijakan keamanan informasi, dan rencana keberlangsungan layanan;
- e) Proses dari SML di organisasi;
- f) Persyaratan layanan;
- g) Katalog layanan;
- h) Perjanjian tingkat layanan;
- i) Kontrak dengan pemasok eksternal;
- j) Perjanjian dengan pemasok atau pelanggan internal yang bertindak sebagai pemasok;
- k) Prosedur yang dipersyaratkan; dan
- l) Catatan yang dipersyaratkan untuk menunjukkan bukti kepatuhan terhadap persyaratan dari dokumen dan SML organisasi.

f. Pengetahuan

Organisasi harus menentukan dan memelihara pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung pengoperasian SML dan Layanan. Pengetahuan harus relevan, dapat digunakan, dan tersedia bagi orang yang memadai. Pengetahuan yang dimaksud spesifik untuk organisasi, SML, layanan, dan para pihak yang berkepentingan. Pengetahuan digunakan dan dibagikan untuk mendukung pencapaian manfaat yang diharapkan dan pengoperasian SML serta layanan.

IV.2 Eksekusi (Do)

Adapun yang termasuk di dalam proses eksekusi (*do*) berdasarkan Annex di dalam ISO 20000 - 1:2018 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 1: Persyaratan Sistem Manajemen Layanan, adalah sebagai berikut:

8. Pengoperasian Sistem Manajemen Layanan

a. Perencanaan dan Kendali Operasional

- 1) Organisasi harus merencanakan, menerapkan, dan mengendalikan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan dan untuk menerapkan tindakan yang ditentukan dalam proses perencanaan dengan:
 - a) Menetapkan kriteria kinerja untuk proses yang didasarkan pada persyaratan;
 - b) Menerapkan kendali proses sesuai dengan kriteria kinerja yang ditetapkan; dan
 - c) Menyimpan informasi terdokumentasi sejauh yang dibutuhkan untuk mendapatkan keyakinan bahwa proses telah dilakukan sesuai dengan rencana.
- 2) Organisasi harus mengendalikan perubahan yang direncanakan untuk SML dan meninjau konsekuensi dari perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk memitigasi segala efek buruk, sesuai dengan kebutuhan.
- 3) Organisasi harus memastikan bahwa proses yang dialihdayakan telah dikendalikan.

b. Portfolio Layanan

1) Penyampaian Layanan

- a) Organisasi harus mengoperasikan SML yang memastikan koordinasi aktivitas dan sumber daya; dan
- b) Organisasi harus melakukan aktivitas yang dibutuhkan untuk menyampaikan layanan.

2) Rencanakan Layanan

- a) Persyaratan layanan harus ditentukan dan didokumentasikan bagi layanan yang sudah ada, layanan baru, dan perubahan terhadap layanan;
- b) Organisasi harus menentukan kekritisian layanan didasarkan pada kebutuhan organisasi, pelanggan, pengguna, dan para pihak lain yang berkepentingan;

- c) Organisasi harus menentukan dan mengelola ketergantungan dan duplikasi antar layanan;
 - d) Organisasi harus mengusulkan perubahan saat dibutuhkan untuk menyelaraskan layanan dengan kebijakan manajemen layanan, sasaran manajemen layanan, dan persyaratan layanan, dengan mempertimbangkan batasan dan risiko yang diketahui;
 - e) Organisasi harus memprioritaskan permintaan untuk perubahan dan proposal untuk layanan baru atau perubahan layanan untuk diselaraskan dengan kebutuhan usaha dan sasaran manajemen layanan, dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber daya.
- 3) Kendali atas Pihak yang Terlibat Dalam Siklus Hidup Layanan
- a) Organisasi harus mempertahankan akuntabilitas untuk persyaratan yang disebutkan dan menyampaikan layanan terlepas dari pihak mana yang terlibat dalam pelaksanaan aktivitas untuk mendukung siklus hidup layanan.
 - b) Organisasi harus menentukan dan menerapkan kriteria untuk evaluasi dan pemilihan para pihak lain yang terlibat dalam siklus hidup layanan. Para pihak lain dapat merupakan pemasok eksternal, internal, atau pelanggan yang bertindak sebagai pemasok.
 - c) Para pihak lain harus tidak menyediakan atau mengoperasikan seluruh layanan, komponen layanan, atau proses layanan di dalam cakupan SML.
 - d) Organisasi harus menentukan dan mendokumentasikan:
 - (1) Layanan yang disediakan atau dioperasikan oleh para pihak lain;
 - (2) Komponen layanan yang disediakan atau dioperasikan oleh para pihak lain; dan
 - (3) Proses atau bagian dari proses di dalam SML organisasi yang dioperasikan oleh para pihak lain.
 - e) Organisasi harus mengintegrasikan layanan, komponen layanan, dan proses di dalam SML yang disediakan atau dioperasikan oleh organisasi atau para pihak lainnya untuk memenuhi persyaratan layanan.

