SALINAN

SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 11 TAHUN 2023

TENTANG
MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

SEKRETARIS JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka menerapkan penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang baik, maka perlu disusun manajemen layanan teknologi informasi;

b. bahwa manajemen layanan teknologi informasi merupakan bagian dari implementasi tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik lembaga dan memiliki peran strategis dalam mendukung pencapaian visi dan misi Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b maka perlu menetapkan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia tentang Manajemen Layanan Teknologi Informasi Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang

Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);
3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
4. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);
5. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 39) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 30);
6. Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

7. Peraturan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN SEKRETARIS JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA TENTANG MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA.**

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Sekretaris Jenderal ini yang dimaksud dengan:

1. Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat DPR RI adalah Dewan Perwakilan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Sekretariat Jenderal DPR RI adalah aparatur pemerintah yang di dalam menjalankan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada pimpinan DPR RI.
3. Sekretaris Jenderal adalah Sekretaris Jenderal DPR RI sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Teknologi Informasi yang selanjutnya disebut TI adalah segala kegiatan yang terkait dengan pemrosesan, pengelolaan dan penyampaian atau pemindahan informasi antar sarana atau media.

5. Layanan TI adalah fasilitas, kegiatan maupun produk berupa sistem elektronik yang terdiri dari gabungan komponen teknologi, proses, dan personil dalam rangka penyelenggaraan sistem informasi yang direncanakan, dikembangkan, dioperasikan, dan dipelihara oleh unit kerja yang membidangi TI baik secara terpusat maupun terdistribusi, yang digunakan untuk memenuhi kepentingan pemenuhan tugas dan fungsi unit kerja terkait maupun mewujudkan visi dan misi Sekretariat Jenderal DPR RI pada umumnya.
6. Pemohon adalah Anggota DPR RI dan/atau pejabat pimpinan tinggi Sekretariat Jenderal DPR RI.
7. Ketersediaan Layanan TI adalah kemampuan komponen pendukung Layanan TI dalam menyediakan fungsi layanan sebagaimana telah disepakati dalam perjanjian tingkat layanan pada saat dibutuhkan.
8. Rilis Layanan TI adalah proses pengujian kelaikan layanan TI dan pemeliharaannya guna memenuhi kebutuhan bisnis organisasi dan menekan dampak dari sebuah transisi perubahan layanan TI bagi pengguna.
9. Gangguan Layanan TI adalah hal-hal yang berpotensi mengakibatkan layanan TI tidak dapat beroperasi secara normal.
10. Masalah Layanan TI adalah gangguan yang terjadi secara berulang serta telah diketahui akar penyebabnya.
11. Perbaikan Berkelanjutan adalah peninjauan terhadap pengelolaan layanan TI yang meliputi layanan bisnis dan layanan infrastruktur yang bertujuan pada peningkatan kualitas layanan dengan melakukan identifikasi dan evaluasi pada proses manajemen layanan TI.

Pasal 2

Lingkup Peraturan Sekretaris Jenderal ini adalah:
a. pengelolaan permintaan Layanan TI;
b. pengelolaan tingkat Ketersediaan Layanan TI;
c. pengelolaan pihak terkait;

d. pengelolaan Rilis Layanan TI;
e. pengelolaan perubahan Layanan TI;
f. pengelolaan Gangguan dan Masalah Layanan TI; dan
g. Perbaikan Berkelanjutan.

Pasal 3

(1) Manajemen Layanan TI diselenggarakan oleh:
    a. pejabat pimpinan tinggi pratama unit kerja yang membidangi TI;
    b. pejabat administrator unit kerja yang membidangi TI; dan
    c. pegawai yang menjalankan fungsi di bidang pengelolaan TI sebagai petugas pengelola Layanan TI.
(2) Pejabat pimpinan tinggi pratama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dapat memberikan penugasan sebagai koordinator kepada petugas pengelola Layanan TI.

BAB II
PERMINTAAN LAYANAN TI

Pasal 4

Permintaan Layanan TI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 huruf a dapat berupa:
a. pembangunan dan pengembangan aplikasi;
b. instalasi dan perbaikan jaringan internet;
c. peningkatan literasi TI;
d. dukungan penyelenggaraan rapat virtual;
e. layanan keamanan informasi; dan
f. pengelolaan data dan analitiknya.

