



BUPATI BANTUL  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
KEPUTUSAN BUPATI BANTUL  
NOMOR 218 TAHUN 2024

TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL DAN PROSEDUR MANAJEMEN LAYANAN SISTEM  
PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

BUPATI BANTUL,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka penerapan manajemen layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, perlu menetapkan Standar Operasional dan Prosedur Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bantul;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati tentang Standar Operasional dan Prosedur Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14, dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten di Djawa Timoer Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 994);
6. Peraturan Bupati Bantul Nomor 11 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Berita Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2022 Nomor 11);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN BUPATI TENTANG STANDAR OPERASIONAL DAN PROSEDUR MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK.

KESATU : Standar Operasional dan Prosedur Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Bupati ini.

KEDUA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bantul  
pada tanggal 27 Mei 2024  
BUPATI BANTUL,

ttd

ABDUL HALIM MUSLIH

Salinan Keputusan Bupati ini disampaikan kepada Yth.:

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta  
cq. Kepala Biro Hukum Setda. DIY;
  2. Ketua DPRD Kabupaten Bantul;
  3. Kepala Inspektorat Daerah Kabupaten Bantul;
  4. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bantul;
- Untuk diketahui dan/atau dipergunakan sebagaimana mestinya.



LAMPIRAN

KEPUTUSAN BUPATI BANTUL

NOMOR 218 TAHUN 2024


TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MANAJEMEN

LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS

ELEKTRONIK





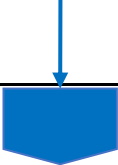
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MANAJEMEN LAYANAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK









Nomor SOP			<b>PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL</b> <b>SEKRETARIAT DAERAH</b>
Tgl Pembuatan			
Tgl Revisi			
Tgl Pengesahan			
Disahkan Oleh	Sekretaris Daerah Kabupaten Bantul		
Nama SOP	SOP Manejemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik		

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik</li> <li>3. Peraturan Bupati Bantul Nomor 45 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan dan Pengelolaan Sistem Keamanan Informasi Pemerintah Kabupaten Bantul</li> <li>4. Peraturan Bupati Bantul Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pengembangan dan Pengelolaan Infrastruktur Jaringan Pemerintah Kabupaten Bantul</li> <li>5. Peraturan Bupati Bantul Nomor 47 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Data Center Pemerintah Kabupaten Bantul</li> <li>6. Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2019 tentang Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Sistem Informasi Pemerintah Kabupaten Bantul</li> <li>7. Peraturan Bupati Bantul Nomor 11 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah</li> <li>8. Keputusan Bupati Bantul Nomor 475 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Bantul sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Bupati Bantul Nomor 727 Tahun</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki pengetahuan dan kemampuan penanganan keluhan</li> <li>2. Memiliki kemampuan pengelolaan sistem keamanan informasi</li> <li>3. Memiliki kemampuan pengelolaan data center</li> <li>4. Memiliki kemampuan pengembangan dan pengelolaan aplikasi</li> <li>5. Memiliki kemampuan pengelolaan infrastruktur jaringan</li> </ol>






2020 tentang Perubahan Atas Keputusan Bupati Bantul Nomor 475 Tahun 2020 tentang Pembentukan Tim Pelaksana Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Bantul	
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Penanganan Pengaduan Infrastruktur Jaringan Internet dan Intranet</li> <li>2. SOP Permohonan Penambahan / Pengembangan Infrastruktur Jaringan Internet dan Intranet</li> <li>3. SOP Permohonan Perbaikan Infrastruktur Jaringan Internet dan Intranet</li> <li>4. SOP Permohonan Pembuatan Infrastruktur Jaringan Internet dan Intranet</li> <li>5. SOP Analisis Keamanan Informasi dalam Pengembangan Aplikasi</li> <li>6. SOP Analisis Keamanan Informasi Secara Berkala</li> <li>7. SOP Pelaporan dan Penanganan Insiden Siber</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Akses internet</li> <li>3. Data</li> </ol>
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika tidak dilaksanakan sesuai dengan SOP, maka data dan informasi yang dihasilkan tidak dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. Jika tidak dilaksanakan sesuai dengan SOP, maka kualitas layanan SPBE yang diberikan tidak dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>3. Jika tidak dilaksanakan sesuai dengan SOP, maka resiko keluhan akibat rendahnya kualitas layanan timbul tidak dapat dipertanggungjawabkan.</li> </ol>	Disimpan dalam bentuk <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i> .