- f) Organisasi harus mengkoordinasikan aktivitas dengan para pihak lain yang terlibat dalam siklus hidup layanan termasuk perencanaan, desain, transisi, penyampaian, dan peningkatan layanan.
- g) Organisasi harus menentukan dan menerapkan kendali yang relevan untuk para pihak lain atas hal-hal berikut ini:
 - (1) Pengukuran dan evaluasi kinerja proses; dan
 - (2) Pengukuran dan evaluasi efektivitas layanan dan komponen layanan untuk memenuhi persyaratan layanan.
- 4) Manajemen Katalog Layanan
 - a) Organisasi harus membuat dan memelihara satu atau lebih katalog layanan. Katalog layanan akan menyertakan informasi untuk organisasi, pelanggan, pengguna, dan para pihak lain yang berkepentingan untuk mendeskripsikan layanan, manfaat yang diharapkan, dan ketergantungan antar layanan; dan
 - b) Organisasi harus menyediakan akses kepada bagian yang memadai dari katalog layanan bagi pelanggan, pengguna, dan para pihak lain yang berkepentingan.
- 5) Manajemen Aset

Organisasi harus memastikan bahwa aset yang digunakan untuk menyampaikan layanan dikelola agar memenuhi persyaratan layanan dan kewajiban yang ada.
- 6) Manajemen Konfigurasi
 - a) Jenis butir konfigurasi (BK) harus ditetapkan, dan layanan harus diklasifikasikan sebagai BK.
 - b) Informasi konfigurasi harus direkam ke level detil sesuai kritikalitas dan jenis layanan. Akses kepada informasi konfigurasi harus dikendalikan. Informasi konfigurasi yang direkam untuk setiap BK harus mencakup:
 - (1) Identifikasi unik;
 - (2) Jenis BK;
 - (3) Deskripsi BK;
 - (4) Hubungan dengan BK lain; dan
 - (5) Status.

- c) BK harus dikendalikan, perubahan terhadap BK harus dapat dilacak dan diaudit untuk memelihara integritas dari informasi konfigurasi. Informasi konfigurasi akan diperbarui setelah penerapan perubahan terhadap BK.
- d) Pada interval yang direncanakan, organisasi harus memverifikasi akurasi dari informasi konfigurasi. Ketika ditemukan kekurangan, organisasi harus mengambil tindakan yang dibutuhkan.
- e) Informasi konfigurasi harus disediakan untuk aktivitas manajemen layanan lain sesuai dengan kebutuhan.

c. Hubungan dan Perjanjian

1) Umum

Organisasi dapat memanfaatkan pemasok untuk:

- a) Menyediakan atau mengoperasikan layanan;
- b) Menyediakan atau mengoperasikan komponen layanan; dan
- c) Mengoperasikan proses, atau bagian dari proses yang ada di dalam SML organisasi.

2) Manajemen Hubungan Usaha

- a) Pelanggan, pengguna, dan para pihak lain yang berkepentingan terhadap layanan harus diidentifikasi dan didokumentasikan;
- b) Organisasi harus memiliki satu atau lebih individu yang ditunjuk yang bertanggung jawab untuk mengelola hubungan dengan pelanggan dan memelihara kepuasan pelanggan;
- c) Organisasi harus menetapkan pengaturan untuk berkomunikasi dengan pelanggannya dan para pihak yang berkepentingan lainnya. Komunikasi tersebut harus mempromosikan pemahaman tentang lingkungan usaha yang terus berevolusi dimana layanan beroperasi dan harus memungkinkan organisasi merespons persyaratan layanan baru atau yang telah berubah;
- d) Pada interval yang direncanakan, organisasi harus meninjau tren kinerja dan manfaat dari layanan;
- e) Pada interval yang direncanakan, organisasi harus mengukur kepuasan layanan berdasarkan sampel pelanggan

yang representatif. Hasilnya harus dianalisis, ditinjau untuk mengidentifikasi peluang perbaikan, dan dilaporkan;

- f) Keluhan terhadap layanan harus dicatat, dikelola untuk ditutup, dan dilaporkan. Saat keluhan terhadap layanan tidak terselesaikan melalui jalur normal, metode eskalasi harus disediakan.

3) Manajemen Level Layanan

- a) Organisasi dan pelanggan harus menyetujui layanan yang akan diberikan.
- b) Untuk setiap layanan yang disampaikan, organisasi harus menetapkan satu atau lebih perjanjian level pelayanan berdasarkan persyaratan layanan yang terdokumentasi. Perjanjian level layanan harus mencakup target level layanan, batasan beban kerja, dan pengecualian.
- c) Pada interval yang direncanakan, organisasi harus memantau, meninjau, dan melaporkan tentang:
 - (1) Kinerja terhadap target level layanan; dan
 - (2) Perubahan aktual dan periodik dalam hal beban kerja yang dibandingkan dengan batas beban kerja di dalam perjanjian level layanan.
- d) Ketika target level layanan tidak terpenuhi, organisasi harus mengidentifikasi peluang perbaikan.

4) Manajemen Pemasok

- a) Manajemen Pemasok Eksternal
 - (1) Organisasi harus memiliki satu atau lebih individu yang ditunjuk yang bertanggung jawab untuk mengelola hubungan, kontrak, dan kinerja pemasok eksternal.
 - (2) Untuk setiap pemasok eksternal, organisasi harus menyetujui suatu kontrak terdokumentasi.
 - (3) Kontrak itu harus mencakup atau memuat referensi atas:
 - (a) Cakupan layanan, komponen layanan, proses, atau bagian dari proses yang akan diberikan atau dioperasikan oleh pemasok eksternal;
 - (b) Persyaratan yang harus terpenuhi oleh pemasok eksternal;