Pasal 5

Permintaan Layanan TI dilaksanakan melalui tahapan:
a. penyampaian permohonan;
b. penerimaan permohonan; dan
c. tindak lanjut.

Pasal 6

(1) Penyampaian permohonan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a disampaikan kepada unit kerja yang membidangi TI.

(2) Permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilengkapi dengan dokumen sebagai berikut:
   a. nota dinas; dan
   b. kerangka acuan.

(3) Permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan secara elektronik melalui aplikasi yang dikelola oleh unit kerja yang membidangi TI.

Pasal 7

Unit kerja yang membidangi TI mengelola permohonan yang diterima sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (3) dengan cara:
a. melakukan analisis terhadap permohonan Layanan TI;
b. menentukan prioritas pemenuhan Layanan TI;
c. melakukan identifikasi tingkat kapasitas Layanan TI yang dibutuhkan; dan
d. menyusun perencanaan terkait pemenuhan Layanan TI.

Pasal 8

(1) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pemenuhan permintaan Layanan TI sebagaimana dimaksud Pasal 4 huruf a, huruf b, dan huruf d dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan dengan keputusan Sekretaris Jenderal.

(2) Ketentuan pemenuhan permintaan Layanan TI sebagaimana dimaksud Pasal 4 huruf e, dilaksanakan sesuai dengan peraturan Sekretaris Jenderal mengenai sistem manajemen keamanan informasi.

(3) Ketentuan pemenuhan permintaan Layanan TI sebagaimana dimaksud Pasal 4 huruf f, dilaksanakan sesuai dengan peraturan Sekretaris Jenderal mengenai satu data.

BAB III
PENGELOLAAN TINGKAT KETERSEDIAAN LAYANAN TI

Pasal 9

(1) Pengelolaan tingkat Ketersediaan Layanan TI dilaksanakan untuk memastikan bahwa Layanan TI dapat diakses oleh pengguna.

(2) Pengelolaan tingkat Ketersediaan Layanan TI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan mengidentifikasi:
   a. kebutuhan tingkat Ketersediaan Layanan TI; dan
   b. unit kerja terkait yang membutuhkan Ketersediaan Layanan TI.

(3) Hasil identifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan tingkat Ketersediaan Layanan TI.

(4) Tingkat Ketersediaan Layanan TI ditetapkan dalam perjanjian tingkat layanan yang ditandatangani oleh:
   a. pejabat pimpinan tinggi pratama unit kerja yang membidangi TI; atau
   b. unit kerja terkait yang membutuhkan Ketersediaan Layanan TI berdasarkan hasil identifikasi.

Pasal 10

(1) Unit kerja yang membidangi TI memiliki tugas:
   a. melakukan pengelolaan tingkat Ketersediaan Layanan TI;
   b. mendokumentasikan kegiatan pengelolaan tingkat Ketersediaan Layanan TI; dan
   c. memantau dan mengevaluasi pengelolaan tingkat Ketersediaan Layanan TI.

(2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengelolaan tingkat Ketersediaan Layanan TI dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Jenderal.

BAB IV
PENGELOLAAN PIHAK TERKAIT

Pasal 11

(1) Pengelolaan pihak terkait dilaksanakan terhadap layanan:
   a. pembangunan dan pengembangan aplikasi;
   b. instalasi dan perbaikan jaringan internet; dan
   c. layanan keamanan informasi.

(2) Pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
   a. instansi pemerintah; dan/atau
   b. penyedia barang/jasa.

(3) Unit yang membidangi TI melakukan pengelolaan terhadap pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

(4) Pengelolaan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan:
   a. melakukan kategorisasi pihak terkait;
   b. memastikan pemenuhan layanan oleh pihak terkait; dan
   c. melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja pihak terkait.

BAB V
PENGELOLAAN RILIS LAYANAN TI

Pasal 12

(1) Rilis Layanan TI dilakukan atas:
   a. pembangunan dan pengembangan aplikasi; dan
   b. instalasi dan perbaikan jaringan internet.

