



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

STANDARD OPERATING PROCEDURE

ORGANISASI LAYANAN

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)



PROVINSI JAWA TENGAH

2018

Daftar Isi

Daftar Istilah.....	3
1. Tujuan Pengorganisasian	4
2. Tugas dan Tanggung Jawab Personil.....	4
2.1. Ketua LPSE.....	4
2.2. Koordinator Helpdesk	5
2.3. Helpdesk.....	5
2.4. Pengelola Kapasitas	5
2.5. Pengelola Perubahan	6
2.6. Pengelola Aset.....	6
2.7. Pengelola Risiko	6
2.8. Koordinator Keamanan Informasi.....	6
2.9. Pengelola Pendukung Layanan	7
2.10. Administrator Keuangan	7
2.11. Koordinator Kelangsungan Layanan	7
2.12. Pengelola Hubungan dengan Pengguna Layanan	7
2.13. Penilai.....	8

Daftar Istilah

1. **IT Service Management (ITSM)** adalah *framework* tata kelola penyelenggaraan layanan teknologi informasi, yang mengacu pada implementasi dan pengelolaan layanan teknologi informasi yang berkualitas melalui pengelolaan orang, proses dan teknologi informasi itu sendiri.

1. Tujuan Pengorganisasian

Dalam rangka pelaksanaan pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) diperlukan optimalisasi peran yang bertanggungjawab dalam penerapan pengelolaan layanan. Untuk itu dipandang perlu membentuk tim yang selaras dengan kerangka kerja LPSE, yang bertujuan:

- 1) Memastikan bahwa setiap personil LPSE mengambil peran melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik;
- 2) Mensinergikan proses di seluruh area LPSE guna mewujudkan tata kelola *IT Service Management (ITSM)* yang baik, efektif dan efisien;
- 3) Untuk memudahkan evaluasi dan monitoring sebagai bahan perbaikan agar LPSE dapat mewujudkan layanan TIK yang prima;
- 4) Mendukung dan mewujudkan integritas Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang handal;
- 5) Memberikan perbaikan dan pelaksanaan ITSM yang sesuai dengan standardisasi layanan.

2. Tugas dan Tanggung Jawab Personil

2.1. Ketua LPSE

- 1) Mengidentifikasi hukum atau peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan layanan;
- 2) Memastikan penyelenggaraan layanan telah mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku;
- 3) Memastikan kebijakan dan standar dalam penyelenggaraan layanan dipatuhi dan diterapkan oleh semua unit dalam penyelenggaraan layanan;
- 4) Memastikan bahwa dilakukan aktivitas untuk mengidentifikasi, mendokumentasikan dan memenuhi persyaratan layanan;
- 5) Membuat kebijakan-kebijakan yang mampu meningkatkan kualitas layanan dan membawa proses penyelenggaraan layanan;
- 6) Menyusun struktur organisasi yang mampu mendukung penyelenggaraan layanan, agar penyelenggaraan layanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien;
- 7) Melakukan evaluasi untuk memastikan struktur organisasi yang ada mampu untuk mendukung penyelenggaraan layanan agar penyelenggaraan layanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien;
- 8) Mensosialisasikan kebijakan layanan kepada semua pegawai yang terkait dengan proses penyelenggaraan layanan;
- 9) Memastikan semua pegawai yang terkait dengan proses penyelenggaraan layanan mematuhi dan menerapkan kebijakan layanan;
- 10) Menugaskan penanggung jawab untuk memastikan bahwa proses pengelolaan layanan telah dirancang, diimplementasikan dan ditingkatkan sesuai kebijakan dan tujuan pengelolaan layanan;
- 11) Memastikan bahwa proses-proses pengelolaan layanan telah diintegrasikan dengan komponen sistem pengelolaan layanan lainnya.

- 12) Memastikan bahwa seluruh asset, termasuk lisensi, yang digunakan untuk penyampaian layanan dikelola sesuai dengan hukum dan peraturan serta kewajiban kontraktual yang ada;
- 13) Melaporkan kepada manajemen puncak mengenai kinerja dan peluang untuk peningkatan (*opportunities for improvement*) layanan dan pengelolaan terhadap layanan.

