

KEBIJAKAN DAN PEDOMAN MANAJEMEN LAYANAN



**PEMKAB
PADANG PARIAMAN**

**KABUPATEN PADANG
PARIAMAN
2023**

| | |
|--|-----|
| Daftar Isi | i |
| Daftar Gambar..... | ii |
| Daftar Tabel..... | lii |
| I. Pelayanan Pengguna SPBE | 1 |
| 1. Layanan Service Desk..... | 1 |
| 2. Pengelolaan Insiden Layanan SPBE..... | 2 |
| 3. Pengelolaan Masalah | 3 |
| 4. Pengelolaan Permintaan Layanan SPBE..... | 5 |
| 5. Pengelolaan Akses Pengguna..... | 6 |
| 6. Pengendalian Perubahan Layanan SPBE..... | 6 |
| II. Pengoperasian Layanan SPBE..... | 9 |
| 1. Perencanaan dan Pemantauan Kapasitas..... | 9 |
| 2. Operasional Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE..... | 10 |
| 3. Pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE..... | 12 |
| 4. Pemantauan dan Evaluasi Layanan Pihak Eksternal..... | 13 |
| III. Pengoperasian Aplikasi SPBE..... | 14 |
| 1. Tim Pengembangan Aplikasi SPBE..... | 14 |
| a) Ketua Tim Pengembangan Aplikasi SPBE..... | 15 |
| b) Quality Assurance..... | 16 |
| c) Analis Sistem | 16 |
| d) Perancang Sistem | 17 |
| e) Dokumentor/Technical Wrier..... | 17 |
| f) Tester | 17 |
| g) Programmer..... | 18 |
| 2. Metode Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi..... | 18 |
| a) Pedoman Umum | 18 |
| b) Tahap Perencanaan | 20 |
| c) Tahap Analisis | 20 |
| d) Tahap Perancangan | 20 |
| e) Tahap Pengkodean | 21 |
| f) Tahap Pengujian | 21 |
| g) Tahap Implementasi | 23 |
| h) Tahap Pasca Implementasi..... | 24 |
| i) Tahap Pemeliharaan | 24 |
| 3. Pengelolaan Penjaminan Kualitas (<i>Quality Assurance</i>)..... | 24 |
| 4. Pengelolaan Perubahan..... | 25 |
| 5. Pengelolaan Situs Web..... | 25 |
| 6. Pengelolaan Nama Domain..... | 38 |
| 7. Pengelolaan Surat Elektronik..... | 41 |

Daftar Gambar

Tabel I. Struktur Organisasi Tim Pengembangan Aplikasi SPBE..... 15

Daftar Tabel

Gambar 1. Matriks Tugas dan Tanggung Jawab Pemeliharaan Situs Web..... 34

PEDOMAN PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN SPBE PEMERINTAH KABUPATEN PDANG PARIAMAN

I. Pelayanan Pengguna SPBE

1. Layanan Service Desk

- a) Untuk layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik, unit kerja yang menyelenggarakan urusan Layanan SPBE harus menyediakan *Service Desk*.
- b) Untuk layanan publik berbasis elektronik, Pemerintah Daerah menyediakan *Service Desk* sebagai *single point of contact*.
- c) Unit kerja yang menyelenggarakan urusan layanan publik berbasis elektronik harus mendukung *Service Desk* dalam hal melakukan pengelolaan insiden, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE dari pengguna SPBE sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- d) *Service Desk* mempunyai tugas memberikan layanan kepada pengguna SPBE dengan memberikan solusi yang sesuai dengan kesepakatan tingkat layanan (*Service Level Agreement*) untuk mengatasi insiden dan permintaan Layanan SPBE dari pengguna SPBE.
- e) *Service Desk* untuk layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik melakukan pengelolaan insiden, permintaan, dan/atau perubahan layanan SPBE meliputi penerimaan dan pencatatan pelaporan, analisis, penyelesaian dan/atau eskalasi penyelesaiannya serta pemantauan dan menginformasikan statusnya kepada pengguna SPBE.
- f) *Service Desk* untuk layanan publik berbasis elektronik melakukan pengelolaan insiden dan/atau permintaan layanan SPBE meliputi penerimaan dan pencatatan pelaporan, analisis, penyelesaian dan/atau eskalasi penyelesaiannya serta pemantauan dan menginformasikan statusnya kepada pengguna SPBE.

2. Pengelolaan Insiden Layanan SPBE

- a) Setiap insiden harus dicatat dan dikelola untuk memastikan bahwa insiden tersebut dapat diselesaikan dalam jangka waktu sesuai dengan kesepakatan tingkat layanan SPBE.
- b) Kesepakatan tingkat layanan SPBE didokumentasikan dan dikomunikasikan pada pengguna SPBE.
- c) Insiden diprioritaskan berdasarkan klasifikasi tinggi, sedang atau rendah yang disepakati untuk memastikan bahwa insiden dengan dampak layanan tertinggi diselesaikan terlebih dahulu.
- d) Unit kerja harus merancang pengelolaan insiden untuk menyediakan manajemen dan alokasi sumber daya yang tepat.
- e) Insiden dengan dampak rendah harus dikelola secara efisien untuk memastikan mereka tidak mengonsumsi terlalu banyak sumber daya.
- f) Insiden dengan dampak yang lebih tinggi memerlukan lebih banyak sumber daya dan manajemen yang lebih kompleks.
- g) Insiden dapat didiagnosis dan diselesaikan oleh orang-orang dalam banyak kelompok fungsi yang berbeda, tergantung pada kompleksitas masalah atau kategori/jenis insiden dan kategori insiden dapat dibagi atas insiden data, Aplikasi SPBE, Infrastruktur SPBE, dan keamanan informasi.
- h) Penanganan insiden bisa melalui proses sebagai berikut:
 - 1) Beberapa insiden akan diselesaikan oleh pengguna sendiri, secara mandiri menggunakan alat pertolongan yang disediakan (*self-help*) dan penggunaan catatan swadaya khusus harus ditangkap untuk digunakan dalam kegiatan pengukuran dan peningkatan;
 - 2) Beberapa insiden akan diselesaikan oleh petugas *Service Desk*;
 - 3) Insiden yang lebih kompleks biasanya akan dieskalasi ke tim pendukung (*support*) untuk penyelesaian dan dalam hal insiden disebabkan oleh permasalahan teknis pada

Aplikasi SPBE dan/atau Infrastruktur SPBE, pimpinan unit kerja yang menyelenggarakan urusan layanan berkoordinasi dengan unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi;

- 4) Insiden dapat dieskalasi ke pihak eksternal yang memberikan dukungan untuk produk dan Layanan SPBE;
 - 5) Untuk kasus insiden ekstrim, rencana pemulihan bencana dapat digunakan untuk menyelesaikan suatu insiden, misal pindah sistem ke Pusat Pemulihan Bencana (*Disaster Recovery Center*).
- i) Jika insiden terjadi berulang-ulang karena belum diketahui masalahnya (*unknown error*), maka insiden ini harus ditindaklanjuti dalam pengelolaan masalah.
 - j) Melakukan penutupan insiden.

3. Pengelolaan Masalah

Langkah untuk mengelola masalah adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan identifikasi dan mencatat masalah, dengan cara antara lain:
 - 1) Melakukan analisis tren dari catatan insiden;
 - 2) Mendeteksi insiden yang terjadi berulang oleh pengguna, petugas *Service Desk*, dan staf dukungan teknis;
 - 3) Selama penanganan insiden besar (*major*), mengidentifikasi risiko yang dapat terulang kembali; dan
 - 4) Menganalisis informasi yang diterima dari pihak eksternal, pengembang perangkat lunak internal, tim

pengujian dan tim proyek, atau sumber informasi lain.