(2) Rilis Layanan TI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh unit yang membidangi TI.

(3) Rilis Layanan TI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan dengan cara:

a. perencanaan prosedur Rilis Layanan TI;
b. pengujian kelaikan Layanan TI;
c. serah terima Layanan TI; dan
d. pemeliharaan Layanan TI.

Pasal 13

(1) Perencanaan prosedur Rilis Layanan TI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (3) huruf a terdiri atas:
a. rencana jadwal Rilis Layanan TI;
b. rencana waktu Rilis Layanan TI; dan
c. prosedur Rilis Layanan TI.

(2) Perencanaan prosedur Rilis Layanan TI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun oleh petugas pengelola Layanan TI yang bertugas sebagai koordinator.

(3) Perencanaan prosedur Rilis Layanan TI yang telah disusun sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada pejabat administrator unit kerja yang membidangi TI untuk mendapat persetujuan.

Pasal 14

(1) Jenis pengujian kelaikan Layanan TI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 ayat (3) huruf b antara lain:
a. uji kerentanan (*vulnerability test*);
b. uji beban (*stress test*); dan
c. uji dampak risiko.

(2) Pengujian kelaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh petugas pengelola Layanan TI di luar jam kerja Sekretariat Jenderal DPR RI.

(3) Pengujian kelaikan dapat dilakukan dengan berkoordinasi antara petugas pengelola Layanan TI dengan Pemohon dan pihak terkait.

(4) Hasil pengujian kelaikan dicatat dan disampaikan kepada koordinator oleh petugas pengelola Layanan TI.

(5) Layanan TI yang telah memenuhi pengujian kelaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disetujui oleh pejabat administrator unit kerja yang membidangi TI.

Pasal 15

(1) Layanan TI yang telah memperoleh persetujuan kelaikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 Ayat (5) dilakukan serah terima kepada Pemohon.
(2) Serah terima sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dinyatakan dalam dokumen berita acara serah terima.
(3) Dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditandatangani oleh pejabat pimpinan tinggi pratama unit kerja yang membidangi TI dengan Pemohon.

Pasal 16

(1) Pemeliharaan Layanan TI dilakukan atas Layanan TI yang telah diterima oleh Pemohon sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15.
(2) Pemeliharaan Layanan TI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
    a. penanganan atas eror pada Layanan TI; dan/atau
    b. pemenuhan atas perjanjian tingkat layanan.
(3) Pemeliharaan Layanan TI dilakukan dalam periode 3 (tiga) bulan kalender setelah serah terima Layanan TIK dilakukan.
(4) Pemeliharaan Layanan TI sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dan didokumentasikan oleh petugas pengelola Layanan TI.

BAB VI
PENGELOLAAN PERUBAHAN LAYANAN TI

Pasal 17

(1) Unit yang membidangi TI melakukan pengelolaan terhadap perubahan Layanan TI.
(2) Perubahan Layanan TI dapat dilakukan atas:
    a. pembangunan dan pengembangan aplikasi;
    b. instalasi dan perbaikan jaringan internet; dan/atau
    c. Layanan TI yang telah melebihi jangka waktu 3 (tiga) bulan setelah serah terima.

Pasal 18

(1) Pengelolaan perubahan Layanan TI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 dilakukan dengan cara:
   a. menerima penyampaian permohonan perubahan Layanan TI oleh Pemohon;
   b. menganalisis dan identifikasi risiko dari permohonan perubahan Layanan TI;
   c. klasifikasi permohonan atas perubahan Layanan TI;
   d. perencanaan implementasi perubahan Layanan TI;
   e. pemantauan implementasi perubahan Layanan TI; dan
   f. evaluasi proses perubahan Layanan TI.

(2) Perubahan Layanan TI yang telah dipenuhi akan dilakukan Rilis Layanan TI.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengelolaan perubahan Layanan TI dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Jenderal.