- (c) Target level layanan atau kewajiban kontraktual lainnya; dan
 - (d) Otoritas dan tanggung jawab organisasi dan pemasok eksternal.
- (4) Organisasi harus menilai keselarasan target level layanan atau kewajiban kontraktual lainnya untuk pemasok eksternal dibandingkan perjanjian level layanan dengan pelanggan, dan mengelola risiko yang teridentifikasi.
- (5) Organisasi harus mendefinisikan dan mengelola antarmuka bersama pemasok eksternal.
- (6) Pada interval yang direncanakan, organisasi harus memantau kinerja dari pemasok eksternal. Ketika target level layanan atau kewajiban kontraktual lainnya tidak terpenuhi, organisasi harus memastikan bahwa peluang perbaikan teridentifikasi.
- (7) Pada interval yang direncanakan, organisasi harus meninjau kontrak terhadap persyaratan layanan saat ini. Perubahan yang teridentifikasi terhadap kontrak harus dinilai dampaknya pada perubahan di SML dan layanan sebelum perubahan harus disetujui.
- (8) Perselisihan antar organisasi dan pemasok eksternal harus dicatat dan dikelola untuk ditutup.
- b) Manajemen Pemasok Internal dan Pelanggan yang Bertindak Sebagai Pemasok
- (1) Untuk setiap pemasok internal atau pelanggan yang bertindak sebagai pemasok, organisasi harus mengembangkan, menyetujui, dan memelihara perjanjian terdokumentasi untuk mendefinisikan target level layanan, komitmen lain, aktivitas, dan antarmuka antara para pihak; dan
- (2) Pada interval yang direncanakan, organisasi harus memantau kinerja dari pemasok internal atau pelanggan yang bertindak sebagai pemasok. Ketika target level layanan atau komitmen lain yang disetujui tidak terpenuhi, organisasi harus memastikan bahwa peluang perbaikan teridentifikasi.

d. Penawaran dan Permintaan

1) Penganggaran dan Akuntansi untuk Layanan

- a) Organisasi harus menganggarkan dan mempertanggungjawabkan layanan atau kumpulan layanan sesuai dengan kebijakan dan proses manajemen keuangannya;
- b) Biaya harus dianggarkan untuk mengaktifkan kendali finansial yang efektif dan pengambilan keputusan untuk layanan; dan
- c) Pada interval yang direncanakan, organisasi harus memantau dan melaporkan biaya aktual terhadap anggaran, meninjau prakiraan finansial, dan mengelola biaya.

2) Manajemen Permintaan

Pada interval yang direncanakan, organisasi harus:

- a) Menentukan permintaan saat ini dan memperkirakan permintaan masa depan untuk layanan; dan
- b) Mengawasi dan melaporkan permintaan dan konsumsi layanan.

3) Manajemen Kapasitas

- a) Persyaratan kapasitas untuk sumber daya manusia, teknis, informasi, dan finansial harus ditentukan, didokumentasikan, dan dipelihara dengan mempertimbangkan persyaratan layanan dan kinerja.
- b) Organisasi harus merencanakan kapasitas untuk menyertakan:
 - (1) Kapasitas saat ini dan perkiraan didasarkan pada permintaan layanan;
 - (2) Dampak kapasitas yang diharapkan dari target level layanan, persyaratan untuk ketersediaan layanan, dan keberlangsungan layanan; dan
 - (3) Skala waktu dan batas untuk perubahan kapasitas layanan.
- c) Organisasi harus menyediakan kapasitas yang mencukupi untuk memenuhi persyaratan kapasitas dan kinerja yang disetujui.

- d) Organisasi harus memantau penggunaan kapasitas, menganalisis kapasitas dan data kinerja, dan mengidentifikasi peluang untuk peningkatan kinerja.
- e. Desain, Pembuatan, dan Transisi Layanan
 - 1) Manajemen Perubahan
 - a) Kebijakan Manajemen Perubahan

Suatu kebijakan manajemen perubahan harus ditetapkan dan didokumentasikan untuk menentukan:

 - (1) Komponen layanan dan butir lain yang berada di bawah kendali manajemen perubahan;
 - (2) Kategori perubahan, termasuk perubahan darurat, dan bagaimana caranya hal tersebut dikelola; dan
 - (3) Kriteria untuk menentukan perubahan yang memiliki potensi memberikan dampak besar pada pelanggan atau layanan.
 - b) Inisiasi Manajemen Perubahan
 - (1) Permintaan perubahan, termasuk proposal untuk menambah, menghapus, atau mentransfer layanan, akan dicatat dan diklasifikasikan.
 - (2) Organisasi harus menggunakan desain dan transisi layanan untuk:
 - (a) Layanan baru yang memiliki potensi berdampak besar pada pelanggan atau layanan lainnya sebagaimana ditentukan oleh kebijakan manajemen perubahan;
 - (b) Perubahan layanan yang memiliki potensi berdampak besar pada pelanggan atau layanan lainnya sebagaimana ditentukan oleh kebijakan manajemen perubahan;
 - (c) Kategori perubahan yang akan dikelola oleh desain dan transisi layanan sesuai dengan kebijakan manajemen perubahan;
 - (d) Penghapusan layanan;
 - (e) Transfer layanan yang ada dari organisasi kepada pelanggan atau pihak lain; dan
 - (f) Transfer layanan yang ada dari pelanggan atau pihak lain kepada organisasi.

