


LAMPIRAN VIII KEPUTUSAN SEKRETARIS JENDERAL
 DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
 REPUBLIK INDONESIA
 NOMOR : 2616 /SEKJEN/2023
 TANGGAL : 24 November 2023

STANDAR PELAYANAN DUKUNGAN TEKNOLOGI INFORMASI

**STANDAR PELAYANAN
 PEMBANGUNAN DAN PENGEMBANGAN APLIKASI**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2023; 3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; 5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi; 6. Keputusan Badan Urusan Rumah Tangga Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 15/BURT/DPR RI/III/2011-2012 tentang Penetapan Pedoman Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia; 7. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan perubahan terakhir Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023; 8. Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 369/SEKJEN/2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan

Paraf 1	Paraf 2
K-	



NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pengguna Layanan: Unit kerja di lingkungan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Minimal Eselon III).</p> <p>b. Kelengkapan dokumen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota dinas permohonan pembangunan/ pengembangan aplikasi ditujukan kepada Kepala Pusat Data dan Informasi dengan tembusan Kepala Bidang Data dan Teknologi Informasi. <p>Nota dinas permohonan pembangunan/ pengembangan aplikasi ditandatangani oleh eselon II atasan langsung dari unit kerja yang mengajukan permohonan pembangunan/ pengembangan aplikasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • TOR yang ditandatangani oleh eselon III unit kerja yang mengajukan permohonan pembangunan/ pengembangan aplikasi. <p>TOR berisi antara lain latar belakang, dasar hukum, tujuan dan sasaran, kontak personil (<i>person in charge/PIC</i>), serta gambaran tentang aplikasi yang akan dibangun/ dikembangkan.</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Alur pembangunan aplikasi baru/pengembangan aplikasi</p> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan mengirimkan Nota Dinas dengan disertai TOR] --> B[Pengguna Layanan menerima undangan pemaparan rencana pembangunan/pege] B --> C[Pengguna Layanan memaparkan rencana pembangunan/pege mbangan aplikasi] C --> D[Pengguna Layanan menunggu konfirmasi permohonan pembangunan/pege mbangan aplikasi] </pre>

Paraf 1	Paraf 2
K-	M



NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pegguna Layanan menerima konfirmasi atas permohonan yang diajukan] --> B[Pegguna Layanan berkoordinasi dengan BDTI selama proses pembangunan/ pengembangan] B --> C[Pegguna Layanan melakukan uji coba aplikasi] C --> D[Pegguna Layanan menyiapkan Keputusan tentang Penetapan Penggunaan Aplikasi] D --> E[Pegguna Layanan menerima aplikasi yang telah dibangun/ dikembangkan] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengirimkan Nota Dinas perihal permohonan pembangunan/ pengembangan aplikasi kepada Kepala Pusat Teknologi Informasi yang ditandatangani oleh eselon II atasan langsung dari unit kerja yang mengajukan permohonan pembangunan/pengembangan aplikasi. Nota Dinas diampiri dengan TOR. b. Pengguna Layanan menerima undangan dari Kapusdatin untuk melaksanakan pemaparan rencana pembangunan/pengembangan aplikasi. c. Pengguna Layanan melaksanakan pemaparan rencana pembangunan/pengembangan aplikasi.

