



# Manajemen Implementasi dan Sumber Daya SPBE (2)

Universitas Airlangga



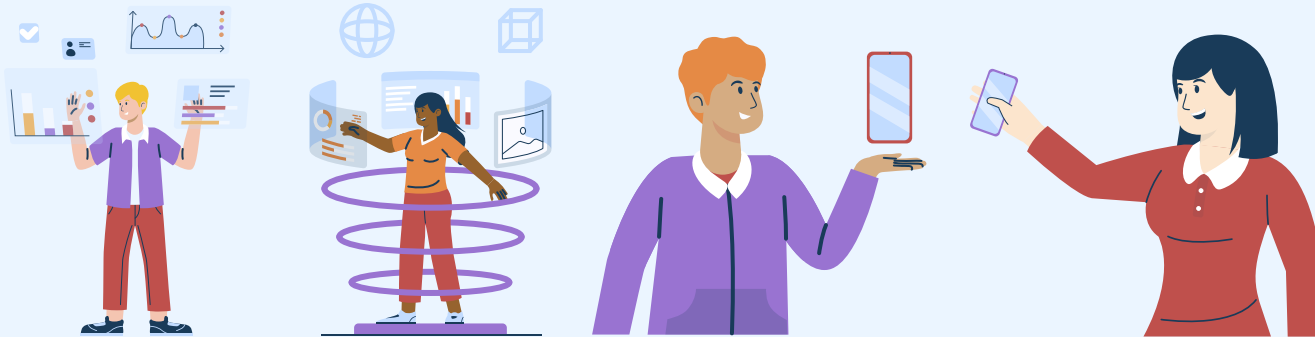
# Capaian Pembelajaran

Peserta mampu mengidentifikasi dan menganalisis manajemen implementasi dan sumber daya SPBE yang efektif dan efisien.



# Pokok Bahasan

**Penerapan Kompetensi SDM**  
**Manajemen Pengetahuan**  
**Manajemen Perubahan**  
**Manajemen Layanan SPBE**





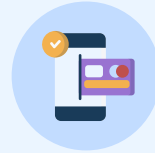
# Penerapan Kompetensi SDM SPBE

# Konsep



Penerapan Kompetensi SDM SPBE dilakukan melalui serangkaian proses perencanaan, pengembangan, pembinaan, dan pendayagunaan SDM dalam SPBE.

Ulrich (1997) menyatakan bahwa kompetensi SDM yang tepat memungkinkan tenaga kerja untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi dan meningkatkan kinerja organisasi.