- (3) Menilai, menyetujui, menjadwalkan, dan meninjau layanan baru atau yang diubah dalam ruang lingkup akan dikelola melalui aktivitas manajemen perubahan.
 - (4) Permintaan perubahan yang tidak dikelola harus dikelola melalui aktivitas manajemen perubahan.
- c) Aktivitas Manajemen Perubahan
- (1) Organisasi dan para pihak yang berkepentingan harus mengambil keputusan untuk persetujuan dan prioritas permintaan perubahan. Pengambilan keputusan harus mempertimbangkan risiko, keuntungan usaha, kelayakan, dan dampak keuangan. Pengambilan keputusan juga harus mempertimbangkan dampak potensial dari perubahan pada:
 - (a) Layanan yang ada;
 - (b) Pelanggan, pengguna, dan para pihak berkepentingan lainnya;
 - (c) Kebijakan dan rencana yang dipersyaratkan dalam dokumen ini;
 - (d) Kapasitas, ketersediaan layanan, keberlangsungan layanan, dan keamanan informasi; dan
 - (e) Permintaan perubahan lainnya, rilis dan rencana untuk penerapan.
 - (2) Perubahan yang disetujui harus disiapkan, diverifikasi dan, jika memungkinkan, diuji. Tanggal penerapan yang diusulkan dan detail penerapan lainnya untuk perubahan yang disetujui harus dikomunikasikan kepada para pihak yang berkepentingan.
 - (3) Aktivitas untuk mengembalikan atau memperbaiki perubahan yang tidak berhasil harus direncanakan dan, jika memungkinkan, diuji. Perubahan yang tidak berhasil harus diselidiki dan tindakan yang disetujui dilakukan.
 - (4) Organisasi harus meninjau perubahan untuk efektivitas dan mengambil tindakan yang disetujui bersama para pihak yang berkepentingan.
 - (5) Pada interval yang direncanakan, permintaan untuk catatan perubahan harus dianalisis untuk mendeteksi

tren. Hasil dan kesimpulan yang didapat dari analisis harus dicatat dan ditinjau untuk mengidentifikasi peluang perbaikan.

2) Desain dan Transisi Layanan

a) Rencanakan Layanan Baru dan yang Diubah

- (1) Perencanaan harus menggunakan persyaratan layanan untuk layanan baru atau yang diubah yang ditentukan dan harus menyertakan atau memuat acuan untuk:
 - (a) Otoritas dan tanggung jawab untuk mendesain, membuat, dan mentransisikan aktivitas;
 - (b) Aktivitas yang akan dilakukan oleh organisasi untuk pihak lain beserta skala waktunya;
 - (c) Sumber daya manusia, teknis, informasi, dan keuangan;
 - (d) Ketergantungan dengan layanan lain;
 - (e) Pengujian yang dibutuhkan untuk layanan baru atau yang diubah;
 - (f) Kriteria penerimaan layanan;
 - (g) Manfaat yang diinginkan dari penyediaan layanan baru atau diubah, yang dinyatakan dalam hal yang diukur; dan
 - (h) Dampak pada SML, layanan lain, perubahan yang direncanakan, pelanggan, pengguna, dan para pihak berkepentingan lainnya.
- (2) Untuk layanan yang akan dihapus, perencanaan juga harus menyertakan tanggal penghapusan layanan serta aktivitas untuk pengarsipan, pembuangan, atau transfer data, informasi terdokumentasi, dan komponen layanan.
- (3) Untuk layanan yang akan ditransfer, perencanaan juga harus menyertakan tanggal transfer layanan serta aktivitas untuk transfer data, informasi terdokumentasi, pengetahuan, dan komponen layanan.
- (4) BK yang terpengaruhi oleh layanan baru atau yang diubah harus dikelola melalui manajemen konfigurasi.

b) Desain

Layanan baru atau yang diubah harus didesain dan didokumentasikan agar sesuai dengan persyaratan layanan yang ditentukan. Desain harus menyertakan butir yang relevan dari yang berikut ini:

- (1) Otoritas dan tanggung jawab para pihak yang terlibat dalam penyampaian layanan baru atau yang diubah;
- (2) Persyaratan perubahan untuk sumber daya manusia, teknis, informasi, dan keuangan;
- (3) Persyaratan untuk pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang sesuai;
- (4) Perjanjian Level Layanan, kontrak, atau kesepakatan terdokumentasi yang baru atau yang diubah yang mendukung layanan;
- (5) Perubahan terhadap SML yang menyertakan kebijakan, perubahan, proses, prosedur, tindakan, dan pengetahuan baru atau yang diubah;
- (6) Dampak pada layanan lain; dan
- (7) Dampak pada katalog layanan.

c) Pembuatan dan Transisi

- (1) Layanan baru atau yang diubah harus dibuat dan diuji untuk memverifikasi bahwa layanan itu sudah memenuhi persyaratan layanan, mematuhi desain terdokumentasi, dan memenuhi kriteria penerimaan layanan yang disepakati. Jika kriteria penerimaan layanan tidak terpenuhi, organisasi dan para pihak yang berkepentingan harus mengambil keputusan tentang tindakan dan penerapan yang dibutuhkan.
- (2) Manajemen rilis dan penerapan akan digunakan untuk menerapkan layanan baru atau yang diubah yang sudah disetujui ke dalam lingkungan nyata.
- (3) Setelah penyelesaian aktivitas transisi, organisasi harus melaporkan kepada para pihak yang berkepentingan tentang manfaat yang dicapai dibandingkan dengan yang diinginkan.

3) Manajemen Rilis dan Penyebaran

- a) Organisasi harus mendefinisikan jenis rilis, termasuk rilis darurat, frekuensinya, dan bagaimana hal ini dikelola.