Paraf 1 K-	Paraf 2 M
---------------	--------------



NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>d. Pengguna Layanan menunggu konfirmasi dari Kapusdatin mengenai permohonan pembangunan/pengembangan aplikasi.</p> <p>e. Pengguna Layanan menerima konfirmasi dari Kapusdatin berdasarkan pembahasan yang telah dilaksanakan sebelumnya.</p> <p>f. Pengguna Layanan berkoordinasi dengan BDTI selama proses pembangunan/pengembangan aplikasi.</p> <p>g. Pengguna Layanan melakukan uji coba aplikasi yang telah dibangun/dikembangkan. Hasil uji coba akan digunakan dalam penyempurnaan aplikasi.</p> <p>h. Pengguna Layanan menyiapkan Keputusan Sekretaris Jenderal tentang Penetapan Penggunaan Aplikasi yang memuat petunjuk teknis penggunaan aplikasi yang dibuat oleh Pusat Teknologi Informasi (PUSTEKINFO).</p> <p>i. Pengguna Layanan menerima aplikasi yang telah disempurnakan dan dapat mempersiapkan pelaksanaan sosialisasi atau bimbingan teknis dengan pendampingan dari PUSTEKINFO.</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Pengguna Layanan menerima undangan dari Kapusdatin untuk melaksanakan pemaparan rencana pembangunan/pengembangan aplikasi paling lambat 5 hari kerja setelah Nota Dinas permohonan diterima oleh Kapustekinfo.</p> <p>b. Pengguna Layanan menerima konfirmasi terkait permohonan pembangunan/pengembangan aplikasi dari Kapusdatin paling lambat 5 hari kerja setelah pemaparan dilaksanakan.</p> <p>c. Pengguna Layanan menerima laporan perkembangan selama pelaksanaan pembangunan/pengembangan berlangsung.</p> <p>Jangka waktu pembangunan/pengembangan aplikasi disesuaikan dengan kompleksitas aplikasi yang dibangun dengan minimal 4 bulan dan maksimal 10 bulan kalender yang memungkinkan untuk diperpanjang pada tahun berikutnya.</p> <p>d. Pengguna Layanan melakukan uji coba aplikasi dalam waktu 3 hari kerja dan pengguna layanan mengisi formulir uji coba sebagai bahan masukan untuk penyempurnaan aplikasi. Pada tahap ini dapat</p>

Paraf 1 fs-	Paraf 2 M
----------------	--------------



NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dilaksanakan dalam beberapa kali uji coba sampai dengan aplikasi dinyatakan siap serah terima.</p> <p>e. Pengguna Layanan menerima aplikasi yang telah disempurnakan paling lambat 5 hari kerja setelah penyempurnaan uji coba terakhir dilaksanakan.</p>
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/tarif.
6.	Produk Pelayanan	Pembangunan aplikasi baru atau pengembangan terhadap aplikasi TI unit kerja baik berupa Website, Sistem Informasi, Aplikasi, Mobile Apps, maupun Database yang digunakan di lingkungan DPR RI disertai dengan kelengkapan buku manual dan lampiran daftar pengguna, admin dan operator aplikasi.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer/Laptop b. Smartphone c. Tablet d. Printer e. Scanner f. Software Programming g. Software Database h. Server dan storage i. Jaringan internet dan intranet j. Pesawat Telepon dan Fax
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. SDM yang berkompeten dalam melakukan identifikasi kebutuhan, analisis dan perancangan aplikasi; b. SDM yang berkompeten dalam melakukan pemrograman aplikasi dan database; c. SDM yang berkompeten dalam melakukan instalasi (<i>deployment</i>) aplikasi ke sistem server dan jaringan komputer; d. SDM yang berkompeten dalam perancangan dan implementasi keamanan sistem informasi; e. SDM yang mampu melakukan komunikasi dan kerjasama secara efektif.
9.	Pengawasan Internal	a. Atasan langsung Kepala Pusat Teknologi Informasi

Paraf 1	Paraf 2
K-	M



NO.	KOMPONEN	URAIAN
10.	Penanganan aspirasi, saran, dan masukan	Penanganan aspirasi saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau melalui telepon/fax kepada Bidang Data dan Teknologi Informasi: a. Secara langsung Pusat Teknologi Informai Gedung Nusantara Perpustakaan Lantai 2 Jalan Jenderal Gatot Subroto, Jakarta; b. Telepon/fax: 021-5756065 atau 021-5756069, fax 021-5756070
11.	Jumlah Pelaksana	SDM pelaksana berjumlah 22 orang Pranata Komputer di bidang Aplikasi, Jaringan dan Infrastruktur, serta Layanan TI.
12.	Jaminan Pelayanan	Layanan pembangunan dan pengembangan aplikasi diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan terhadap pembangunan dan pengembangan aplikasi mencakup: a. Kerahasiaan, yaitu pencegahan dari akses ilegal user yang tidak memiliki kepentingan. b. Keamanan data, yaitu mencegah rusak atau hilangnya data yang tersimpan di server. c. Pengaturan segmentasi pengguna berdasarkan hak akses. d. Penyimpanan data aplikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi laporan tahunan.