2.2. Koordinator Helpdesk

- 1) Menerapkan proses pengelolaan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan yang efektif dan efisien;
- 2) Melakukan pemantauan efektifitas dan efisiensi proses pengelolaan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan;
- 3) Melakukan pemantauan status dan perkembangan proses penanganan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan, termasuk target layanan yang tertuang dalam Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*);
- 4) Memastikan akar permasalahan telah ditemukan untuk setiap permasalahan layanan yang sedang ditangani;
- 5) Melakukan evaluasi secara berkala terhadap proses penanganan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan untuk menemukan peluang peningkatan kualitas layanan;
- 6) Menyusun dan melaporkan kepada Ketua LPSE terkait dengan hasil evaluasi penanganan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan.

2.3. Helpdesk

- 1) Melakukan pencatatan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan dari pengguna dengan format pencatatan yang terstruktur dan konsisten dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi proses penanganan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan;
- 2) Menentukan klasifikasi atas permasalahan, gangguan dan permintaan layanan yang diterima;
- 3) Menentukan langkah tindak lanjut pemberian solusi dengan memperhatikan konsistensi pemberian solusi berdasarkan catatan penanganan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan yang sudah diselesaikan sebelumnya;
- 4) Mengkoordinasikan dengan Koordinator Helpdesk terkait dengan kesulitan yang dihadapi saat penanganan permasalahan, gangguan atau permintaan layanan;
- 5) Melakukan eskalasi penanganan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan yang tidak dapat diatasi, jika dibutuhkan;
- 6) Melakukan pemutakhiran catatan sesuai dengan status dan kondisi terakhir proses penanganan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan;
- 7) Melakukan komunikasi dengan pengguna terkait dengan status dan kondisi terakhir proses penanganan permasalahan, gangguan atau permintaan layanan.

2.4. Pengelola Kapasitas

- 1) Melakukan pemantauan, mencatat dan memutakhirkan informasi penggunaan kapasitas komponen pendukung layanan;
- 2) Melakukan evaluasi penggunaan kapasitas komponen pendukung layanan;

- 3) Membuat perencanaan kapasitas komponen pendukung layanan dengan memperhatikan kondisi kapasitas komponen pendukung layanan saat ini dan prediksi kebutuhan kapasitas komponen pendukung layanan yang akan datang berdasarkan analisa beban layanan;
- 4) Memastikan layanan dan komponen pendukung layanan dapat memberikan target kapasitas dan kinerja yang optimal dalam periode waktu yang direncanakan;
- 5) Meyusun dan melaporkan kepada LPSE hasil pengelolaan kapasitas layanan secara berkala.

2.5. Pengelola Perubahan

- 1) Melakukan analisa kebutuhan perubahan yang memuat sumber, latar belakang, maksud dan tujuan dilakukannya perubahan serta jenis perubahan yang akan diterapkan;
- 2) Melakukan identifikasi jenis perubahan yang akan diterapkan;
- 3) Melakukan analisa dampak perubahan terhadap penyelenggaraan layanan, termasuk berkoordinasi dengan Pengelola Resiko untuk menilai resiko yang mungkin ditimbulkan dari perubahan yang akan diterapkan;
- 4) Berkoordinasi dengan unit lain dalam penyelenggaraan layanan yang terkait langsung dengan perubahan yang akan diterapkan, untuk mengujicoba penerapan perubahan;
- 5) Mendokumentasikan proses penerapan perubahan.

2.6. Pengelola Aset

- 1) Membuat daftar aset dengan struktur atau format pendaftaran yang baik dan konsisten dengan berkoordinasi dengan unit-unit dalam penyelenggaraan layanan yang memiliki aset sesuai dengan klasifikasi pengelompokan aset;
- 2) Memantau dan memperbaharui daftar aset setiap kali terjadi perubahan atau penambahan aset;
- 3) Berkoordinasi dengan pemilik aset untuk menentukan klasifikasi keamanan informasi untuk setiap aset yang dikelola.