- b) Organisasi harus merencanakan penyebaran layanan dan komponen layanan baru atau yang diubah ke dalam lingkungan aktif.
- c) Perencanaan harus dikoordinasikan bersama dengan manajemen perubahan dan menyertakan acuan dengan permintaan perubahan terkait, kesalahan yang diketahui, atau masalah yang sedang ditangani melalui rilis itu.
- d) Perencanaan harus menyertakan tanggal penerapan dari setiap rilis, hasil dan cara penyebaran.
- e) Rilis tersebut harus diverifikasi terhadap kriteria penerimaan yang terdokumentasi dan disetujui sebelum penyebaran. Jika kriteria penerimaan tidak terpenuhi, organisasi dan para pihak yang berkepentingan harus mengambil keputusan tentang tindakan dan penyebaran yang dibutuhkan. Sebelum penyebaran suatu rilis ke lingkungan aktif, baseline dari BK yang terpengaruh harus diambil.
- f) Rilis harus disebarkan ke dalam lingkungan aktif sehingga integritas layanan dan komponen layanan dapat terpelihara. Keberhasilan atau kegagalan rilis harus dipantau dan dianalisis. Pengukuran harus mencakup insiden yang terkait dengan suatu rilis dalam periode setelah penyebaran suatu rilis. Hasil dan kesimpulan yang didapat dari analisis harus dicatat dan ditinjau untuk mengidentifikasi peluang peningkatan.
- g) Informasi tentang keberhasilan atau kegagalan rilis dan tanggal rilis masa yang akan datang harus tersedia untuk aktivitas manajemen layanan lain sesuai kebutuhan.

f. Penyelesaian dan Pemenuhan

1) Manajemen Insiden

- a) Insiden harus:
 - (1) Dicatat dan diklasifikasikan;
 - (2) Diprioritaskan dengan mempertimbangkan dampak dan urgensinya;
 - (3) Dieskalasikan jika dibutuhkan;
 - (4) Diselesaikan; dan
 - (5) Ditutup.

- b) Catatan insiden harus diperbarui dengan tindakan yang diambil.
 - c) Organisasi harus menentukan kriteria untuk mengidentifikasi insiden besar.
 - d) Insiden besar harus diklasifikasi dan dikelola sesuai dengan prosedur terdokumentasi. Manajemen puncak harus diberi informasi tentang insiden besar.
 - e) Organisasi harus menetapkan tanggung jawab untuk mengelola setiap insiden besar.
 - f) Setelah terselesaikan, insiden besar harus dilaporkan dan ditinjau untuk mengidentifikasi peluang-peluang untuk peningkatan.
- 2) Manajemen Permintaan Layanan
- a) Permintaan layanan harus:
 - (1) Dicatat dan diklasifikasikan;
 - (2) Diprioritaskan;
 - (3) Dipenuhi; dan
 - (4) Ditutup.
 - b) Catatan permintaan layanan harus diperbarui dengan tindakan yang diambil.
 - c) Instruksi untuk pemenuhan permintaan layanan harus tersedia untuk orang yang terlibat dalam pemenuhan permintaan layanan.
- 3) Manajemen Masalah
- a) Organisasi harus menganalisis data dan tren insiden untuk mengidentifikasi masalah.
 - b) Organisasi harus melakukan analisis akar masalah dan menentukan tindakan potensial untuk mencegah kejadian atau terulangnya insiden.
 - c) Masalah harus:
 - (1) Dicatat dan diklasifikasikan;
 - (2) Diprioritaskan;
 - (3) Dieskalasikan jika dibutuhkan;
 - (4) Diselesaikan jika memungkinkan; dan
 - (5) Ditutup.
 - d) Catatan masalah harus diperbarui dengan tindakan yang diambil. Perubahan yang dibutuhkan untuk penyelesaian

masalah harus dikelola sesuai dengan kebijakan manajemen perubahan.

- e) Ketika akar penyebab masalah telah teridentifikasi, tetapi masalah belum terselesaikan secara permanen, organisasi harus menentukan tindakan untuk mengurangi atau menghilangkan dampak masalah pada layanan.
- f) Masalah yang diketahui harus dicatat.
- g) Informasi terkini tentang kesalahan yang diketahui dan penyelesaian masalah harus tersedia untuk aktivitas manajemen layanan lain sesuai kebutuhan.
- h) Pada interval yang direncanakan, efektivitas penyelesaian masalah harus dipantau, ditinjau, dan dilaporkan.

g. Jaminan Layanan

1) Jaminan Ketersediaan Layanan

- a) Pada interval yang direncanakan, risiko terhadap ketersediaan layanan harus dinilai dan didokumentasikan;
- b) Organisasi harus menentukan persyaratan dan target ketersediaan layanan;
- c) Persyaratan yang disepakati harus dipertimbangkan sesuai dengan persyaratan usaha, persyaratan layanan, perjanjian level layanan, dan risiko;
- d) Persyaratan dan target ketersediaan usaha harus didokumentasikan dan dipelihara;
- e) Ketersediaan layanan harus dipantau, hasilnya dicatat dan dibandingkan dengan target; dan
- f) Ketidaktersediaan yang tidak direncanakan harus diselidiki dan tindakan yang dibutuhkan telah diambil.

2) Manajemen Keberlangsungan Layanan

- a) Pada interval yang direncanakan, risiko terhadap keberlangsungan layanan harus dinilai dan didokumentasikan.
- b) Organisasi harus menentukan persyaratan keberlangsungan layanan.
- c) Persyaratan yang disepakati harus dipertimbangkan sesuai dengan persyaratan usaha, persyaratan layanan, perjanjian level layanan, dan risiko.