Paraf 1	Paraf 2
KS-	M



**STANDAR PELAYANAN
PENGELOLAAN JARINGAN INTERNET**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;2. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 20233. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi;5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;6. Keputusan Badan Urusan Rumah Tangga Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 15/BURT/DPR RI/II/2011-2012 tentang Penetapan Pedoman Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;7. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan perubahan terakhir Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023;8. Keputusan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 369/SEKJEN/2013 tentang Penetapan Pedoman Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
2.	Persyaratan Pelayanan	Pemasangan jaringan internet Pegguna Layanan: Unit Kerja, Anggota DPR Kelengkapan dokumen:

Paraf 1 K-	Paraf 2 N
---------------	--------------



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>a. Unit Kerja</p> <p>Nota dinas permohonan pemasangan jaringan internet yang ditujukan kepada Kepala Pusat Data dan Informasi dengan tembusan Kepala Bidang Data dan Teknologi Informasi.</p> <p>Nota dinas permohonan pemasangan jaringan internet ditandatangani oleh eselon II atasan langsung dari unit kerja yang mengajukan permohonan.</p> <p>b. Anggota DPR</p> <p>Surat permohonan pemasangan jaringan internet yang ditujukan kepada Kepala Pusat Data dan Informasi dengan tembusan Kepala Bidang Data dan Teknologi Informasi.</p> <p>Surat permohonan pemasangan jaringan internet ditandatangani oleh Anggota DPR yang mengajukan permohonan.</p> <p>Perbaikan jaringan internet</p> <p>Pengguna Layanan:</p> <p>Anggota DPR, Unit Kerja, PNS, Non-PNS, serta tamu resmi yang berada di lingkungan Setjen dan BK DPR RI.</p> <p>Kelengkapan dokumen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nota dinas perbaikan jaringan internet yang ditujukan kepada Kepala Pusat Data dan Informasi dengan tembusan Kepala Bidang Data dan Teknologi Informasi. <p>Nota dinas perbaikan jaringan internet ditandatangani oleh eselon II atasan langsung dari unit kerja yang mengajukan permohonan.</p> <p>atau</p> <ul style="list-style-type: none">• Tiket pengaduan terhadap gangguan jaringan internet yang disampaikan pengguna layanan melalui telepon atau Whatsapp di nomor hubungi 0215756100.

Paraf 1 K-	Paraf 2 M
---------------	--------------



NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Alur pelayanan pemasangan jaringan internet</p> <pre>graph TD; A[Pengguna Layanan mengirimkan Nota Dinas permohonan pemasangan jaringan internet] --> B[Pengguna Layanan mempersilahkan BDTI untuk melakukan peninjauan kondisi ruangan]; B --> C[Pengguna Layanan menunggu konfirmasi permohonan pemasangan jaringan internet]; C --> D[Pengguna Layanan menerima konfirmasi atas permohonan yang diajukan]; D --> E[Pengguna Layanan menerima layanan pemasangan jaringan internet]; E --> F[Pengguna Layanan melakukan uji coba koneksi jaringan internet]; F --> G[Pengguna Layanan menerima hasil pekerjaan pemasangan jaringan internet]; G --> H[Pengguna Layanan mengisi kuesioner kepuasan layanan];</pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none">Pengguna layanan mengirimkan Nota Dinas perihal permohonan pemasangan jaringan internet kepada Kepala Pusat Teknologi Informasi yang ditandatangani oleh eselon II atasan langsung dari unit kerja yang mengajukan permohonan.