Menjamin keberlangsungan dan peningkatan mutu layanan dalam SPBE



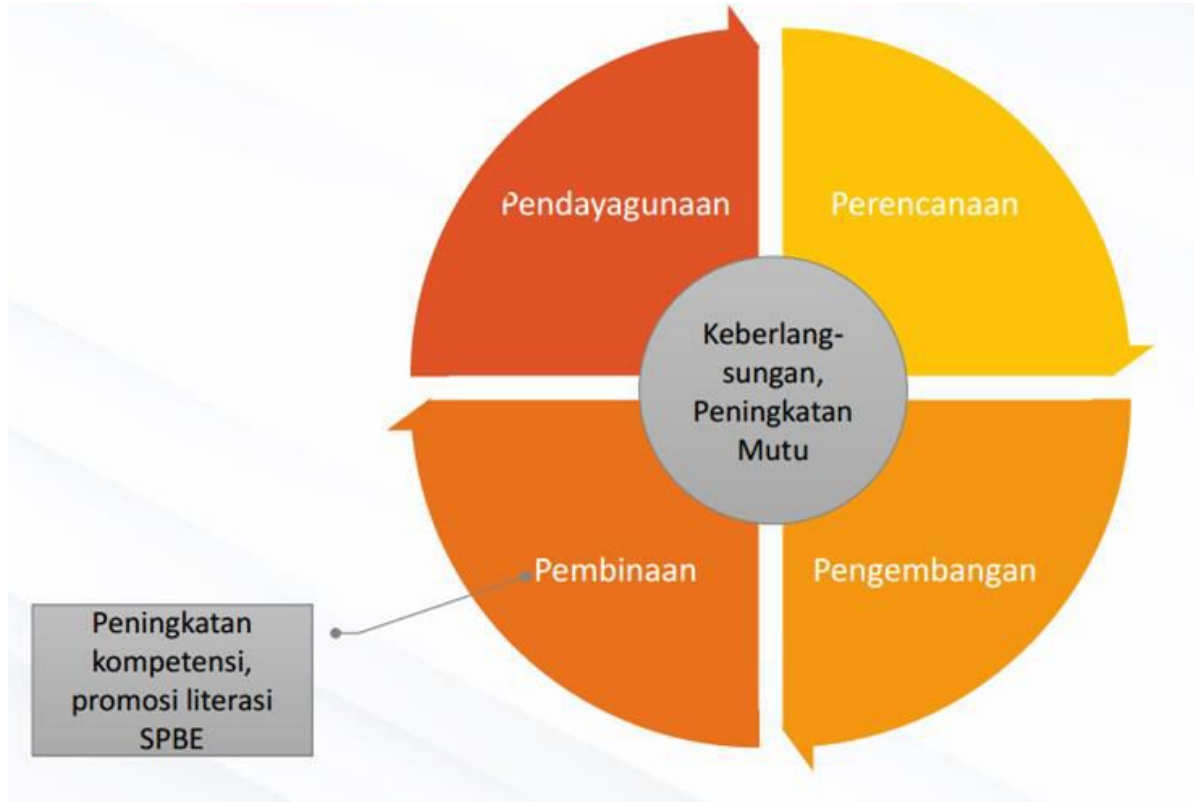
# Referensi **Aturan**

- Perpres No. 95 Tahun 2018 - SPBE (Pasal 51)
- PermenPANRB No.59 Tahun 2020 - Pemantauan dan Evaluasi SPBE
- Pedoman Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi SPBE
- Pedoman Manajemen SDM SPBE (Kementerian PANRB)
- ISO 9001: Manajemen Mutu
- Peta Okupasi TIK

# Bidang Kompetensi **SDM SPBE**



# Proses Penerapan Kompetensi SDM SPBE



# Rencana Penerapan Kompetensi SDM SPBE

No	Program Kerja	Kegiatan	PIC	2021	2022	2023	2024	2025
2	Manajemen							
E	Kompetensi Sumber Daya Manusia SPBE							
1	Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja terhadap jabatan TIK di Dinas Komunikasi dan Informatika							
2	Peta Jabatan Dinas Komunikasi dan Informatika							
3	Rencana atau laporan pelaksanaan pengembangan kompetensi jabatan TIK Dinas Komunikasi dan Informatika							
4	Analisis kebutuhan pelatihan bagi pejabat TIK Dinas Komunikasi dan Informatika							





# Manajemen Pengetahuan SPBE

# Konsep



Manajemen Pengetahuan adalah proses mendokumentasikan pengalaman dan pengetahuan dalam perencanaan, implementasi, dan evaluasi SPBE.

Proses Manajemen Pengetahuan: pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penggunaan, dan alih pengetahuan dan teknologi yang dihasilkan dalam SPBE



Meningkatkan kualitas Layanan SPBE dan mendukung proses pengambilan keputusan dalam SPBE