- d) Organisasi harus membuat, menerapkan, dan memelihara satu atau lebih rencana keberlangsungan layanan.
- e) Rencana keberlangsungan layanan harus mencakup atau memuat acuan tentang:
 - (1) Kriteria dan tanggung jawab untuk meminta keberlangsungan layanan;
 - (2) Prosedur yang akan diterapkan ketika terjadi kehilangan besar atas layanan;
 - (3) Target untuk ketersediaan layanan saat rencana keberlangsungan layanan diminta;
 - (4) Persyaratan pemulihan layanan; dan
 - (5) Prosedur untuk kembali ke kondisi kerja normal.
- f) Rencana keberlangsungan layanan dan daftar kontak harus dapat diperoleh saat akses ke lokasi layanan normal tertutup.
- g) Pada interval yang direncanakan, rencana keberlangsungan layanan harus diuji terhadap persyaratan keberlangsungan layanan. Rencana keberlangsungan layanan harus diuji-ulang setelah perubahan besar pada lingkungan layanan.
- h) Hasil dari pengujian harus dicatat.
- i) Tinjauan harus dilakukan setelah setiap pengujian dan setelah rencana keberlangsungan layanan diminta. Ketika defisiensi ditemukan, organisasi harus mengambil tindakan yang dibutuhkan.
- j) Organisasi harus melaporkan penyebab, dampak, dan pemulihan ketika rencana keberlangsungan layanan telah diminta.

IV.3 Periksa (*Check*)

Adapun yang termasuk di dalam proses periksa (*check*) berdasarkan Annex di dalam ISO 20000 - 1:2018 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 1: Persyaratan Sistem Manajemen Layanan, adalah sebagai berikut:

9. Evaluasi Kinerja

a. Pemantauan, Pengukuran, Analisis, dan Evaluasi

- 1) Organisasi harus menentukan:
 - a) Apa yang harus dipantau dan diukur terkait SML dan layanan;

- b) Metode pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi, sesuai kebutuhan, untuk memastikan hasil yang valid;
 - c) Kapan pengukuran dan pemantauan harus dilakukan; dan
 - d) Kapan hasil dari pemantauan dan pengukuran harus dianalisis dan dievaluasi.
- 2) Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti dari hasil tersebut.
 - 3) Organisasi harus mengevaluasi kinerja SML terhadap sasaran manajemen layanan dan mengevaluasi efektivitas SML.
 - 4) Organisasi harus mengevaluasi efektivitas layanan terhadap persyaratan layanan.

b. Audit Internal

- 1) Organisasi harus melakukan audit intern pada interval yang direncanakan untuk memberi informasi tentang apakah SML:
 - a) sesuai dengan:
 - (1) Persyaratan organisasi untuk SML; dan
 - (2) Persyaratan dalam dokumen ini;
 - b) Secara efektif diterapkan dan dipelihara.
- 2) Organisasi harus:
 - a) Merencanakan, menetapkan, dan memelihara program audit, termasuk frekuensi, metode, tanggung jawab, persyaratan perencanaan dan pelaporan, yang mempertimbangkan:
 - (1) Pentingnya proses yang jadi perhatian;
 - (2) Perubahan yang mempengaruhi organisasi; dan
 - (3) Hasil dari audit sebelumnya.
 - b) Mendefinisikan kriteria dan ruang lingkup audit untuk setiap audit.
 - c) Memilih auditor dan melakukan audit untuk memastikan objektivitas dan imparialitas proses audit.
 - d) Memastikan bahwa hasil audit dilaporkan kepada manajemen yang relevan.
 - e) Menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari penerapan program audit dan hasil audit.

c. Tinjauan Manajemen

- 1) Manajemen puncak harus meninjau SML dan layanan organisasi, pada interval yang direncanakan, untuk memastikan keberlangsungan kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas.
 - 2) Tinjauan manajemen harus mencakup pertimbangan tentang:
 - a) Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya.
 - b) Perubahan dalam masalah eksternal dan internal yang relevan untuk SML.
 - c) Informasi tentang kinerja dan efektivitas SML, termasuk tren dari:
 - (1) Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan;
 - (2) Hasil pemantauan dan pengukuran; dan
 - (3) Hasil audit.
 - d) Peluang untuk peningkatan berkelanjutan.
 - e) Umpan balik untuk pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya.
 - f) Kepatuhan kepada dan kesesuaian kebijakan manajemen layanan dan kebijakan lain yang dibutuhkan.
 - g) Pencapaian sasaran manajemen layanan.
 - h) Kinerja layanan.
 - i) Kinerja para pihak lain yang terlibat dalam penyampaian layanan.
 - j) Kondisi dan prakiraan level sumber daya manusia, teknis, informasi, dan keuangan serta kapabilitas sumber daya manusia dan teknis.
 - k) Hasil dari penilaian risiko dan efektivitas tindakan yang diambil untuk menangani risiko dan peluang.
 - l) Perubahan yang dapat mempengaruhi SML dan layanan.
 - 3) Keluaran dari tinjauan manajemen akan menyertakan keputusan yang terkait dengan peluang peningkatan berkelanjutan dan segala kebutuhan untuk perubahan kepada SML dan Layanan.
 - 4) Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti hasil dari tinjauan manajemen.
- d. Pelaporan Layanan
- 1) Organisasi harus menentukan persyaratan pelaporan dan tujuannya;
 - 2) Laporan tentang kinerja dan efektivitas SML dan layanannya harus dihasilkan menggunakan informasi dari aktivitas SML dan

penyampaian layanan. Pelaporan layanan harus mencakup tren; dan

- 3) Organisasi harus membuat keputusan dan mengambil tindakan berdasarkan temuan di dalam laporan layanan. Tindakan yang disepakati harus dikomunikasikan kepada para pihak yang berkepentingan.