- b) Melakukan pengendalian masalah meliputi analisis masalah, dan mendokumentasikan penyelesaian masalah serta kesalahan yang diketahui, dengan cara tahapan sebagai berikut:
- 1) Melakukan analisis masalah untuk mencari sumber penyebabnya dan memprioritaskan analisis masalah yang paling besar risiko yang ditimbulkannya, yaitu berdasarkan potensi dampak terhadap Layanan SPBE dan probabilitasnya terjadinya;
 - 2) Melakukan identifikasi komponen yang salah/*error* atau sumber penyebabnya;
 - 3) Menemukan *workaround* yang bisa dilakukan untuk mengatasi insiden di masa mendatang, berdasarkan pada pemahaman tentang masalah tersebut ketika masalah tidak dapat diselesaikan dengan tuntas; dan
 - 4) Masalah yang sudah diketahui dan ada solusinya harus didokumentasikan dalam sebuah pengetahuan.
- c) Melakukan pengendalian kesalahan (*error*) yang telah diidentifikasi dan melakukan identifikasi potensi permanen solusi yang dapat menghasilkan permintaan perubahan untuk implementasi solusi permanennya. Kegiatan pengendalian kesalahan terdiri atas tahapan sebagai berikut:
- 1) Menilai kembali status kesalahan yang diketahui dan belum diselesaikan, termasuk dampak keseluruhan pada pengguna SPBE, ketersediaan dan biaya resolusi permanen, dan efektivitas penyelesaian masalah;
 - 2) Melakukan identifikasi potensi permanen solusi dengan mempertimbangkan biaya, risiko, dan manfaatnya;
 - 3) Mengajukan permintaan perubahan (*change request*) untuk implementasi solusi permanen berdasarkan

pertimbangan yang dilakukan;

- 4) *Workaround* insiden yang efektif dapat menjadi cara permanen untuk menangani beberapa masalah ketika menyelesaikan masalah secara tuntas (permanen) tidak tersedia atau tidak hemat biaya. Efektivitas penyelesaian masalah harus dievaluasi setiap kali pemecahan masalah digunakan, karena penyelesaian mungkin ditingkatkan berdasarkan penilaian.

4. Pengelolaan Permintaan Layanan SPBE

Permintaan Layanan SPBE mengacu pada layanan yang sudah tersedia dalam katalog layanan (*service catalogue*) SPBE. Katalog Layanan SPBE memuat informasi antara lain:

- a) Nama Layanan SPBE;
- b) Deskripsi layanan dan ringkasan karakteristik/spesifikasi layanan;
- c) Jangka waktu atau kesepakatan tingkat layanan untuk memenuhi layanan tersebut;
- d) Informasi bagaimana cara meminta layanan tersebut; dan
- e) Nomor kontak penanggung jawab layanan jika ada kendala/insiden yang bersifat darurat ketika *Service Desk* tidak bisa dihubungi.

Pengelolaan permintaan dilakukan dengan cara:

- a) *Service Desk* menerima permintaan layanan dari pengguna. Permintaan dicatat dan dilakukan validasi;
- b) Mengajukan persetujuan kepada pihak yang berwenang untuk permintaan yang sudah divalidasi;
- c) Permintaan ditinjau oleh pihak yang berwenang. Jika permintaan disetujui maka segera dipenuhi permintaan sesuai dengan permintaan layanannya;

- d) Melakukan penutupan permintaan layanan dan mencatat semua perubahan item konfigurasi jika ada; dan
- e) Melakukan evaluasi dan perbaikan atas proses yang terjadi sehingga memungkinkan melakukan pemenuhan permintaan lebih cepat.

5. Pengelolaan Akses Pengguna

Pengelolaan akses pengguna dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a) Permintaan akses pengguna disampaikan melalui *Service Desk* sesuai dengan pengelolaan permintaan Layanan SPBE; dan
- b) Khusus untuk pengguna pegawai Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman, identitas dan status pengguna mengacu pada sistem basis data kepegawaian yang dikelola oleh aplikasi e-HRM dan jika status kepegawaian sudah tidak aktif lagi maka otomatis akses pengguna pegawai yang bersangkutan menjadi tidak aktif.

6. Pengendalian Perubahan Layanan SPBE

Langkah-langkah untuk mengendalikan perubahan Layanan SPBE adalah sebagai berikut:

- a) Setiap perubahan Layanan SPBE, yang bisa diajukan atas permintaan pengguna atau permintaan tim teknis karena usulan perbaikan atas permasalahan yang terjadi, maka pengguna atau tim teknis harus mengajukan permintaan perubahan kepada Pimpinan unit kerja yang bersangkutan untuk mendapatkan persetujuan terlebih dahulu.
- b) Formulir permintaan perubahan antara lain:
 - 1) Identitas pemohon;
 - 2) Kategori perubahan (standar/normal/emergensi);
 - 3) Alasan permintaan perubahan; dan
 - 4) Kajian implikasi atau risikonya jika perubahan ini tidak dilakukan.

- c) Pimpinan unit kerja yang bersangkutan berkoordinasi dengan unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi terkait dengan perubahan konfigurasi Aplikasi dan Infrastruktur Layanan SPBE untuk mengkaji risiko dan mendapatkan pertimbangan teknis sebelum menyetujui permintaan perubahan yang diajukan.
- d) Setiap permintaan perubahan harus mendapat persetujuan dari pihak yang memiliki kewenangan untuk melakukan perubahan sesuai dengan kategori perubahan, yaitu:
- 1) Perubahan standar, yaitu perubahan dengan risiko minimal, dipahami dengan baik dan terdokumentasi secara penuh mekanisme sehingga bisa langsung diimplementasikan tanpa membutuhkan persetujuan tambahan lagi. Contoh perubahan standar adalah pemenuhan sebuah permintaan layanan, perawatan rutin infrastruktur SPBE, *update* rutin perangkat lunak (*software*).
 - 2) Perubahan normal, yaitu perubahan yang perlu dijadwalkan, dikaji risiko dan manfaatnya, dan disetujui untuk diimplementasikan perubahannya. Kewenangan pemberian persetujuan perubahan berdasarkan risikonya. Tingkat kewenangan persetujuan perubahan layanan adalah sebagai berikut:
 - Perubahan kecil, persetujuan Pimpinan unit kerja di unit organisasi yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data dan teknologi informasi, untuk permintaan perubahan yang mempunyai dampak minor/kecil terhadap tingkat layanan di unit kerja tersebut.
 - Perubahan sedang, persetujuan Pimpinan unit kerja di Pemerintah Daerah yang Menyelenggarakan Fungsi

Pengelolaan Data dan Teknologi Informasi, untuk permintaan perubahan yang mempunyai dampak sedang terhadap tingkat layanan administrasi pemerintahan di Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.

- Perubahan besar, persetujuan Tim Pengarah SPBE, untuk permintaan perubahan yang mempunyai dampak besar/signifikan terhadap tingkat layanan administrasi dan layanan publik Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.
- 3) Perubahan emergensi, yaitu perubahan yang harus segera diimplementasikan secepat mungkin, contoh *update patch*/perubahan sistem karena insiden keamanan informasi. Untuk perubahan emergensi harus mendapat persetujuan Pimpinan unit kerja di Sekretariat Jenderal yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi. Perubahan emergensi tetap harus didokumentasikan sesuai dengan perubahan normal namun dapat dilakukan setelah perubahan dilakukan.
- e) Permintaan perubahan yang sudah disetujui, segera ditugaskan tim pelaksana perubahan dan menetapkan jadwal implementasi perubahan sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
 - f) Perubahan yang dilakukan harus diuji terlebih dahulu untuk memastikan jika perubahan ini tidak berdampak negatif terhadap pelayanan SPBE secara keseluruhan.
 - g) Pelaksanaan perubahan, pengujian dan rilis hasil perubahan Aplikasi SPBE terhadap Layanan SPBE sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- h) Unit kerja yang menyelenggarakan urusan layanan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap perubahan terhadap aset TIK yang dikelolanya sudah melalui proses penilaian, persetujuan, pengujian, implementasi dan peninjauan yang terkontrol.
- i) Setiap perubahan konfigurasi pada aset TIK harus dicatat, yang mencakup antara lain:
 - 1) Nama aset;
 - 2) Klasifikasi;
 - 3) Lokasi;
 - 4) Informasi pihak eksternal penyedia aset;
 - 5) Riwayat perubahan status;
 - 6) Referensi dokumentasi terkait seperti kontrak, jaminan garansi, lisensi, dokumentasi pengembangan dan pengujian;
 - 7) Kesepakatan tingkat layanan;
 - 8) Buku manual penggunaan; dan
 - 9) Relasi dengan Layanan SPBE.