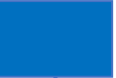
SOP Manajemen Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Baku Mutu			Ket.
		Pengguna layanan/P erangkat Daerah	Rekanan Penyedia Barang dan Jasa	Tim Teknis	Komite Pengarah	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengusulkan pedoman dan kebijakan manajemen layanan SPBE					Dokumen kebijakan nasional	30 hari	Draft kebijakan dan pedoman	
2	Menerbitkan pedoman, kebijakan, dan arahan manajemen layanan SPBE					Draft kebijakan dan pedoman	30 hari	Kebijakan, pedoman dan arahan tentang manajemen layanan	
A	Pelayanan Pengguna SPBE								
A.1	Mengajukan permohonan layanan SPBE					Daftar permohonan layanan SPBE	1 hari	Surat permohonan	Layanan SPBE yang dimaksud adalah keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan layanan SPBE
									

									
A.2	Mencatat, mengklasifikasi dan memprioritaskan permohonan layanan SPBE				Surat permohonan	1 hari	Data permohonan layanan SPBE		
A.3	Mengidentifikasi permohonan layanan dan rencana penyampaian layanan SPBE					Data permohonan layanan SPBE	1 hari	Surat Perintah Melaksanakan Pekerjaan dan rencana kerja	
A.4	Memberikan layanan SPBE					Surat Perintah Melaksanakan Pekerjaan dan rencana kerja	1-14 hari	Form laporan pelaksanaan pekerjaan	Respon terhadap Surat Perintah
A.5	Monitoring kualitas layanan					Survey kepuasan	10 menit	Hasil survey kepuasan	
A.6	Melakukan dokumentasi pelaksanaan pelayanan pengguna SPBE					Data permohonan, Laporan pelaksanaan pekerjaan, hasil survey	1 hari	Dokumen pelaksanaan pelayanan pengguna SPBE	
									



									
A.7	Evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan pengguna SPBE					Dokumen pelaksanaan pelayanan pengguna SPBE	1 hari	Temuan dan rekomendasi hasil evaluasi	
A.8	Melakukan perbaikan dan peningkatan pelaksanaan pelayanan pengguna SPBE berkelanjutan					Temuan dan rekomendasi hasil evaluasi	7 hari	Perbaikan pelaksanaan pelayanan pengguna SPBE	Respon terhadap temuan dan rekomendasi
B	Pengoperasian Layanan SPBE								
B.1	Pengajuan permohonan pengoperasian layanan SPBE					Daftar permohonan pengoperasian layanan	1 hari	Surat permohonan	Layanan yang dimaksud berupa kegiatan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE
									

									
B.2	Mencatat, mengklasifikasi dan memprioritaskan permohonan pengoperasian layanan SPBE					Surat permohonan	1 hari	Data permohonan pengoperasian layanan SPBE	
B.3	Mengidentifikasi permohonan layanan dan rencana pengoperasian layanan SPBE					Data permohonan pengoperasian layanan SPBE	1 hari	Surat Perintah Melaksanakan Pekerjaan dan rencana kerja	
B.4	Melaksanakan pengoperasian layanan SPBE sesuai rencana					Surat Perintah Melaksanakan Pekerjaan dan rencana kerja	1-14 hari	Form laporan pelaksanaan pekerjaan	Respon terhadap surat perintah
B.5	Monitoring pelaksanaan pengoperasian layanan SPBE					Survey kepuasan	10 menit	Hasil survey kepuasan	

Perlu  
Penyedia  
Layanan


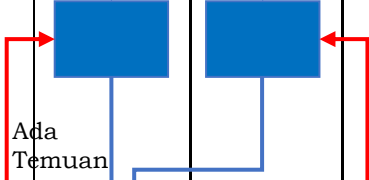
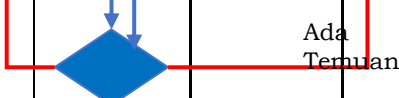