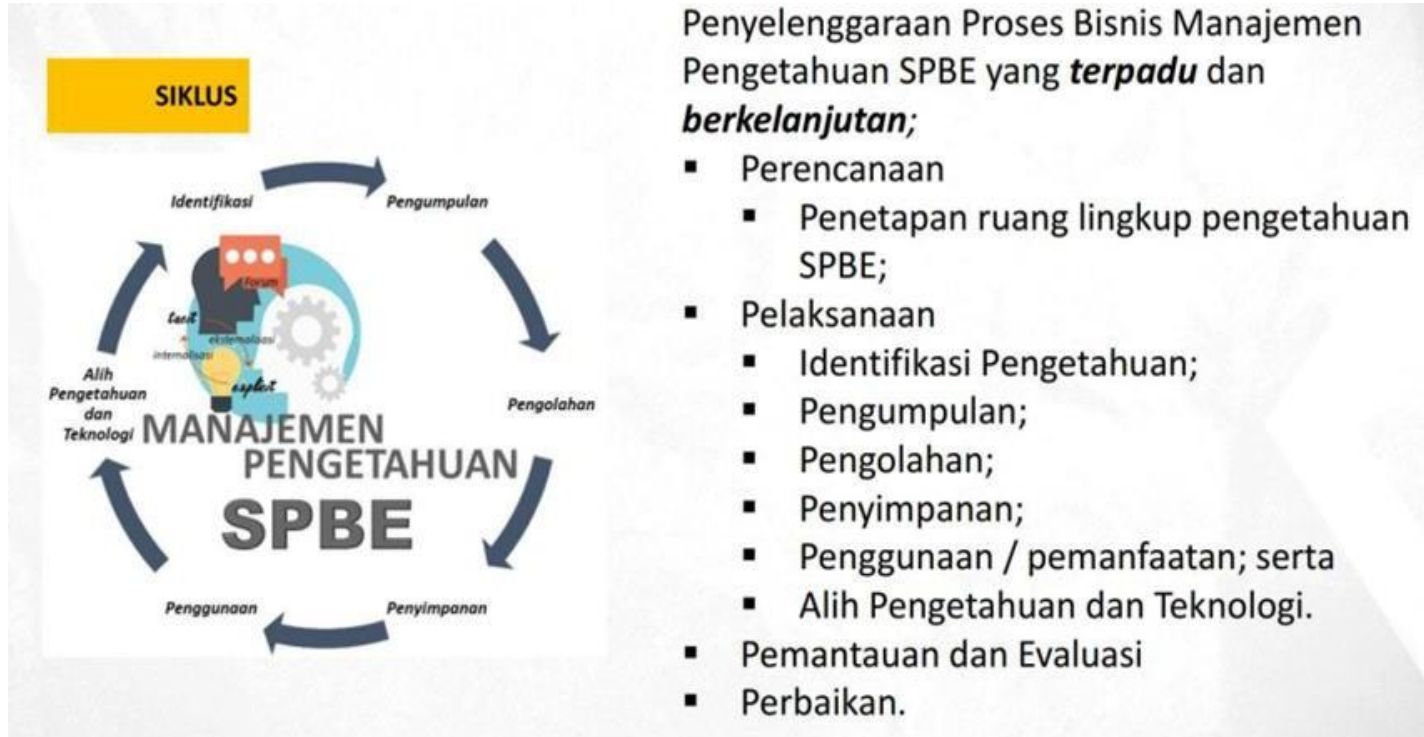
Davenport dan Prusak (1998) menyatakan bahwa manajemen pengetahuan yang efektif memungkinkan organisasi untuk memanfaatkan pengetahuan yang ada untuk menciptakan inovasi.



# Referensi **Aturan**

- Perpres No. 95 Tahun 2018 - SPBE (pasal 52)
- PermenPANRB No.59 Tahun 2020 - Pemantauan dan Evaluasi SPBE
- Pedoman Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi SPBE

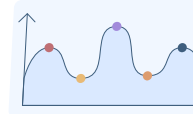
# Manajemen Pengetahuan SPBE



# Proses Umum Manajemen Pengetahuan SPBE



# Rencana Manajemen Pengetahuan SPBE



No	Program Kerja	Kegiatan	PIC	2021	2022	2023	2024	2025
2	Manajemen							
G	Manajemen Pengetahuan							
1	Penyusunan dokumen pedoman Manajemen Pengetahuan Dinas Komunikasi dan Informatika							
2	Penyusunan dokumen perencanaan manajemen pengetahuan SPBE yang memuat program kerja berdasarkan kategori risiko SPBE dan target realisasinya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika							
3	Pelaksanaan program kerja SPBE: menginventarisasi seluruh aset SPBE (data, informasi, aplikasi, dan infrastruktur), pelaksanaan identifikasi kerentanan dan ancaman terhadap aset SPBE, mengukur tingkat keamanan resiko SPBE oleh unit kerja dengan berpedoman pada dokumen perencanaan keamanan SPBE yang disusun Dinas Komunikasi dan Informatika							





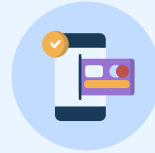
# Manajemen Perubahan SPBE

# Konsep



Manajemen Perubahan adalah serangkaian proses perencanaan, analisis, pengembangan, implementasi, pemantauan dan evaluasi terhadap SPBE.