II. Pengoperasian Layanan SPBE

Kegiatan Pengoperasian Layanan SPBE sebagai berikut:

1. Perencanaan dan Pemantauan Kapasitas

- a) Melakukan perencanaan kapasitas infrastruktur TIK dengan memperhatikan rencana pembangunan dan/atau pengembangan sistem informasi sesuai dengan arsitektur dan peta rencana SPBE Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.
- b) Unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi dan teknologi informasi menyediakan kapasitas sumber daya infrastruktur SPBE yang memadai sesuai persyaratan ketersediaan, melaksanakan pemantauan penggunaan kapasitas, dan mengevaluasi kecukupan kapasitas

secara berkala sesuai dengan ambang batas (*threshold*) yang ditetapkan.

- c) Jika ambang batas sudah tercapai, maka perlu dilakukan aksi untuk meningkatkan kembali kapasitas yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pengguna di masa depan.
- d) Hasil pemantauan dan pengukuran dianalisis dan dievaluasi untuk menilai tingkat ketersediaan kapasitas infrastruktur SPBE dan aplikasi SPBE dan menyiapkan rencana aksi jika ada hal-hal yang perlu ditindaklanjuti.
- e) Hasil analisis dan evaluasi kapasitas infrastruktur SPBE dan aplikasi SPBE didokumentasikan dan dilaporkan kepada Pimpinan unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi secara periodik untuk mendapatkan masukan dan arahan.

2. Operasional Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE

- a) Setiap petugas pengelola fasilitas, Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE harus mempunyai kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya dan dalam hal kompetensi internal tidak tersedia, maka pengelolaan dapat dilakukan secara alih daya (*outsourc*e) ke pihak eksternal sesuai ketentuan yang ada.
- b) Setiap petugas pengelola fasilitas, Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE harus mendapat pelatihan untuk setiap penambahan sistem baru yang dikelola.
- c) Pengelola operasional harus memastikan penempatan perangkat di dalam ruang perangkat sesuai dengan ketentuan.
- d) Pengelola operasional harus memelihara dokumentasi sistem dan Infrastruktur SPBE pendukung yang dikelolanya mencakup antara lain:
 - 1) Buku petunjuk penggunaan sistem (*user manual*);

- 2) Buku petunjuk pendukung teknis (*technical manual*);
 - 3) Prosedur pengoperasian dan pemulihan (*recovery*) jika diperlukan; dan
 - 4) Nama-nama dan nomor kontak petugas pendukung teknis.
- e) Penyusunan prosedur operasional mencakup antara lain:
- 1) Instruksi teknis (*working instruction*) yang menjadi acuan dalam pelaksanaan aktivitas pemulihan infrastruktur sistem; dan
 - 2) Formulir atau dokumen pendukung yang diperlukan untuk mempermudah pelaksanaannya seperti *checklist*, surat, dan laporan.
- f) Setiap perangkat harus diberi label/identitas yang jelas.
- g) Fungsi pencatatan (*logging*) yang ada di perangkat harus diaktifkan dan *file* hasil pencatatan (*log file*) harus disimpan selama jangka waktu tertentu sesuai dengan kebutuhan atau ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h) Melakukan pemantauan, pengukuran dan pelaporan dari ketersediaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE termasuk kesiapan pemulihan dari kegagalan Layanan SPBE sehingga dapat pulih dan berjalan normal dalam waktu yang singkat.
- i) Pengelola operasional harus mengkoordinasikan pelaksanaan pemeriksaan secara berkala dan menjamin kesiapan sarana pendukung pusat data dan pusat pemulihan data.
- j) Penanggung jawab kendali operasional menginformasikan kegiatan yang berpotensi menyebabkan gangguan layanan atau *system down* kepada *Service Desk*.
- k) Petugas kendali operasional menjalankan tugas-tugas rutin yang telah ditentukan sesuai dengan prosedur, antara lain:
- 1) Pemantauan kinerja sistem;
 - 2) Pemantauan kapasitas sistem (*processor, memory, disk, dan bandwidth*);

- 3) Pemantauan jaringan komunikasi data;
 - 4) Pemantauan *job* yang sedang berjalan;
 - 5) Pemantauan aktifitas selain yang bertugas di lokasi kendali operasional SPBE;
 - 6) Pelaksanaan proses *batch*; dan
 - 7) Pelaksanakan pencadangan (*backup*) data, pengamanan media pencadangan, dan serah terima media pencadangan ke pihak terkait.
- l) Petugas kendali operasional mencatat setiap kegiatan yang dilakukannya dan masalah pada perangkat keras, perangkat lunak, dan Infrastruktur SPBE pendukung yang terjadi selama jadwal tugasnya. Hal-hal yang dicatat adalah sebagai berikut:
- 1) Tanggal dan jam saat terjadinya kegiatan atau masalah;
 - 2) Proses yang sedang dijalankan saat terjadi masalah;
 - 3) Tindakan perbaikan atas masalah yang dilakukan sesuai wewenang petugas; dan
 - 4) Tanggal dan jam saat masalah teratasi dan sistem kembali normal.
- m) Pelaporan kejadian tidak normal yang ditemui sesuai dengan penanganan insiden.
- n) Aktivitas proses operasional, pemantauan Infrastruktur SPBE dan proses *batch* sebaiknya diotomasikan untuk efektivitas dan efisiensi proses dan telah melalui serangkaian proses uji coba yang memadai sebelum diimplementasikan.

3. Pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE

- a) Pemeliharaan regular harus dilakukan sesuai dengan ketentuan dengan mempertimbangkan hasil analisis biaya dan manfaat, rekomendasi dari pihak eksternal, risiko-risiko kegagalan sistem, dan faktor terkait lainnya.
- b) Harus dilakukan revidi terhadap pencatatan sistem (*system logs*), jika ada, untuk mendeteksi gejala-gejala kegagalan sistem.