IV.4 Tindak Lanjut(*Action*)

Adapun yang termasuk di dalam proses tindak lanjut (*action*) berdasarkan Annex di dalam ISO 20000 - 1:2018 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan - Bagian 1: Persyaratan Sistem Manajemen Layanan, adalah sebagai berikut:

10. Peningkatan

a. Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan

- 1) Saat suatu ketidaksesuaian terjadi, organisasi harus:
 - a) Bereaksi terhadap ketidaksesuaian tersebut, dan jika berlaku:
 - (1) Mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaikinya; dan
 - (2) Menghadapi konsekuensinya.
 - b) Mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian agar tidak terjadi lagi atau terjadi di tempat lain dengan cara:
 - (1) Meninjau ketidaksesuaian tersebut;
 - (2) Menentukan penyebab dari ketidaksesuaian; dan
 - (3) Menentukan apakah terdapat ketidaksesuaian sejenis, atau berpotensi untuk terjadi.
 - c) Menerapkan semua tindakan yang dibutuhkan.
 - d) Meninjau efektivitas segala tindakan perbaikan yang diambil.
 - e) Membuat perubahan pada SML (jika diperlukan).Tindakan perbaikan harus sesuai dengan efek dari ketidaksesuaian yang ditemui.
- 2) Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari:
 - a) Sifat ketidaksesuaian dan semua tindakan yang diambil setelahnya; dan
 - b) Hasil dari semua tindakan perbaikan.

b. Peningkatan Berkelanjutan

- 1) Organisasi harus terus meningkatkan kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas SML dan Layanan.
- 2) Organisasi harus menentukan kriteria evaluasi untuk diterapkan pada peluang peningkatan saat membuat keputusan tentang persetujuannya. Kriteria evaluasi harus mencakup keselarasan dan peningkatan dengan sasaran manajemen layanan.
- 3) Perbaikan peningkatan harus terdokumentasikan. Organisasi harus mengelola aktivitas perbaikan yang telah disetujui, mencakup:
 - a) Menetapkan satu atau lebih target untuk ditingkatkan di bidangnya seperti mutu, nilai, kapabilitas, biaya, produktivitas, pemanfaatan sumber daya, dan pengurangan risiko; dan
 - b) Memastikan bahwa peningkatan diprioritaskan, direncanakan, dan diterapkan.

BAB V

Analisis Kesenjangan dan Rekomendasi

V.1 Analisis Kesenjangan

Adapun berdasarkan kondisi eksisting dan kondisi ideal dalam penyelenggaraan manajemen layanan, selanjutnya dilakukan analisis kesenjangan guna memperoleh kesenjangan yang ada dan selanjutnya diolah menjadi rekomendasi sebagaimana terlihat di bawah ini:

No	Tahap	Kondisi Eksisting	Kondisi Ideal	Kesenjangan
1	Perencanaan (<i>Plan</i>)	1. Ruang lingkup Sistem Manajemen Layanan sudah jelas, yaitu: a. Pelayanan pengguna SPBE; b. Pengoperasian layanan SPBE; dan c. Pengelolaan aplikasi SPBE. Sedangkan untuk organisasi dan konteksnya, masih dilakukan secara terpisah yaitu melalui masing-masing perangkat daerah.	1. Dengan memahami konteks organisasi dengan baik, penyedia layanan dapat mengidentifikasi peluang, mengelola risiko, dan mengembangkan strategi yang tepat untuk memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari pengguna/ pelanggan/ kustomer serta pihak-pihak berkepentingan lainnya. Hal tersebut tentunya dapat membantu organisasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pelanggan, serta memastikan bahwa layanan yang	1. Tidak tersedianya konteks organisasi yang baik, sehingga terkait dengan pemahaman terhadap organisasi dan konteksnya, pemahaman terhadap kebutuhan dan ekspektasi dari para pihak yang berkepentingan kurang, namun terkait dengan ruang lingkup dari SML sudah cukup jelas.

No	Tahap	Kondisi Eksisting	Kondisi Ideal	Kesenjangan
		2. Belum tersedianya struktur yang matang terkait dengan penyelenggaraan layanan di Pemerintah Kota Blitar, sehingga terkait dengan komitmen dalam penyelenggaraan layanan berada di masing-masing perangkat daerah 3. Perencanaan belum dilakukan secara matang dan struktur 4. Dukungan terkait dengan Sumber Daya Manusia dan Kompetensi, untuk masing-masing pengelola/ pemilik layanan sudah memiliki Pranata Komputer, dan	dikelola/ diampu dapat mendukung tujuan bisnis yang lebih luas. 2. Adanya kepemimpinan yang kuat dan memiliki komitmen terhadap penyelenggaraan manajemen layanan, maka pimpinan dari organisasi dapat membantu dalam memastikan kesuksesan sistem manajemen layanan dan kontribusi yang berarti terhadap pencapaian tujuan bisnis yang lebih luas. 3. Melakukan perencanaan yang matang dan terstruktur dalam hal penyediaan layanan, organisasi dapat mengoptimalkan kinerja layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mencapai tujuan bisnis yang lebih luas dengan lebih efektif. 4. Menyediakan dukungan yang memadai terhadap sistem manajemen layanan, organisasi dapat memastikan bahwa sistem tersebut berfungsi dengan efektif dan	2. Tidak tersedianya struktur organisasi dalam penyelenggaraan layanan Pemerintah Kota Blitar 3. Perencanaan perlu disusun dengan matang, sehingga dapat mengoptimalkan kinerja layanan 4. Dukungan dalam penyelenggaraan manajemen layanan telah terlaksana dengan baik, dan perlu untuk ditingkatkan kembali