IPPD membentuk struktur (*ex-officio*) manajemen perubahan SPBE yang terdiri atas: Pimpinan Manajemen Perubahan (PMP), Komite Manajemen Perubahan (KMP), Unit Pelaksana Manajemen Perubahan (UPMP), serta Agen Perubahan SPBE (*Agent of Change*)



Menjamin keberlangsungan dan meningkatkan kualitas Layanan SPBE melalui pengendalian perubahan yang terjadi dalam SPBE

Kotter (1996) pengembang model perubahan organisasi menekankan pentingnya menciptakan rasa urgensi, membentuk koalisi yang kuat, dan menciptakan visi yang jelas untuk perubahan.

# Referensi **Aturan**

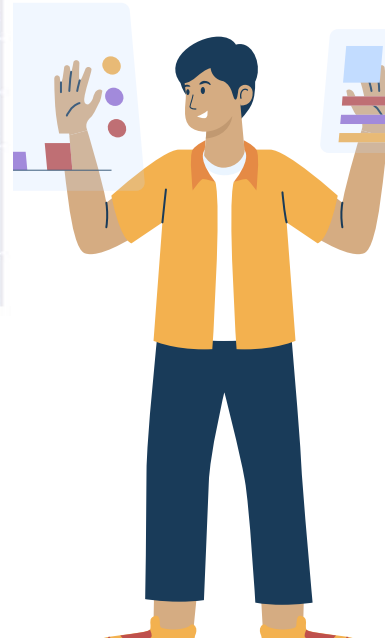
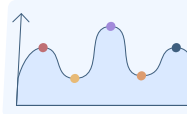
- Perpres No. 95 Tahun 2018 - SPBE (Pasal 53)
- PermenPANRB No.59 Tahun 2020 - Pemantauan dan Evaluasi SPBE
- Pedoman Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi SPBE
- Pedoman Manajemen Perubahan KemenPANRB

# Manajemen Perubahan SPBE



# Rencana Manajemen Perubahan SPBE

No	Program Kerja	Kegiatan	PIC	2021	2022	2023	2024	2025
2	Manajemen							
D	Manajemen Perubahan SPBE							
1	Penyusunan Log Manajemen Perubahan pada unit kerja Pusat Data dan Informasi							
2	Penyusunan SOP manajemen perubahan SPBE							





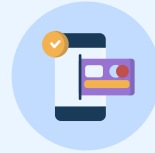
# Manajemen Layanan SPBE

# Konsep



Manajemen Layanan merupakan serangkaian proses pelayanan kepada pengguna, pengoperasian layanan, dan pengelolaan Aplikasi SPBE agar Layanan SPBE dapat berjalan berkesinambungan dan berkualitas.

Penyelenggaraan Manajemen Layanan diwujudkan untuk menjalankan proses: Pengelolaan keluhan, gangguan teknis, masalah, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE dari pengguna, pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE



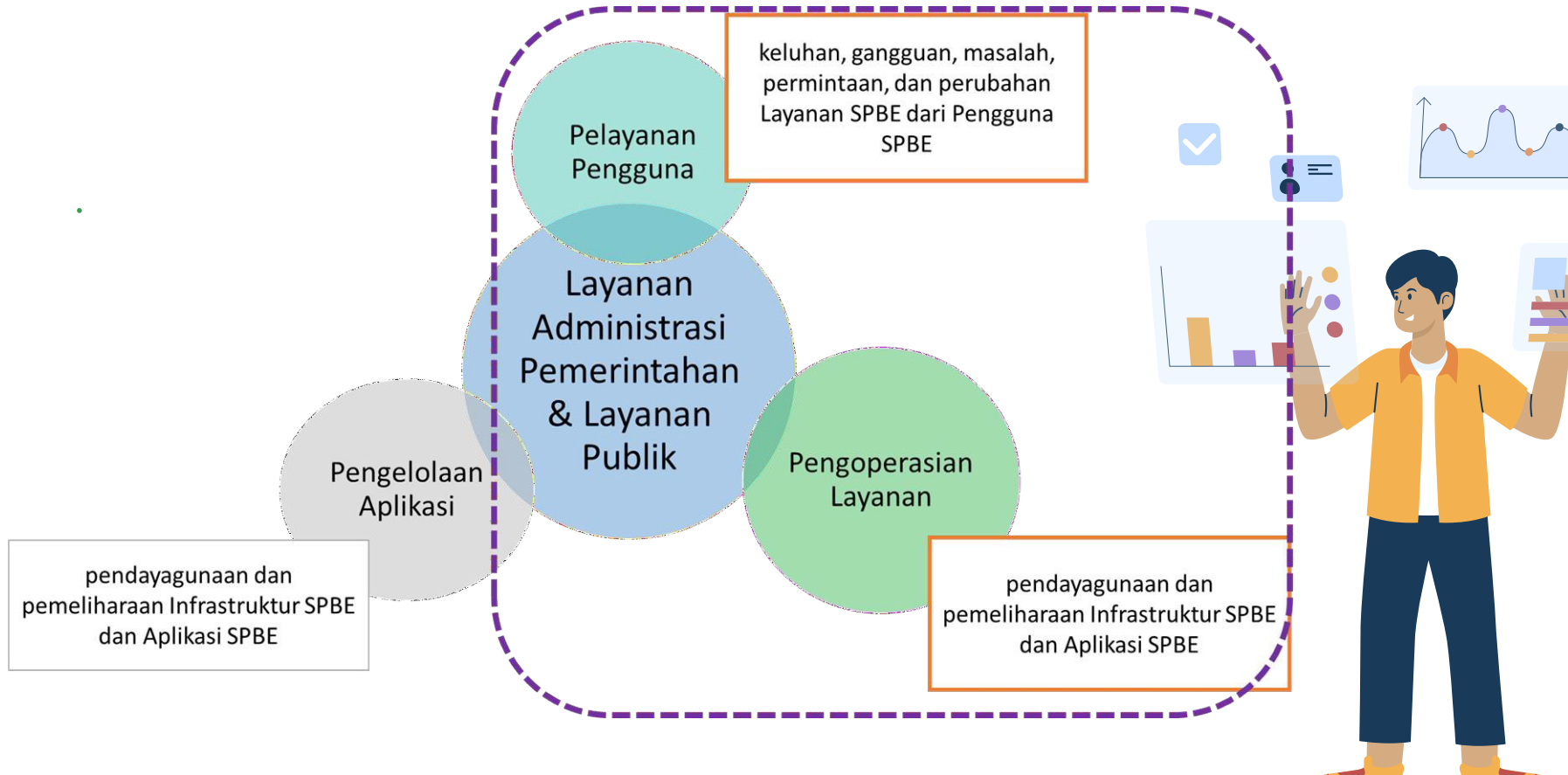
Memberikan dukungan terhadap layanan publik dan layanan administrasi pemerintah berbasis elektronik agar dapat berjalan secara responsif dan adaptif

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) menyebutkan penerapan manajemen layanan dalam konteks SPBE diperlukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan pemerintah berbasis elektronik.

# Referensi **Aturan**

- Perpres No. 95 Tahun 2018 - SPBE (Pasal 54)
- PermenPANRB No.59 Tahun 2020 - Pemantauan dan Evaluasi SPBE
- Pedoman Menteri PANRB Nomor 6 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi SPBE
- Standar teknis dan prosedur pembangunan dan pengembangan aplikasi SPBE (Kemenkominfo)
- Pedoman manajemen layanan SPBE (Kemenkominfo)
- ISO 20000-1 - ITSM