- c) Pemberian akses kepada pihak eksternal untuk pelaksanaan pemeliharaan sistem harus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d) Penggunaan sistem harus mempertimbangkan metode pemeliharaan reguler yang seoptimal mungkin menghindari terjadinya *downtime* pada sistem.
- e) Pemeliharaan reguler yang dapat mengganggu kegiatan pengguna sistem harus dilakukan pada periode waktu sistem tidak digunakan, yaitu di luar waktu jam Layanan SPBE.
- f) Jika pemeliharaan reguler harus dilakukan di dalam waktu jam Layanan SPBE, maka harus memberitahukan kepada pengguna Layanan SPBE sebagai berikut:
 - 1) Alasan pemeliharaan harus dilakukan;
 - 2) Perkiraan lama masa pemeliharaan; dan
 - 3) Langkah-langkah alternatif yang mungkin dilakukan oleh pengguna layanan.
- g) Perubahan terhadap sistem yang dilakukan saat pemeliharaan harus tercatat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Pemantauan dan Evaluasi Layanan Pihak Eksternal

- a) Pengguna dan pihak eksternal penyedia jasa harus menyepakati prosedur pelaporan gangguan dan eskalasinya secara berjenjang.
- b) Pihak eksternal harus memberikan laporan secara berkala untuk diperiksa oleh pengguna barang dan/atau jasa.
- c) Kinerja pihak eksternal dalam mencapai tingkat layanan yang disepakati dalam kontrak harus ditinjau secara berkala.
- d) Tingkat layanan yang tidak tercapai harus dilaporkan dan ditindaklanjuti untuk perbaikan.
- e) Kegagalan pencapaian tingkat layanan secara berturut-turut harus ditindaklanjuti antara lain dengan:

- 1) Pembuatan rencana perbaikan oleh pihak eksternal;
 - 2) Pengenaan denda atau penyesuaian biaya layanan;
 - 3) Pemutusan hubungan kontrak dengan pihak eksternal;
dan
 - 4) Dimasukkan dalam daftar hitam sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- f) Pencapaian tingkat layanan secara konsisten harus ditindaklanjuti antara lain dengan:
- 1) Peningkatan target tingkat layanan, jika memungkinkan;
dan
 - 2) Pengurangan biaya layanan, jika memungkinkan.
- g) Khusus untuk pihak eksternal penyedia barang dan/atau jasa kritikal, harus dilakukan analisis risiko berupa pemantauan kelangsungan usahanya untuk memastikan kemampuannya dalam menyediakan Layanan SPBE.

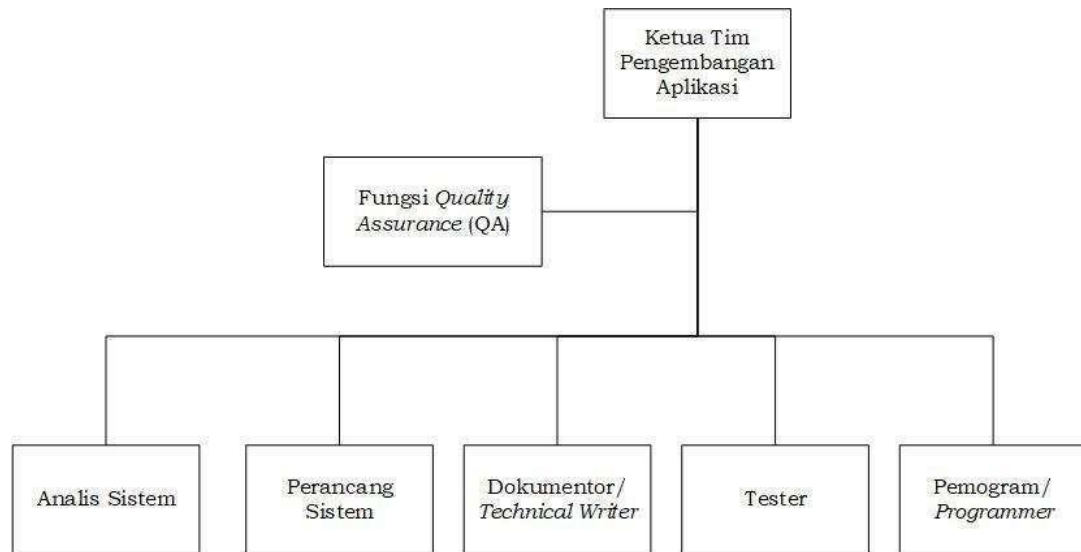
III. Pengoperasian Aplikasi SPBE

1. Tim Pengembangan Aplikasi SPBE

Untuk pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE secara internal, tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE ditetapkan oleh Pimpinan unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi atau Pimpinan unit kerja di masing-masing unit organisasi yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi.

Untuk pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE yang dilakukan oleh pihak eksternal, tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE dibentuk oleh penyedia jasa pihak eksternal dengan anggota paling sedikit memenuhi struktur organisasi tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE yang tercantum pada Gambar 1.

Struktur organisasi tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE terdiri atas seperti pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Struktur Organisasi Tim Pengembangan Aplikasi SPBE

Untuk pembangunan dan pengembangan aplikasi dengan skala besar, maka fungsi-fungsi selain yang disebutkan pada gambar di atas dapat ditambahkan pada tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE.

a) Ketua Tim Pengembangan Aplikasi SPBE

Ketua Tim Pengembangan Aplikasi internal dapat berasal dari pemilik proses bisnis/pengguna/*user representative* atau tim koordinasi SPBE untuk lebih meningkatkan akuntabilitas. Ketua Tim Pengembangan Aplikasi juga dapat merangkap sebagai Analis Sistem, Desain Sistem, dan atau Pemrogram, dengan tugas dan tanggung jawab antara lain:

- 1) Memastikan bahwa proses pembangunan dan pengembangan aplikasi berjalan sesuai dengan rencana yang dijadwalkan dan *resources* yang ditetapkan.
- 2) Mengelola personil yang terlibat dalam tim pengembangan aplikasi.

- 3) Bertindak sebagai pengelola hubungan antara tim pengembangan aplikasi dengan pengguna/pemilik proses bisnis/*user representative* dan pihak terkait lainnya.
- 4) Bertindak sebagai Manajer Proyek pembangunan dan pengembangan aplikasi yang dapat menerapkan *best practices* dalam pengelolaan proyek.

b) Quality Assurance (QA)

Fungsi QA dapat merangkap sebagai Tester untuk jenis *integration testing* dan *system testing*. Tugas dan tanggung jawab QA antara lain memastikan bahwa *output* setiap fase pembangunan dan pengembangan aplikasi telah memenuhi kriteria yang ditetapkan untuk tiap fasenya.

Untuk pembangunan dan pengembangan aplikasi oleh pihak eksternal, maka Pimpinan unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi atau Pimpinan unit kerja di masing-masing unit organisasi yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data dan teknologi informasi membentuk tim pendamping pembangunan dan pengembangan aplikasi sebagai fungsi QA internal Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman untuk memastikan bahwa pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE secara internal berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Analisis Sistem

Tugas dan tanggung jawab antara lain:

- 1) Melakukan pendetilan *user requirement* dan mendefinisikan *software requirement specification* (SRS) sesuai dengan kriteria yang ditetapkan; dan
- 2) Melakukan dokumentasi *user requirement* dan SRS sesuai dengan standar yang ditetapkan.

d) Perancang Sistem

Tugas dan tanggung jawab antara lain:

- 1) Melakukan perancangan sistem sesuai dengan dokumen SRS, terdiri atas perancangan umum dan perancangan rinci, sesuai dengan standar yang ditetapkan; dan
- 2) Menuliskan hasil rancangan sistem dalam *Software Description Design* (SDD).

e) Dokumentor/Technical Writer

Tugas dan tanggung jawab antara lain:

- 1) Melakukan penulisan dokumen teknis untuk setiap fase pembangunan dan pengembangan aplikasi sesuai dengan standar penulisan dokumen yang ditetapkan; dan
- 2) Memastikan terkendali dan terkelolanya dokumentasi teknispembangunan dan pengembangan aplikasi.

f) Tester

Dapat merupakan bagian dari QA, dengan tugas dan tanggung jawab antara lain:

- 1) Melakukan *integration testing* dan *system testing* terhadap aplikasi yang dibuat;
- 2) Menyusun *test plan*, *test scenario*, dan *test case* untuk *integration testing* dan *system testing*;
- 3) Menyusun *test plan*, *test scenario*, dan *test case* untuk *User Acceptance Testing* (UAT) bersama dengan pemilik proses bisnis/pengguna/*user representative*;
- 4) Melakukan pengujian sesuai dengan *test plan*, *test scenario*, dan *test case* yang telah disusun; dan
- 5) Mendokumentasikan hasil pengujian.

g) Programmer

Tugas dan tanggung jawab antara lain:

- 1) Melakukan pengkodean atau konfigurasi aplikasi yang dibuat sesuai dengan SDD rinci;
- 2) Melakukan unit *testing* untuk setiap modul yang dibuat;
- 3) Melakukan *bug fixing* terhadap hasil *unit testing*; dan
- 4) Melakukan dokumentasi hasil pengkodean atau konfigurasi aplikasi.