2.7. Pengelola Risiko

- 1) Menyusun metodologi yang akan digunakan dalam menilai risiko;
- 2) Membuat daftar identifikasi risiko yang mungkin akan timbul dalam penyelenggaraan layanan;
- 3) Berkoordinasi dengan unit lain dalam penyelenggaraan layanan untuk mencari tahu dan memastikan tindakan pengendalian (control) yang tepat untuk penanganan risiko;
- 4) Memantau daftar identifikasi risiko untuk melihat kemungkinan perubahan risiko yang bisa disebabkan dari hasil pengendalian atau risiko yang berubah karna hal lain, misalnya waktu, perubahan struktur organisasi, dll

2.8. Koordinator Keamanan Informasi

- 1) Menyusun rancangan prosedur-prosedur keamanan informasi dan memberikan masukan kepada Ketua LPSE dalam menyusun kebijakan keamanan informasi di lingkungan LPSE;

- 2) Mengkoordinasikan semua personil dalam mengimplementasikan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi;
- 3) Memastikan efektifitas dan konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi;
- 4) Memberikan laporan kinerja penerapan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi kepada Ketua LPSE.

2.9. Pengelola Pendukung Layanan

- 1) Identifikasi kebutuhan masing-masing unit dalam penyelenggaraan layanan;
- 2) Memastikan dukungan pembiayaan atau ketersediaan anggaran untuk pemenuhan kebutuhan atau mencari alternatif lain jika memungkinkan;
- 3) Mendetailkan kebutuhan masing-masing unit dalam bentuk kerangka acuan kerja yang akan digunakan oleh Pendukung Layanan sebagai acuan memberikan dukungan dalam penyelenggaraan layanan, termasuk di dalamnya rancangan perjanjian tingkat layanan;
- 4) Memastikan perjanjian tingkat layanan dengan Pendukung Layanan terpenuhi dan sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan layanan.

2.10. Administrator Keuangan

- 1) Berkoordinasi dengan Pengelola Pendukung Layanan dan unit-unit lain untuk mengidentifikasi kebutuhan pembiayaan masing-masing unit dalam penyelenggaraan layanan;
- 2) Memberikan laporan kepada Ketua LPSE atas hasil identifikasi kebutuhan pembiayaan dalam penyelenggaraan layanan;
- 3) Berkoordinasi dengan Pengelola Pendukung Layanan dan unit-unit lain dalam penggunaan anggaran untuk penyelenggaraan layanan, sehingga penggunaan anggaran dapat dipantau.

2.11. Koordinator Kelangsungan Layanan

- 1) Berkoordinasi dengan Ketua LPSE terkait dengan penentuan lingkup pengelolaan kelangsungan layanan dan komponen-komponen layanan yang diharuskan memiliki tingkat ketersediaan tinggi;
- 2) Memastikan rencana kelangsungan layanan dapat diterapkan dengan cara menguji coba atau simulasi saat terjadinya kondisi yang dapat menghentikan penyelenggaraan layanan;
- 3) Memastikan rencana kelangsungan layanan dapat diterapkan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang baik, sesuai dengan tingkat resiko ketidaktersediaan layanan;
- 4) Memberikan kepastian/ketetapan kepada Tim Kelangsungan Layanan dan semua unit dalam penyelenggaraan layanan, saat terjadinya kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan atau berakhirnya kondisi tersebut;
- 5) Mengkoordinir semua aktifitas pengelolaan kelangsungan layanan pada saat terjadinya kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan.

2.12. Pengelola Hubungan dengan Pengguna Layanan

- 1) Menjalankan survey kepuasan pengguna untuk mendapatkan masukan (*feedback*) dari pengguna terkait dengan layanan yang diberikan;

- 2) Melakukan evaluasi hasil survey kepuasan pengguna dan melaporkannya kepada ketua LPSE.

2.13. Penilai

- 1) Membuat program penilaian internal Standar LPSE dengan berkoordinasi dengan Ketua LPSE dan unit-unit dalam penyelenggaraan layanan;
- 2) Mempersiapkan proses penilaian sesuai dengan program penilaian;
- 3) Mengadakan rapat penilaian jika dibutuhkan;
- 4) Memberikan usulan/permintaan tindakan perbaikan dan memantau status tindak lanjut perbaikan jika dalam penilaian ditemukan ketidaksesuaian;
- 5) Membuat laporan hasil penilaian dan menyimpan semua dokumen-dokumen yang terkait dengan penilaian.

Semarang, Januari 2018
Kepala LPSE Provinsi Jawa Tengah

AGUNG YUDHIARTO, S.Kom, M. Kom
NIP. 196509272006041003