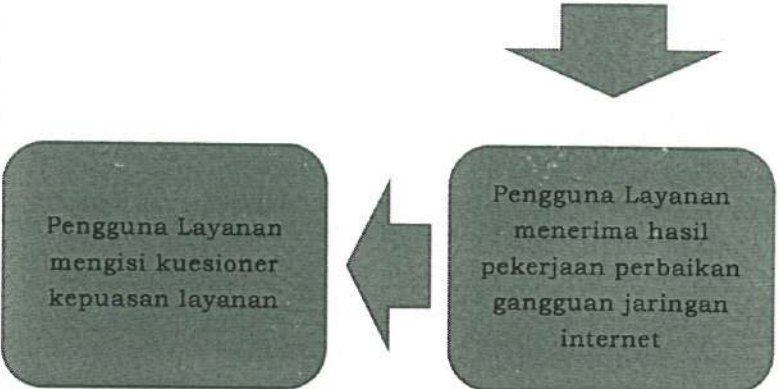
Paraf 1	Paraf 2
K-	M



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Pengguna Layanan memberikan ijin kepada tim teknis Kepala Pusat Teknologi Informasi melakukan peninjauan ke lokasi untuk memastikan kondisi fisik jaringan internet saat ini.</p> <p>c. Pengguna Layanan menunggu konfirmasi dari Kapustekinfo mengenai permohonan pemasangan jaringan internet.</p> <p>d. Pengguna Layanan menerima konfirmasi dari Kapustekinfo berdasarkan hasil peninjauan yang telah dilaksanakan sebelumnya.</p> <p>e. Pengguna Layanan menerima layanan pemasangan jaringan internet yang berlangsung.</p> <p>f. Pengguna Layanan melakukan uji coba koneksi jaringan internet yang telah dikembangkan.</p> <p>g. Pengguna Layanan menerima hasil pekerjaan pemasangan jaringan internet dan menandatangani formulir hasil pekerjaan.</p> <p>h. Pengguna Layanan mengisi kuesioner kepuasan layanan.</p> <p>Alur perbaikan gangguan jaringan internet</p> <pre> graph TD A[Pengguna Layanan mengirimkan Nota Dinas atau menghubungi hotline Pustekinfo perihal] --> B[Pengguna Layanan menerima konfirmasi tiket pengaduan dan akan diindaklanjuti dengan peninjauan] B --> C[Pengguna Layanan mempersilahkan Pustekinfo untuk melakukan peninjauan dan identifikasi] C --> D[Pengguna Layanan informasi penyebab gangguan internet dan memberikan persetujuan untuk] D --> E[Pengguna Layanan menerima layanan perbaikan jaringan internet] E --> F[Pengguna Layanan melakukan uji coba koneksi jaringan internet] </pre>

Paraf 1 K-	Paraf 2 CV
---------------	---------------





NO	KOMPONEN	URAIAN
		<div style="text-align: center;">  </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan mengajukan permintaan perbaikan gangguan jaringan internet dengan menghubungi nomor Hotline BDTI 021-5756100 / 5756065 baik melalui telepon atau aplikasi Whatsapp. b. Pengguna Layanan menerima konfirmasi tiket pengaduan gangguan internet dan akan ditindaklanjuti dengan melakukan peninjauan lokasi. c. Pengguna Layanan mempersilahkan tim teknis BDTI melakukan peninjauan ke lokasi untuk identifikasi gangguan yang terjadi. d. Pengguna Layanan menerima informasi penyebab gangguan jaringan internet dan memberikan persetujuan untuk tindak lanjut perbaikan. e. Pengguna Layanan menerima layanan perbaikan jaringan internet. f. Pengguna Layanan melakukan uji coba koneksi jaringan internet yang telah diperbaiki. g. Pengguna Layanan menerima hasil pekerjaan perbaikan gangguan jaringan internet dan menandatangani formulir hasil pekerjaan. h. Pengguna Layanan mengisi kuesioner kepuasan layanan.
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Pemasangan jaringan internet</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menerima peninjauan lokasi atas permohonan pemasangan jaringan internet baru yang dilakukan oleh Pustekinfo paling lambat 2 hari kerja