BAB VII
PENGELOLAAN GANGGUAN LAYANAN TI DAN MASALAH LAYANAN TI

Pasal 19

(1) Pengelolaan Gangguan Layanan TI dan Masalah Layanan TI dilakukan atas:
   a. pembangunan dan pengembangan aplikasi;
   b. instalasi dan perbaikan jaringan internet; dan
   c. layanan keamanan informasi.

(2) Pengelolaan Gangguan Layanan TI dan Masalah Layanan TI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh unit kerja yang membidangi TI.

Pasal 20

(1) Unit kerja yang membidangi TI melakukan pengelolaan Gangguan Layanan TI dan Masalah Layanan TI dengan cara:

a. identifikasi Gangguan Layanan TI dan Masalah Layanan TI yang terjadi;
b. penentuan prioritas penanganan Gangguan Layanan TI dan Masalah Layanan TI;
c. penanganan Gangguan Layanan TI dan Masalah Layanan TI;
d. memberikan tindakan penyelesaian atas Gangguan Layanan TI dan Masalah Layanan TI yang terjadi;
e. mendiagnosis akar penyebab dari Gangguan Layanan TI dan Masalah layanan TI dan menentukan solusi;
f. mengidentifikasi potensi Gangguan Layanan TI dan Masalah Layanan TI yang berulang dan menentukan solusi;
g. melakukan dokumentasi Gangguan Layanan TI dan Masalah Layanan TI, eror, akar masalah dan solusi yang diberikan;
h. menyusun katalog masalah dan solusi atas Gangguan Layanan TI dan Masalah Layanan TI; dan
i. melakukan reviu dan memutakhirkan katalog masalah dan solusi atas Gangguan Layanan TI dan Masalah Layanan TI.

(2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengelolaan Gangguan Layanan TI dan Masalah Layanan TI sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Jenderal.

Pasal 21

Penanganan Gangguan Layanan TI dan Masalah Layanan TI yang terkait insiden keamanan informasi dilakukan oleh petugas pengelola Layanan TI di bidang pengelolaan Gangguan Layanan TI dan Masalah Layanan TI berkoordinasi dengan *computer security incident response team* Sekretariat Jenderal DPR RI.

BAB VIII
PENGELOLAAN PERBAIKAN BERKELANJUTAN

Pasal 22

(1) Perbaikan Berkelanjutan dilakukan oleh unit kerja yang membidangi TI.

(2) Unit kerja yang membidangi TI dapat berkoordinasi dengan Pemohon dalam melakukan Perbaikan Berkelanjutan.

(3) Metode Perbaikan Berkelanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
   a. kegiatan studi banding;
   b. audit;
   c. penilaian maturitas; dan/atau
   d. peninjauan berkala.

(4) Pengelolaan Perbaikan Berkelanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan cara:
   a. identifikasi strategi perbaikan;
   b. pendefinisian indikator perbaikan;
   c. pengumpulan data;
   d. pengolahan data;
   e. analisis data dan informasi;
   f. penyajian dan penggunaan data dan informasi; dan
   g. pelaksanaan perbaikan.

Pasal 23

Hasil pengelolaan Perbaikan Berkelanjutan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 didokumentasikan pada daftar register Perbaikan Berkelanjutan yang memuat rekomendasi perbaikan.

Pasal 24

(1) Rekomendasi perbaikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 dapat digunakan untuk peningkatan proses bisnis dan/atau layanan infrastruktur.

(2) Rekomendasi perbaikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 terdiri atas:
   a. rekomendasi internal; dan/atau
   b. rekomendasi atas kerja sama dengan pihak terkait.

(3) Rekomendasi internal sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan oleh unit kerja yang membidangi TI.

(4) Rekomendasi atas kerja sama dengan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dilakukan atas dasar kerja sama dengan pihak terkait.

Pasal 25

Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara Perbaikan Berkelanjutan dilaksanakan sesuai dengan pedoman yang ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Jenderal.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 26

Peraturan Sekretaris Jenderal ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 13 September 2023
SEKRETARIS JENDERAL,

ttd.

INDRA ISKANDAR

Salinan sesuai dengan aslinya
SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA
Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat

Ttd.

Endang Suryastuti, S.H., M.Si.