2. Metode Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi SPBE**a) Pedoman Umum**

- 1) Proses pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman menggunakan pendekatan SDLC (*Software Development Life Cycle*) yang terdiri atas tahap-tahap sebagai berikut:
 - Perencanaan (*planning*);
 - Analisis (*analysis*);
 - Desain (*design*);
 - Pengkodean (*coding*);
 - Uji coba (*testing*);
 - Implementasi (*implementation*);
 - Pasca implementasi (*post implementation review*); dan
 - Pemeliharaan (*maintenance*).
- 2) Dalam pemilihan metodologi pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE harus mempertimbangkan jenis Layanan SPBE.
- 3) Pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman dapat menggunakan *Computer Aided Software Engineering (CASE) Tool*.
- 4) Unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi

informasi menyiapkan kriteria yang objektif dan dapat diterima terhadap setiap tahap dalam pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE.

- 5) Unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi menyiapkan standar penulisan dokumen dalam setiap tahap dalam pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE.
- 6) Setiap tahap pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE didokumentasikan sesuai dengan standar penulisan dokumen.
- 7) Permintaan perubahan dalam setiap tahap pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 8) Untuk pengembangan Aplikasi SPBE dengan skala kecil maka dokumentasi yang harus ada adalah *software spesifcation requirements* dan dokumen pengujian *User Acceptance Test (UAT)*.
- 9) Pendefinisian skala sebuah Aplikasi SPBE ditetapkan oleh pemilik proses bisnis dan Pimpinan unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi atau Pimpinan unit kerja di masing-masing unit organisasi yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data dan teknologi informasi.
- 10) Untuk aplikasi berbasis web maka:
 - Standar pembangunan dan pengembangan situs web sesuai dengan pengelolaan situs web; dan
 - Standar penamaan domain sesuai dengan pengelolaan nama domain.

b) Tahap Perencanaan

Setiap perencanaan pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Tahap Analisis**1) Pendefinisian Kebutuhan Pengguna/Pemilik Proses Bisnis/*User representative***

- Tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE melakukan *review* terhadap *user requirement* yang dibuat dan memastikan bahwa semua kriteria *user requirement* yang baik telah dipenuhi;
- Tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE dapat melakukan kajian lebih mendalam terhadap *user requirements* yang disampaikan oleh pemilik proses bisnis apabila kurang jelas; dan
- *User requirements* ini harus disepakati antara pemilik proses bisnis atau *user representative* dengan Tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE.

2) Pendefinisian Kebutuhan Aplikasi SPBE

- Tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE melakukan analisis terhadap *software requirement* yang dibuat dan memastikan bahwa semua kriteria *software requirement* yang baik telah dipenuhi serta memenuhi *user requirement*.
- *Software Requirement* tersebut harus disepakati oleh Pemilik Proses Bisnis/Pengguna/*User Representative* dan tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE.

d) Tahap Perancangan

- 1) Tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE memastikan bahwa perancangan Aplikasi SPBE yang

dihasilkan telah sesuai dengan *Software Requirement* yang disepakati dan semua kriteria perancangan yang baik telah dipenuhi.

- 2) Perancangan aplikasi terdiri atas perancangan umum/konseptual dan perancangan rinci.
- 3) Pengesahan perancangan aplikasi yang disepakati untuk digunakan dalam pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE oleh Tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE dan Pemilik Proses Bisnis.

e) Tahap Pengkodean

- 1) Pelaksanaan Pengkodean (*coding*) aplikasi dan basis data sesuai dengan rancangan rinci yang telah disetujui.
- 2) Penulisan kode program (*source code*) disertai dengan penjelasannya.
- 3) Penulisan *variable* pengkodean dan atribut basis data sesuai dengan *naming convention* yang ditetapkan.
- 4) Pengendalian terhadap kode program (*source code*) dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

f) Tahap Pengujian

- 1) Pengujian terhadap suatu Aplikasi SPBE dilakukan secara bertingkat, sebagai berikut:
 - Pengujian unit (*unit testing*) adalah pengujian masing-masing unit dalam komponen suatu rilis aplikasi untuk memastikan bahwa setiap unit bekerja dengan baik sesuai dengan fungsinya.
 - Pengujian integrasi (*integration testing*) merupakan pengujian integrasi dari unit-unit dalam suatu aplikasi yang sudah teruji dalam pengujian unit (*unit testing*).
 - Pengujian sistem (*system testing*) merupakan pengujian integrasi aplikasi yang

dibangun/dikembangkan dengan perangkat keras/lunak lain untuk mengetahui apakah integrasi tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan.

- *User Acceptance Test (UAT)* merupakan uji penerimaan yang dilakukan oleh pemilik proses bisnis/pengguna/*user representative*. Suatu aplikasi dikatakan dapat diterima apabila telah lulus dari UAT.
- 2) *Unit testing* dipersiapkan dan dilakukan oleh masing-masing *programmer* tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE pada lingkungan pengembangan aplikasi SPBE (*development environment*).
 - 3) *Integration testing* dipersiapkan dan dilakukan tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE di lingkungan pengembangan Aplikasi SPBE.
 - 4) *System testing* dipersiapkan dan dilakukan oleh tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE di lingkungan pengujian dengan mengacu kepada *software requirement* dan *system testing* harus mencakup tes fungsional, tes beban, tes regresi, dan tes keamanan.
 - 5) *User Acceptance Testing* dipersiapkan oleh tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE dan dilakukan oleh Pemilik Proses Bisnis/Pengguna/*User Representative* terkait dan dilakukan di lingkungan pengujian yang dapat mewakili lingkungan produksi, dengan mengacu kepada *user requirement* yang telah disepakati.
 - 6) Setelah UAT disepakati oleh pemilik proses bisnis/pengguna/*user representative*, maka aplikasi siap untuk memasuki tahap implementasi.

g) Tahap Implementasi

- 1) Aplikasi yang dipasang pada lingkungan produksi merupakan Aplikasi SPBE yang sudah memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh *Quality Assurance* dan persyaratan yang ditetapkan oleh pengelola operasional/persyaratan *hosting* di Pusat Data Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.
- 2) Pelatihan diberikan kepada pengelola operasional dan pemilik proses bisnis/pengguna/*user representative* sebelum dipasang di lingkungan produksi.
- 3) Aplikasi yang sudah memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh *Quality Assurance* dan persyaratan yang ditetapkan oleh pengelola operasional/persyaratan *hosting* di Pusat Data Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman, diserahkan oleh tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE kepada Pengelola Operasional SPBE sesuai dengan Manajemen Layanan SPBE, dengan menyertakan dokumen sebagai berikut:
 - Buku petunjuk penggunaan sistem (*user manual*);
 - Buku petunjuk pendukung teknis (*technical manual*);
 - Prosedur pengoperasian dan pemulihan (*recovery*) jika diperlukan; dan
 - Nama-nama dan nomor kontak petugas pendukung teknis.
- 4) Setiap aplikasi SPBE yang sudah diserahkan harus dilaporkan statusnya kepada unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi.
- 5) Untuk tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE yang dibentuk oleh pihak eksternal, maka serah terima aplikasi dilakukan sesuai kesepakatan kontrak dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

h) Tahap Pasca Implementasi

- 1) Pelaksanaan evaluasi terhadap pencapaian tujuan pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE sesuai dengan kebutuhan *user*.
- 2) Pelaksanaan evaluasi terhadap proses pelaksanaan pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE untuk bahan pembelajaran pada proses pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE selanjutnya.

i) Tahap Pemeliharaan

Pemeliharaan Aplikasi SPBE dilakukan sesuai dengan Pemeliharaan Infrastruktur dan Aplikasi SPBE yang diatur dalam Pengoperasian Layanan SPBE.

