



**PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO**

***STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)***

**PEDOMAN PEMELIHARAAN KINERJA DAN KAPASITAS SPSE**



**GORONTALO**

**2019**




**LEMBAR PENGESAHAN**

**STANDAR OPERATING PROCEDURES (SOP)  
LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK**

**MONITORING DAN EVALUASI KINERJA INFRASTRUKTUR SPSE**

**BIRO PENGADAAN  
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI GORONTALO**

**LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)**

| MENGETAHUI:                                                                                                                 | DIBUAT OLEH:                                                                                             | MENYETUJUI:                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>Dr. H. Wahyudin A. Katili, S.STP, MT | <br>Rahmanto Gani, ST | <br>Dr. Fri S. Bilakonga, ST, M.Si |
| Kepala Biro Pengadaan<br>Sekretariat Daerah<br>Provinsi Gorontalo                                                           | Kepala Sub Bagian LPSE<br>dan Penyebarluasan<br>Informasi                                                | Kepala Bagian Kebijakan<br>Strategi dan Informasi<br>(Koordinator LPSE)                                                 |



**PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO**  
**STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)**  
**LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)**

|                                                    |                                 |
|----------------------------------------------------|---------------------------------|
| Nomor SOP                                          | 800/SET-BP/SOP-01/LPSE/027/2019 |
| Tanggal Pembuatan                                  | 01-10-2018                      |
| Tanggal Revisi                                     |                                 |
| Nomor Revisi                                       |                                 |
| Tanggal Efektif                                    | 02-01-2019                      |
| Disahkan Oleh                                      | Koordinator LPSE                |
| STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)                |                                 |
| MONITORING DAN EVALUASI KINERJA INFRASTRUKTUR SPSE |                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dasar Hukum :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik</li><li>2. Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik</li><li>3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</li><li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li><li>5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik</li></ol> | <b>Kualifikasi Pelaksana :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Administrator Sistem LPSE</li><li>2. ITO LKPP</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Penjelasan Singkat :</b> <p>SOP Monitoring dan Evaluasi Kinerja Infrastruktur SPSE ini menjelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh setiap LPSE dalam pengawasan dan evaluasi Kinerja Infrastruktur SPSE. Ruang lingkup pengawasan dan evaluasi Infrastruktur SPSE adalah dukungan komunikasi data dan komputasi perangkat keras SPSE.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Peralatan/Perlengkapan :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Formulir Permintaan Perubahan.</li><li>2. Lampiran Pengisian Formulir Permintaan Perubahan.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Tujuan :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Menjamin tingkat ketersediaan infrastruktur pendukung Aplikasi SPSE kepada pengguna memenuhi tingkat layanan yang didefinisikan.</li><li>2. Mencegah terjadinya gangguan dukungan terhadap aplikasi SPSE.</li><li>3. Memastikan dilakukannya lesson learned dari kinerja Infrastruktur SPSE.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Pencatatan dan Pendataan :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Peringatan :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan.</li><li>2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Definisi :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Perubahan Minor Infrastruktur adalah perubahan yang tidak mempengaruhi fitur fisik dalam infrastruktur tetapi hanya merubah setting atau konfigurasinya saja.</li><li>2. Perubahan Major Infrastruktur adalah perubahan yang mempengaruhi Fitur Fisik dalam infrastruktur, perubahan ini bisa dalam bentuk upgrade atau penggantian perangkat infrastruktur SPSE.</li><li>3. IT Operation yang selanjutnya disebut ITO adalah Tim yang terdiri dari personil pada Direktorat e-Procurement yang menjalankan tugas dan fungsi Seksi Teknis E-Procurement pada Sub Direktorat Pengelolaan dan Pembinaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik Direktorat e-Procurement LKPP.</li><li>4. Administrator Sistem LPSE adalah personil LPSE yang bertugas untuk melakukan proses administrasi sistem dan jaringan LPSE agar aplikasi SPSE bisa berjalan dengan semestinya.</li></ol> |
| <b>Keterkaitan :</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