# Manajemen **Layanan SPBE**



# Rencana Manajemen Layanan SPBE

No	Program Kerja	Kegiatan	PIC	2021	2022	2023	2024	2025
2	Manajemen							
B	Manajemen Layanan SPBE							
1	Penyediaan platform layanan perizinan online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu							
2	Penyediaan platform layanan kepegawaian online Badan Kepegawaian Daerah							
3	Penyediaan platform pengaduan dan pelaporan layanan Rumah Sakit Umum Daerah							
4	Pengelolaan platform pelayanan dan pengaduan online							

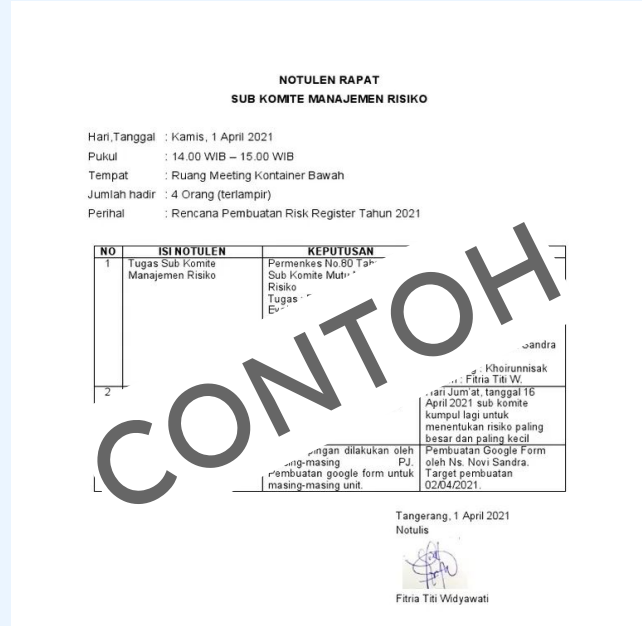


# INDIKATOR 25-28

## Level 1

Penerapan Manajemen SPBE dilaksanakan **tanpa perencanaan atau sewaktu-waktu.**

- Dokumentasi kegiatan penerapan Manajemen SPBE **belum ada/masih berupa konsep/ sudah ada**, namun masih dilaksanakan secara **ad hoc dan aksidental/tanpa perencanaan.**
- **Draft dokumentasi/dokumentasi** kegiatan **penerapan Manajemen SPBE**, undangan, notulensi, dan dokumentasi aktivitas penerapan Manajemen SPBE




# INDIKATOR 25-28

## Level 2

Penerapan Manajemen SPBE sudah dilaksanakan **berdasarkan perencanaan Manajemen SPBE** yang tercantum dalam **Peta Rencana SPBE**, namun **belum menggunakan pedoman** yang berlaku serta **diterapkan pada sebagian** ruang lingkup.

- Dokumentasi pelaksanaan kegiatan penerapan Manajemen SPBE **sudah tersedia**, proses manajemen dilakukan sesuai dengan perencanaan, namun **belum mengikuti pedoman yang berlaku**, serta baru dilaksanakan pada **sebagian** ruang lingkup.
- Dokumentasi **pelaksanaan** Manajemen SPBE, namun belum mengikuti pedoman serta pelaksanaannya baru pada **sebagian**: muatan, proses, skala penerapan dan dokumentasi **perencanaan kegiatan** penerapan Manajemen SPBE dalam dokumen Peta Rencana SPBE.

	<b>Pemerintah Kabupaten Bantul Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sistem Manajemen Pengamanan Informasi</b>	No. Dokumen	006/04/27/MPI/1
		Tgl. Pembuatan	29/01/2019
		Revisi ke	0
		Halaman	Hal 2 of 27
<b>MANUAL PENGAMANAN</b>			

Ruang lingkup imp... Sistem Manajemen Pengamanan Informasi ISO 27001:2013 untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul meliputi pengamanan server SIAK versi 7.3.1 operation of windows server 2016 standar 64 bit (10.0, Build 14393) dalam rangka pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul beserta proses-proses pendukungnya yang menjadi tugas pokok dan fungsi seluruh bidang/unit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

# INDIKATOR 25-28

## Level 3

Penerapan Manajemen SPBE sudah dilaksanakan menggunakan pedoman yang berlaku dan diterapkan pada seluruh ruang lingkup.