3. Pengelolaan Penjaminan Kualitas (*Quality Assurance*)

- a) Untuk setiap kegiatan pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE harus ada fungsi *Quality Assurance*.
- b) Pelaksana *Quality Assurance* adalah pihak yang memiliki kapabilitas untuk memeriksa pekerjaan pihak lain dalam kegiatan pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE, untuk menjaga objektivitas.
- c) *Quality Assurance* secara objektif mengevaluasi pelaksanaan seluruh proses yang telah ditentukan dalam suatu pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE yang meliputi pelaksanaan prosedur dan penggunaan standar.
- d) *Quality Assurance* secara objektif mengevaluasi proses dan produk yang dihasilkan dalam setiap tahap pada pembangunan dan pengembangan Aplikasi SPBE, baik yang berupa dokumen maupun Aplikasi SPBE.
- e) *Quality Assurance* mengkomunikasikan permasalahan kualitas kepada pihak-pihak terkait dan memastikan permasalahan ketidakpatuhan proses (*non-compliance*) dan ketidaksesuaian produk (*non-conformance*) dapat diselesaikan.

- f) Kegiatan *Quality Assurance* harus dicatat dan catatan tersebut dikelola dengan baik.

4. Pengelolaan Perubahan

- a) Pengguna atau tim teknis mengajukan permintaan perubahan melalui formulir permintaan perubahan kepada tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE.
- b) Untuk setiap perubahan yang diajukan pengguna atau tim teknis harus diketahui dan disetujui oleh Pimpinan unit kerja di masing-masing unit organisasi yang menyelenggarakan fungsipengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi.
- c) Tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE melakukan analisis dampak dari permintaan perubahan yang diajukan pengguna atau tim teknis terutama jadwal, SDM, pergeseran prioritas pengerjaan modul-modul aplikasi.
- d) Secara bertingkat, tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE memeriksa dan menyetujui tanggapan permintaan perubahan, serta menyampaikan hasilnya kepada pengguna atautim teknis.
- e) Dalam hal permintaan perubahan disetujui, maka tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE akan:
 - 1) Menindaklanjuti permintaan perubahan tersebut sesuai dengan sumber daya yang ditetapkan; dan
 - 2) Melakukan pembaruan terhadap konfigurasi aplikasi.
- f) Tim pengembangan untuk masing-masing Aplikasi SPBE dapat melakukan konsultasi dan/atau eskalasi kepada Dewan Pengarah SPBE terkait hasil analisis dampak permintaan perubahan.

5. Pengelolaan Situs Web

- a) Situs Web Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman merupakan bagiandari Aplikasi umum.
- b) Situs Web Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman terdiri atas:

- 1) Situs web utama;
 - 2) Situs web unit organisasi; dan
 - 3) Situs web unit kerja/unit pelaksana teknis.
- c) Situs web utama merupakan situs resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman dan menggunakan domain Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.
- d) Sistem situs web utama dibangun, dikembangkan, dan dipelihara oleh unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi.
- e) Pembangunan dan/atau pengembangan situs web unit organisasi dan unit kerja/unit pelaksana teknis dikoordinasikan oleh unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi.
- f) Situs web unit organisasi dan unit kerja/unit pelaksana teknis yang dibangun dan/atau dikembangkan oleh masing-masing unit organisasi dan unit kerja/unit pelaksana teknis di Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman, harus mendapat persetujuan dari unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi.
- g) Situs web unit organisasi merupakan subdomain dari domain Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.
- h) Platform Situs Web
- 1) Dalam pembangunan dan pengembangan Situs web, dapat menggunakan platform berlisensi terbuka (*open source*) dan/atau berlisensi berbayar (*licensed*) untuk sistem operasi, basis data, bahasa pemrograman, dan *web server*;
 - 2) Dalam pemilihan platform, harus memperhatikan kemudahan memperoleh dukungan layanan purnajual

dan mengembangkan situs web tersebut;

- 3) Situs web yang dikembangkan harus dapat diakses pada semua perangkat (*gadget*) dan peramban (*browser*) yang umum digunakan oleh masyarakat;
- 4) Penempatan (*hosting*) situs web Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman, unit organisasi, dan unit kerja/unit pelaksana teknis disediakan oleh unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi; dan
- 5) Pengujian terhadap situs web yang dikembangkan oleh unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis dilaksanakan oleh pengelola situs web unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis.

i) Penataan Konten

Konten yang wajib tersedia di situs web Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman, unit organisasi, dan unit kerja/unit pelaksana teknis mengacu pada peraturan yang berlaku, paling sedikit terdiri atas:

- 1) Profil, dengan sub konten sebagai berikut:
 - Tugas dan fungsi;
 - Struktur organisasi (bagan);
 - Informasi pejabat; dan
 - Lokasi kantor.
- 2) Organisasi, berisikan tautan ke unit-unit di bawahnya, baik struktural maupun fungsional.
- 3) Produk, menjelaskan produk Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman, unit organisasi, dan unit kerja/unit pelaksana teknis antara lain:
 - Rencana Strategis;
 - Rencana Kerja;
 - Pengelolaan anggaran (Ringkasan Daftar Isian

- Pelaksanaan Anggaran (DIPA), Ringkasan Rencana Kerja dan Anggaran Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman/Lembaga (RKA-KL), Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP));
- Peraturan perundang-undangan;
 - Info kepegawaian (SDM);
 - Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK);
 - Data dan informasi baik statistik, geospasial, dan audiovisual;
 - Kamus/istilah (*Glossary*);
 - Katalog Pelayanan Publik; dan
 - Aplikasi Umum Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.
- 4) Informasi Publik.
 - 5) Publikasi, merupakan sarana dalam penyampaian informasi dalam bentuk antara lain:
 - Majalah;
 - Buletin;
 - Jurnal;
 - Artikel; dan
 - Buku ilmiah.
 - 6) Kontak, berisikan nama pejabat, jabatan, alamat, nomor telepon, dan surat elektronik kantor.
 - 7) Galeri, merupakan media untuk menayangkan foto dan video.
 - 8) Berita seputar kegiatan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman/unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis.
 - 9) Agenda kegiatan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman/unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis.
 - 10) Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) pada situs web Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.
 - 11) Selain konten yang tersebut di atas, hal lain yang perlu

disiapkan pada situs web yang dibangun oleh masing-masing unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis adalah sebagai berikut :

- Navigasi kembali ke situs web Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman dan ke situs web unit organisasi;
- Peta situs (*Site Map*);
- Fasilitas pencari;
- Kontak pengelola informasi publik Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman/unit organisasi/ unit kerja/unit pelaksana teknis berupa alamat, nomor telepon, dan surat elektronik;
- Catatan kaki (*footer*); dan
- Hak Cipta.

j) Penentuan Tata Letak (*Layout*)

- 1) Menentukan tata letak (*layout*) secara proporsional sesuai dengan kaidah estetika pada penempatan elemen-elemennya;
- 2) Menyesuaikan tata letak (*layout*) dengan resolusi layar yang digunakan oleh pengguna (*Desain Web Responsif*).
- 3) Secara umum tata letak (*layout*) untuk Situs Web Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman terdiri dari beberapa bagian utama, yaitu:
 - Navigasi untuk kembali ke halaman utama situs web Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman;
 - Identitas Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman/unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis;
 - Navigasi utama yang telah dikelompokkan;
 - Berita Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman/unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis (20-30% dari seluruh konten situs web);
 - Menu pendukung lainnya (jika diperlukan);

- Catatan kaki (*footer*); dan
 - Hak cipta.
- 4) Struktur konten dan tata letak (*layout*) situs *web* unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis yang dikembangkan harus selaras dengan Situs Web Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.
 - 5) Desain standar untuk situs web Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman ditetapkan oleh pengelola SPBE Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman dan disusun bersama-sama unit kerja di Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab terhadap komunikasi publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - 6) Apabila terdapat kebutuhan tertentu dari unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis terkait desain dan tata letak (*layout*) situs *web* yang dikelolanya yang berbeda dengan yang ditetapkan oleh unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi, maka unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis tersebut wajib berkoordinasi dan mendapatkan persetujuan dari unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi terlebih dahulu.
- k) Penataan Tayangan
- 1) Penentuan warna
 - Menentukan warna dengan kombinasi yang serasi dan sesuai dengan identitas Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman;
 - Tidak menggunakan kombinasi warna yang menyebabkan tulisan sulit terbaca; dan
 - Menggunakan maksimum 4 warna dasar yang mendukung, jika membutuhkan warna lainnya,

menggunakan turunan warna dari warna-warna yang telah dipilih.