No	Tahap	Kondisi Eksisting	Kondisi Ideal	Kesenjangan
		tentunya sudah dilakukan pendokumentasi terhadap informasi yang diterima, baik itu aduan, keluhan, gangguan, dan masalah	memberikan nilai tambah yang signifikan bagi organisasi dan pelanggannya	
2	Eksekusi (<i>Do</i>)	Pemerintah Kota Blitar, telah menerapkan mekanisme permintaan layanan, perubahan layanan, pengoperasian layanan, pembangunan dan pengembangan layanan, pendayagunaan dan pemeliharaan layanan, pemulihan layanan dan pelayanan pengaduan keluhan, aduan, gangguan, dan masalah	Menjalankan pengoperasian sistem manajemen layanan sesuai dengan prinsip-prinsip dan persyaratan yang terdapat ISO 20000 - 1:2018 Teknologi Informasi - Manajemen Layanan, organisasi dapat memastikan bahwa layanan disampaikan dengan kualitas yang diharapkan, efisien, dan efektif	1. Kegiatan pelayanan pengaduan (aduan, keluhan, gangguan, dan masalah) sebaiknya dilaporkan kepada atasan (manajemen) terlebih dahulu baru dilakukan tindaklanjuti; 2. Permintaan Layanan belum sepenuhnya dilakukan analisis dan beberapa tidak melibatkan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika 3. Dalam perubahan layanan perlu dilakukan koordinasi yang tentunya melibatkan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistika 4. Layanan yang terselenggara perlu menyediakan <i>user guide/ manual book</i> 5. Proses pembangunan perlu memperhatikan <i>framework - framework</i> yang berkaitan

No	Tahap	Kondisi Eksisting	Kondisi Ideal	Kesenjangan
				dengan pengembangan, seperti <i>Agile Development</i>, SDLC, dan lain sebagainya 6. Proses pendayagunaan dan pemeliharaan layanan beberapa perlu dilakukannya dokumentasi 7. Pemulihan Layanan perlu membuat standar dalam pemulihan layanan
3	Periksa (<i>Check</i>)	Layanan yang ada, beberapa sudah dilakukan pemantauan dan analisis dilakukan sebatas terdapat informasi aduan, keluhan, gangguan, dan permasalahan yang diterima oleh pengelola/ pengampu layanan, sedangkan tinjauan manajemen dan pelaporan layanan dilakukan sebatas melaporkan kepada atasan sampai pada tingkatan Kepala Dinas Perangkat Daerah.	Melalui evaluasi sistem manajemen layanan yang terstruktur, teratur dan menyeluruh, organisasi dapat mengidentifikasi peluang perbaikan, mengukur pencapaian tujuan, dan memastikan bahwa layanan yang diampu/ dikelola terus mengalami perkembangan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan/ pengguna layanan	Proses pengukuran, evaluasi, dan audit internal terhadap layanan yang terdapat pada Pemerintah Kota Blitar, baik itu Layanan Administrasi Pemerintahan maupun Layanan Publik belum dilakukan
4	Tindak Lanjut (<i>Action</i>)	Perbaikan/ tindak lanjut terhadap hasil pemantauan, pengukuran, analisis, evaluasi, audit internal, tinjauan manajemen, dan pelaporan	Organisasi dapat terus meningkatkan kinerja sistem manajemen layanan dan memastikan bahwa layanan yang diampu/ dikelola dapat	Tindak lanjut yang ada hanya berdasarkan aduan, keluhan, gangguan, dan permasalahan yang diterima oleh pengelola/ pengampun layanan saja,

No	Tahap	Kondisi Eksisting	Kondisi Ideal	Kesenjangan
		terhadap Layanan di Pemerintah Kota Blitar.	disediakan secara terus menerus dalam memenuhi kebutuhan dan harapan dari pelanggan/ pengguna layanan	selebihnya sebagaimana proses diatas masih belum dilakukan.

V.2 Rekomendasi

Berdasarkan analisis kesenjangan yang telah dilakukan diatas, selanjutnya Pemerintah Kota Blitar perlu menyusun pedoman dalam manajemen layanan yang berisikan kesenjangan-kesenjangan yang termaktub pada poin 5.1 Analisis Kesenjangan diatas, sebagaimana pedoman tersebut dapat terlihat pada Lampiran I.

BAB VI

Penutup

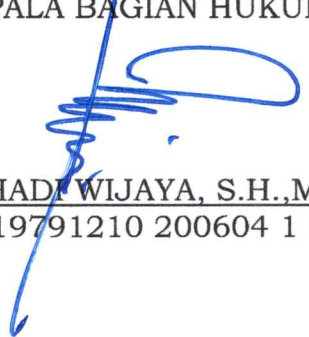
Laporan akhir ini disusun guna memberikan gambaran mengenai metodologi, tahapan pekerjaan, kondisi eksisting, kondisi ideal yang harus dipenuhi dalam manajemen layanan, serta analisis kesenjangan dan rekomendasi yang perlu dilakukan dalam pengelolaan dan penyelenggaraan manajemen layanan, hingga penyusunan rekomendasi dalam bentuk rancangan peraturan Walikota mengenai pedoman manajemen layanan di Lingkungan Pemerintah Kota Blitar.

WALIKOTA BLITAR,

ttd.

SANTOSO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



IKA HADI WIJAYA, S.H., M.H.
NIP. 19791210 200604 1 008