- Dokumentasi pelaksanaan kegiatan penerapan Manajemen SPBE yang telah **sesuai** dengan **pedoman yang berlaku** dan dilaksanakan secara **menyeluruh** dari ruang lingkup.
- Dokumentasi kegiatan penerapan Manajemen SPBE yang **sesuai dengan pedoman sudah tersedia** dan pelaksanaannya sudah pada **seluruh**: muatan, proses, skala penerapan.



# INDIKATOR 25-28

## Level 4

Penerapan Manajemen SPBE yang **terpadu** telah berkontribusi pada kinerja organisasi. Kinerja Manajemen SPBE dapat **diukur melalui kegiatan reviu dan evaluasi** pada setiap proses Manajemen SPBE.

- Dokumentasi kegiatan penerapan Manajemen SPBE sudah tersedia secara **menyeluruh** dan sesuai pedoman; serta **reviu dan evaluasi berkala sudah dilakukan**.
- Dokumentasi kegiatan penerapan Manajemen SPBE sudah tersedia secara menyeluruh dan sesuai dengan pedoman; beserta dokumentasi **kegiatan reviu dan evaluasi** pelaksanaan Manajemen SPBE **yang dilakukan**.

Tabel 1. Identifikasi Pengetahuan SPBE Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon.

KEBUTUHAN PENGETAHUAN	SUMBER ORGANISASI	SUMBER INDIVIDU
<b>1. Tata Kelola SPBE</b>		
a. Tata cara penyusunan peta rencana SPBE di Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon.	Bappelitbangda; Bidang SPEGOV Dinas Komunikasi dan Informasi; dan Bagian Organisasi Setda	Pejabat terkait, Perencana
b. Tata cara penyusunan dan penetapan kebijakan turunan, pedoman, prosedur atau SOP	Bappelitbangda	Analisis
c. Tata Arsitektur SPBE Pemerintah Kabupaten Cirebon	Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon	Pejabat terkait, Perencana, Perekayasa, Pranata Komputer, dll.
d. Pengalaman atau praktik baik (best practices) dalam tata kelola SPBE di Pemerintah Daerah Kabupaten Cirebon.	Dinas Komunikasi dan Informasi; dan Bagian Organisasi Setda	Pejabat terkait, Perekayasa, Pranata Komputer, Administrator Jaringan dll.

# INDIKATOR 25-28

## Level 5

Penerapan Manajemen SPBE telah **dilakukan peningkatan kualitas secara berkesinambungan** berdasarkan hasil reviu dan evaluasi.

- Telah dilakukan **perbaikan terhadap penerapan Manajemen SPBE** sebagai bentuk tindak lanjut hasil reviu dan evaluasi.
- Dokumentasi **penerapan Manajemen SPBE yang sebelumnya**, dokumentasi **penyempurnaan penerapan Manajemen SBPE** sesuai hasil reviu dan evaluasi, serta notulensi/catatan **hasil reviu/evaluasi** penerapan Manajemen SPBE.

Tabel 1. Identifikasi Pengetahuan SPBE Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Cirebon.

	SUMBER ORGANISASI	SUMBER INDIVIDU
n	Bappelitbangda; Bidang SPEGOV Dinas Komunikasi dan Informasi; dan Bagian Organisasi Setda	Pejabat terkait, Perencana
n		
n		
n		
F		

**CONTOH**



# References

- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Harvard Business School Press.
- ISACA. (2019). *COBIT 2019 Framework: Governance and Management Objectives*. ISACA.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB). (2021). *Pedoman Tata Kelola SPBE*. KemenPAN-RB.
- KepmenPANRB No.962 Tahun 2021 *Pedoman Teknis Pemantauan dan Evaluasi SPBE*
- KepmenPANRB No.962 Tahun 2021 -*Pedoman Teknis Pemantauan dan Evaluasi SPBE*
- Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Harvard Business School Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Perpres No. 95 Tahun 2018 SPBE ( Pasal 7 s.d. 12)
- PermenPANRB No.59 Tahun 2020 *Pemantauan dan Evaluasi SPBE*
- Ulrich, D. (1997). *Human Resource Champions: The Next Agenda for Adding Value and Delivering Results*. Harvard Business Review Press.