2) Penggunaan huruf

- Tidak menggunakan huruf yang harus diunduh dulu, gunakan huruf standar yang terdapat pada semua peramban (*browser*);
- Tidak menggunakan jenis huruf terlalu banyak, pilih jenis huruf yang mudah dibaca;
- Tidak menggunakan huruf kapital terlalu banyak;
- Tidak memberi garis bawah tulisan;
- Mengatur jarak spasi antar baris dan jarak spasi antar huruf;
- Membuat kombinasi kontras yang jelas antara huruf dan latar belakang atau antara huruf dan gambar; dan
- Penggunaan huruf yang tidak standar harus dalam bentuk grafis agar bisa ditampilkan seragam di semua peramban (*browser*).

3) Penggunaan gambar, suara, dan video

- Menggunakan gambar, suara, dan video dengan format yang umum digunakan;
- Gambar harus sesuai dengan artikel yang ditayangkan;
- Peletakan gambar, suara, dan video harus proporsional dengan ketajaman yang cukup dan dimensi tidak terlalu besar;
- Ukuran *file* gambar, suara, dan video harus memperhatikan kecepatan akses pengunjung situs web; dan
- Menggunakan atribut “alt” dalam tag “img src” agar muncul keterangan dari gambar yang tidak bisa tayang.

4) Penggunaan bahasa

- Menggunakan bahasa dan istilah yang mudah dimengerti;

- Menggunakan simbol sebagai pengganti bahasa; dan
- Tidak membuat narasi yang terlalu panjang.

5) Ketentuan lain

- Merancang menu navigasi utama yang mudah ditemukan;
- Meletakkan alamat kontak dengan jelas;
- Mencantumkan peta situs (*site map*) di halaman depan; dan
- Menyiapkan tautan sesuai dengan informasi yang ada.

l) Tata Kelola Situs Web

1) Penyelenggara Situs Web

Penyelenggara situs web terdiri atas:

1) Unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi, berperan sebagai:

- Penanggung jawab infrastruktur SPBE pendukung situs web Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman, unit organisasi, dan unit kerja/unit pelaksana teknis.
- Penanggung jawab sistem situs web Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.
- Penanggung jawab sistem situs web Pemerintah Daerah.
- Pengelola tayangan yang terdiri atas:
 - Pengumuman;
 - Agenda kegiatan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman; dan
 - Tayangan informasi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman di luarberita dan publikasi.
- Kontributor konten situs web Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman dan Pemerintah Daerah.

- 2) Unit kerja di Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab terhadap Komunikasi Publik, berperan sebagai:
 - Penanggung jawab konten situs web Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman yang terdiri atas:
 - Berita utama Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman;
 - Galeri foto dan video Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman;
 - Saran dan Pengaduan;
 - Layanan Informasi Publik; dan
 - Pelayanan Publik.
 - Penanggung jawab konten situs web Pemerintah Daerah yang terdiri atas:
 - Berita Pemerintah Daerah Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman; dan
 - Galeri foto dan video Sekretariat Jenderal Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.
 - Kontributor konten lainnya.
- 3) Unit Organisasi
 - Penanggung jawab sistem situs web unit organisasi;
 - Penanggung jawab konten situs web unit organisasi; dan
 - Kontributor konten situs web Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.
- 4) Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis
 - Penanggung jawab sistem situs web unit kerja/unit pelaksana teknis;
 - Penanggung jawab konten situs web unit kerja/unit pelaksana teknis;
 - Kontributor konten situs web unit organisasi.
- 5) Unit Kerja Sub Direktorat/Bidang/Bagian ke bawahnya sebagai kontributor konten situs web unit kerja/unit pelaksana teknis.

- 2) Matriks tugas dan tanggung jawab pemeliharaan situs web Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman, unit organisasi, dan unit kerja/unit pelaksana teknis adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Matriks Tugas dan Tanggung Jawab Pemeliharaan Situs Web

| | | Tugas | Pelaksana |
|--|---|---|--|
| <i>Top Level Management and Policy maker / Pembuat kebijakan</i> | | | |
| 1. | Pengelola web utama (<i>Webmaster</i>) | Menentukan kebijakan, mengelola dan menjaga situs web | Unit kerja di Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi |
| 2. | Administrator web (<i>Web Administrator</i>) | Proses manajemen | Unit kerja di Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi, Penanggungjawab situs web unit organisasi, dan unit kerja |
| 3 | Administrator Konten (<i>Content Administrator</i>) | Penentuan kebijakan konten | Unit Kerja di Pemerintah Daerah yang bertanggung jawab terhadap komunikasi publik |
| <i>Content Management / Pengelola konten web</i> | | | |
| 4. | Penulis (<i>Author</i>) | Membangun konten situs web | Unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi, |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | Unit Kerja yang bertanggung jawab terhadap komunikasi publik |
| 5. | Penyunting (<i>Editor</i>) | Merawat konten situs web | Unit Kerja yang bertanggung jawab terhadap komunikasi publik |
| <i>Web Development / Pengembang website</i> | | | |
| 6 | Pengembang web (<i>Web Developer</i>) | Membangun situs web | |
| a. | Arsitek web (<i>Web Architect</i>) | Desain situs web | Unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi, Unit Kerja yang bertanggung jawab terhadap komunikasi publik. |
| b. | Pemogram web (<i>Web Programmer</i>) | Membuat aplikasi | Unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi. |
| c. | Administrator Basis Data (<i>Database Administrator</i>) | Merancang basis data (<i>database</i>) aplikasi | Unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi. |

| | | | |
|----|---|---|---|
| d. | Desainer grafis/ Desainer multimedia (<i>Graphic Designer/ Multimedia Designer</i>) | Membuat gambar, animasi, dan multimedia grafis, tipografi, dan multimedia | Unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi, Unit Kerja yang bertanggung jawab terhadap komunikasi publik. |
|----|---|---|---|

- Pengelola *web* utama (*webmaster*)
Pengelola *web* utama (*webmaster*) bertanggung jawab sebagai berikut:
 - Merencanakan, mengembangkan, mengelola, dan mengevaluasi situs web secara berkelanjutan;
 - Menyusun prosedur operasional standar pengelolaan situs web;
 - Menetapkan persyaratan teknis situs web,
 - Menentukan situs terkait; dan
 - Memberikan pelayanan dan perawatan yang berkaitan dengan situs web.
- Administrator web (*web administrator*) Administrator *web* (*web administrator*) bertanggung jawab sebagai berikut:
 - Membantu webmaster dalam merencanakan, mengembangkan, mengelola, dan mengevaluasi situs web secara berkelanjutan serta menyusun prosedur operasional standar;
 - Mengelola hak akses pengguna ke situs web;
 - Melakukan koordinasi dengan unit organisasi dan unit kerja terkait dalam pengelolaan situs web;
 - Melakukan cadangan (*back up*) sistem dan data.
- Administrator konten (*content administrator*)
Administrator konten (*content administrator*)

bertanggung jawab sebagai berikut:

- Membuat, menyiapkan, dan mengelola konten baru untuk setiap unit organisasi dan unit kerja,
- Menyusun prosedur operasional standar penyusunan konten situs web.
- Penulis (*author*)
Penulis (*author*) bertanggung jawab menyusun kontensitus web.
- Penyunting (*editor*)
Penyunting (*editor*) bertanggung jawab atas kelayakan konten situs web.
- Pengembang *web* (*web developer*)
Pengembang *web* (*web developer*) bertanggung jawab sebagai berikut:
 - Merencanakan dan membangun dalam pengembangan situs web.
 - Membuat petunjuk teknis penggunaan situs web.
 - Pengembang *web* (*web developer*) terdiri atas:
 - Arsitek *web* (*web architect*)
Arsitek *web* (*web architect*) bertanggung jawab sebagai berikut:
 - Membuat rancangan dan menentukan struktur bagian-bagian situs web yang akan dibuat; dan
 - Menentukan skema/hierarki tautan (*link*) yang akan dibuat, dan layanan yang akan diberikan ke publik serta menentukan pola situs web.
 - Pemrogram *web* (*web programmer*)
Pemrogram *web* (*web programmer*) bertanggung jawab sebagai berikut:
 - Membuat dan melakukan pengaturan

(*setup*) layanan interaktif dalam lingkungan situs web; dan

- Menjalankan program-program yang ada dalam situs web.
- Administrator basis data (*database administrator*) Administrator basis data (*database administrator*) bertanggung jawab merancang dan mengelola sistem basis data (*database*).
- Desainer Grafis/Desainer Multimedia (*Graphic Designer/Multimedia Designer*)
Desainer Grafis/Desainer Multimedia (*Graphic Designer/Multimedia Designer*) bertanggung jawab menciptakan hasil visualisasi dari suatu ide ke dalam bentuk grafis, gambar, tipografi, animasi, dan multimedia.

6. Pengelolaan Nama Domain

- a) Nama Domain merupakan alamat internet penyelenggara negara, orang, badan usaha, dan/atau masyarakat yang dapat digunakan dalam berkomunikasi melalui internet, yang berupa kode atau susunan karakter yang bersifat unik untuk menunjukkan lokasi tertentu dalam internet.
- b) Pengelolaan nama domain dan subdomain di Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman dilaksanakan oleh unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi.
- c) Nama domain digunakan pada situs web utama dengan nama padangpariamankab.go.id.
- d) Unit Kerja di Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman yang akan menggunakan subdomain, harus mendapat persetujuan dari unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan

fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi.

e) Standar Nama Domain dan Subdomain

1. Pengelolaan Penamaan Domain

• Pengelolaan Penamaan Domain meliputi:

- Pendaftaran;
- Penggunaan;
- Penonaktifan;
- Perpanjangan;
- Penunjukan pejabat;
- Perubahan nama domain; dan
- *Server* nama domain.

- Nama domain yang dimaksud di atas dibiayai oleh Anggaran Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.

2. Pengelolaan Penamaan Subdomain

- Unit kerja di masing-masing unit organisasi yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi bertanggung jawab dalam memantau dan mengawasi penggunaan subdomain di unit organisasinya.
- Unit kerja di masing-masing unit organisasi yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi bertanggung jawab dan mengetahui penambahan, perubahan, dan penghapusan subdomain di unit organisasinya.
- Domain dan subdomain yang sudah dibuat menjadi milik Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman dan tidak boleh digunakan di luar Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman tanpa izin dari unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi.
- Setiap pengajuan nama subdomain harus disampaikan kepada unit kerja di Pemerintah Daerah

yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi disertai dengan data penanggung jawab situs web atau aplikasi berbasis web.

- Yang berhak mendapatkan nama subdomain:
 - Unit organisasi dan unit kerja/unit pelaksana teknis di Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman;
 - Pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman;
 - Kegiatan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman; dan
 - Aplikasi berbasis *web*.
 - Permohonan mendapatkan nama subdomain.
Untuk mendapatkan nama subdomain, unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis harus mengajukan surat permohonan kepada unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi dengan mencantumkan:
 - Nama subdomain yang diusulkan;
 - Peruntukan penggunaan nama subdomain yang diusulkan; dan
 - Pejabat Penanggung jawab nama subdomain yang diusulkan.
 - Nama subdomain yang diajukan harus terdiri dari karakter yang dapat berupa nama, singkatan nama atau akronim dari nama resmi instansi, nomenklatur pelayanan publik, nama kegiatan Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman, dan aplikasi berbasis *web*.
3. Jika terdapat perubahan nomenklatur dan/atau struktur organisasi, unit organisasi dapat mengajukan perubahan dan/atau penambahan nama subdomain dengan

mengajukan surat permohonan kepada unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi.

4. Unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi menyediakan fasilitas *Secure Sockets Layer* bagi pengguna subdomain Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman kecuali untuk aplikasi berbasis *web* yang digunakan di lingkungan unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis/khusus.

7. Pengelolaan Surat Elektronik

- a) Surat elektronik dikelola oleh unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi.
- b) Akun surat elektronik resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman menggunakan alamat @padangpariamankab.go.id.
- c) Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman harus menggunakan akun surat elektronik resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.
- d) Surat elektronik Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman diperuntukkan bagi Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman dan digunakan hanya untuk urusan kedinasan.
- e) Pengelolaan Surat Elektronik
 - 1) Setiap unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis bertanggung jawab dalam memantau dan mengevaluasi penggunaan surat elektronik resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman di unit organisasi.
 - 2) Setiap unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis bertanggung jawab dan mengetahui serta melaporkan kegiatan terkait perubahan akun surat elektronik resmi

Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman di unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis kepada unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi- fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi, dalam hal ini meliputi penambahan, perubahan, dan penghapusan akun surat elektronik resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.

- 3) Setiap pengajuan nama akun surat elektronik resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman harus disampaikan kepada unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi disertai dengan data penanggung jawab akun surat elektronik resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.
 - 4) Untuk pengguna akun organisasi dan jabatan yang dipindahtugaskan harus menyerahkan akun surat elektronik resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman kepada unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi.
- f) Penamaan Akun Surat Elektronik Resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman
- 1) Format penamaan akun surat elektronik resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman dikoordinasikan dengan unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi.
 - 2) Akun surat elektronik resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman yang dimaksud diatas dibiayai oleh Anggaran Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.
- g) Tata Cara Mendapatkan Akun Surat Elektronik Resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman
- 1) Yang berhak mendapatkan akun surat elektronik resmi

Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman :

- Unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis di Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman;
- Pejabat Struktural;
- Pejabat Fungsional;
- Pengelola Kegiatan/Aplikasi di unit kerja; dan
- ASN lainnya.

2) Pengajuan untuk mendapatkan akun surat elektronik resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.

Untuk mendapatkan nama akun surat elektronik resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman, unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis harus mengajukan permohonan kepada unit kerja di Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan fungsi pengelolaan data, informasi, dan teknologi informasi dengan mencantumkan:

- Nama akun yang diusulkan; dan
- NIP atau NRP pengguna atau penanggung jawab akun surat elektronik resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman yang diusulkan.

3) Nama akun surat elektronik resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman yang diajukan harus terdiri dari karakter yang dapat berupa nama, singkatan nama atau akronim.

4) Dalam pengajuan akun surat elektronik resmi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman sekurang-kurangnya mencantumkan nama pegawai, nama unit organisasi/unit kerja/unit pelaksana teknis, NIP/NRP, jabatan, nama akun surat elektronik yang diinginkan.