Paraf 1 K-	Paraf 2 M
---------------	--------------



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>setelah Nota Dinas permohonan jaringan internet diterima oleh Kapusdatin.</p> <p>b. Pengguna Layanan menerima konfirmasi terkait permohonan pemasangan jaringan internet dari Kapustekinfo paling lambat 2 hari kerja setelah peninjauan lokasi dilaksanakan.</p> <p>c. Pengguna Layanan menerima layanan pemasangan jaringan internet berlangsung.</p> <p>d. Pengguna Layanan melakukan uji coba koneksi internet saat itu juga dan menandatangani formulir hasil pekerjaan sebagai dokumentasi pelaksanaan pekerjaan serta mengisi kuesioner kepuasan layanan.</p> <p>Perbaikan gangguan jaringan internet</p> <p>a. Pengguna Layanan menerima konfirmasi tiket pengaduan gangguan internet telah diterima paling lambat 1 jam setelah Pengguna Layanan mengirimkan pengaduan gangguan melalui hotline pengaduan.</p> <p>b. Pengguna Layanan menerima peninjauan lokasi atas perbaikan gangguan jaringan internet yang dilakukan oleh Pustekinfo paling lambat 2 hari kerja setelah tiket pengaduan diterima oleh tim Pustekinfo melalui hotline pengaduan.</p> <p>c. Pengguna Layanan menerima layanan perbaikan jaringan internet berlangsung.</p> <p>d. Pengguna Layanan melakukan uji coba koneksi internet saat itu juga dan mengisi formulir serah terima sebagai dokumentasi pelaksanaan pekerjaan.</p>
5.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/tarif.
6.	Produk Pelayanan	Pengembangan jaringan internet baru dan atau perbaikan atas gangguan jaringan internet serta hak akses layanan internet bagi pengguna di lingkungan DPR RI.
7.	Sarana, Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop 2. Smartphone 3. Tablet

Paraf 1 	Paraf 2 
--	--



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Printer 5. Scanner 6. Aplikasi Network 7. Aplikasi Database 8. Software utility jaringan 9. Server 10. Jaringan Internet 11. Pesawat Telepon dan Fax 12. Hardware Networking Tools, seperti obeng set, <i>crimping</i>, LAN tester, tangga, <i>patch cable</i>.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang berkompeten dalam melakukan identifikasi kebutuhan, analisis dan perancangan system jaringan komputer 2. SDM yang berkompeten dalam melakukan perbaikan system jaringan komputer 3. SDM yang berkompeten dalam melakukan instalasi perangkat infrastruktur system jaringan komputer 4. SDM yang berkompeten dalam perancangan dan implementasi keamanan sistem informasi; 5. SDM yang mampu berkomunikasi dan berkoordinasi secara efektif.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Pusat Teknologi Informasi.
10.	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	<p>Saran, kritik, dan pengaduan dapat disampaikan kepada Pustekinfo:</p> <ol style="list-style-type: none"> c. Menghubungi nomor Hotline Service di 021-5756100 melalui telepon ataupun Whatsapp; d. Secara langsung disampaikan kepada Kepala Pusat Teknologi Informasi di Gedung Perpustakaan Lantai 2 e. Melalui telepon/fax dapat menghubungi nomor 021-5756065 atau 021-5756100, faksimile 021-5756070.
11.	Jumlah Pelaksana	SDM pelaksana berjumlah 22 orang Pranata Komputer dan 6 orang PPNPN di bidang Jaringan dan Infrastruktur, Aplikasi, serta Layanan TI.

Paraf 1 Ks-	Paraf 2 N
----------------	--------------



NO	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jaminan Pelayanan	Layanan pembangunan dan pengembangan jaringan diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan jaringan yang mencakup; <ol style="list-style-type: none">1. Kerahasiaan, yaitu pencegahan dari akses ilegal user yang tidak memiliki kepentingan.2. Keamanan data, yaitu mencegah rusak atau hilangnya data yang tersimpan di server.3. Kenyamanan pelayanan, yaitu pengaturan segmentasi pengguna berdasarkan hak akses.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi laporan tahunan.

SEKRETARIS JENDERAL,



INDRA ISKANDAR

Paraf 1	Paraf 2
K-	M