Tidak Perlu  
Penyedia  
layanan

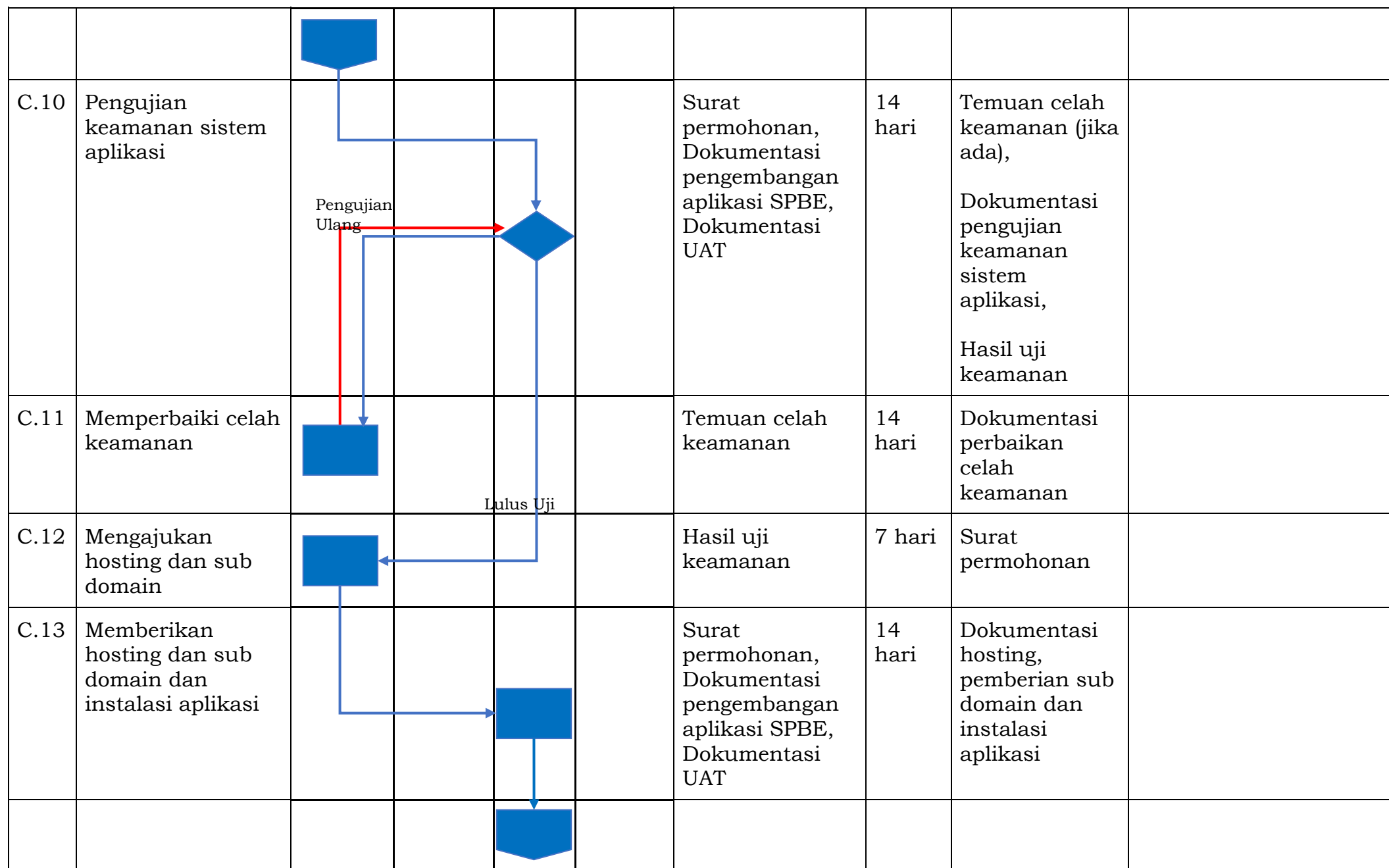
Tidak  
Puas





Puas





C.6	Menyusun rencana kebutuhan pengelolaan aplikasi SPBE					Dokumen kontrak	30 hari	Dokumen perencanaan pengembangan aplikasi, <i>Software Requirement Spesification</i> (SRS)	
C.7	Melaksanakan pembangunan dan pengembangan aplikasi SPBE					Dokumen perencanaan pengembangan aplikasi, <i>Software Requirement Spesification</i> (SRS)	60 hari	Dokumentasi pengembangan aplikasi SPBE	
C.8	Melaksanakan User Acceptance Test					Software Requirement Spesification (SRS)	14 hari	Dokumentasi UAT	
C.9	Mengajukan permohonan pengujian keamanan sistem aplikasi					Dokumentasi pengembangan aplikasi SPBE, Dokumentasi UAT	7 hari	Surat permohonan	
									



									
C.14	Monitoring dan dokumentasi pelaksanaan pengelolaan aplikasi SPBE					Form monitoring pelaksanaan pengelolaan aplikasi SPBE	3 hari	Form laporan monitoring dan dokumentasi pelaksanaan pengelolaan aplikasi SPBE	
C.15	Evaluasi terhadap pelaksanaan pengelolaan aplikasi SPBE					Laporan monitoring dan dokumentasi pelaksanaan pengelolaan aplikasi SPBE	3 hari	Temuan dan rekomendasi hasil evaluasi	
C.16	Melakukan perbaikan dan peningkatan pelaksanaan pengelolaan aplikasi SPBE berkelanjutan					Temuan dan rekomendasi hasil evaluasi	7 hari	Perbaikan pelaksanaan pengelolaan aplikasi SPBE	Respon terhadap temuan dan rekomendasi

BUPATI BANTUL,

ttd

ABDUL HALIM MUSLIH