**SOP MONITORING DAN EVALUASI KINERJA INFRASTRUKTUR SPSE**

| No. | Aktivitas                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Pelaksana                 |                | Persyaratan/Perlengkapan                                                                            | Mutu Baku |                                                                                                                                                                                              | Keterangan |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Administrator Sistem LPSE | ITO LKPP       |                                                                                                     | Waktu     | Output                                                                                                                                                                                       |            |
| 1   | Memastikan Sistem Monitoring perangkat keras dan jaringan komunikasi data dalam keadaan aktif                                                                                                                                                                                                      | Mulai                     |                | Pemantauan dilakukan melalui sistem monitoring yang dimiliki                                        | 15 menit  | Memastikan software untuk monitoring berjalan tanpa ada                                                                                                                                      |            |
|     | a. Secara periodik setiap hari, administrator memantau kinerja dari perangkat komputasi dan perangkat jaringan komunikasi data.                                                                                                                                                                    |                           |                | Pemantauan dilakukan melalui sistem monitoring yang dimiliki                                        | N/A       | Memastikan server aplikasi masih memberi data kepada server monitoring                                                                                                                       |            |
|     | b. Pemantauan dilakukan secara khusus pada beban kerja komputasi dan lalu lintas data.                                                                                                                                                                                                             |                           |                | Pemantauan dilakukan melalui sistem monitoring yang dimiliki                                        | N/A       | Memastikan kapasitas cpu, memory dan jaringan sesuai dengan beban                                                                                                                            |            |
| 2   | Selain secara harian, administrator pada Data Center SPSE melakukan pemantuan beban komputasi dan perangkat jaringan komunikasi data pada saat tahapan pelaksanaan suatu kegiatan e-procurement yang memerlukan proses komputasi, upload dan download pada intensitas tinggi                       |                           |                | Pemantauan dilakukan melalui sistem monitoring yang dimiliki                                        | 30 menit  | Memastikan kinerja resource server < 85 % bila melebihi maka perlu dibuat catatan                                                                                                            |            |
| 3   | Pada aktivitas pemantauan tersebut adminstrator memastikan setiap proses upload dan download yang dilakukan oleh pengguna dapat dilakukan dan diterima oleh sistem SPSE secara lengkap dan utuh                                                                                                    |                           |                | Dilakukan test kapasitas harddisk, kualitas koneksi, dan beban aplikasi LPSE                        | 30 menit  | Memastikan kinerja resource server < 85 % bila melebihi maka perlu dibuat catatan                                                                                                            |            |
| 4   | Jika pada saat pemantauan tersebut atau sesudahnya, ada laporan keluhan yang masuk maka administrator harus melakukan identifikasi dan evaluasi terhadap konfigurasi pada perangkat keras dan jaringan komunikasi data                                                                             |                           |                | Pemantauan dilakukan melalui sistem monitoring yang dimiliki dan akses ke server                    | 30 menit  | Memastikan kinerja resource server < 85 % bila melebihi maka perlu dibuat catatan                                                                                                            |            |
| 5   | Hasil identifikasi dan evaluasi terhadap konfigurasi pada perangkat komputasi dan jaringan komunikasi data di analisis dan dikonsultasikan dengan technical support internal ataupun LKPP jika diperlukan                                                                                          |                           |                | Melakukan kontak ke helpdesk lalu helpdesk akan meneruskan ke tim ITO untuk segera ditindak lanjuti | 1 jam     | Permasalahan dijelaskan secara jelas agar solusi yang diambil segera dapat dilakukan                                                                                                         |            |
| 6   | Bersama ITO LKPP, administrator menentukan perubahan konfigurasi yang diperlukan pada perangkat.                                                                                                                                                                                                   |                           |                | Formulir Permintaan Perubahan                                                                       | 1-3 jam   | Segera dilakukan perbaikan agar service berjalan tanpa adanya gangguan                                                                                                                       |            |
|     | Jika perubahan minor perangkat yang diperlukan maka technical support akan melakukan perubahan tersebut dan jika perubahan major yang diperlukan maka akan proses pengadaan baik berupa upgrade atau penggantian. Proses pengajuan perubahan harus dilakukan melalui formulir permintaan perubahan |                           | Major<br>Minor | Lampiran Pengisian Formulir Permintaan Perubahan                                                    | 45 menit  | Segera dilakukan perbaikan agar service berjalan tanpa adanya gangguan                                                                                                                       |            |
| 7   | Pada setiap kegiatan pemantauan, administrator wajib melakukan dokumentasi begitu juga layanan penyelesaian keluhan yang masuk dan ditangani. Dokumentasi ini akan diperlukan dalam melakukan manajemen kapasitas infrastruktur                                                                    | Selesai                   |                | Laporan aktifitas administrator                                                                     | 1-3 jam   | Output dari pelaksanaan SOP Monitoring dan Evaluasi Kinerja Infrastruktur SPSE adalah terjaminnya tingkat ketersediaan dukungan komunikasi data dan komputasi perangkat keras Aplikasi SPSE. |            |

***STANDAR OPERATING PROCEDURES (SOP)***  
**LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK**

**MONITORING DAN EVALUASI KINERJA INFRASTRUKTUR SPSE**

**LAMPIRAN**

**BIRO PENGADAAN**  
**SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI GORONTALO**  
**LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)**

Template Formulir Permintaan Perubahan.

| FORM PERMINTAAN PERUBAHAN                                                                         |                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hari/Tanggal                                                                                      | :                                                                                                         |
| Waktu                                                                                             | :                                                                                                         |
| <b>Jenis Perubahan</b>                                                                            | <b>Prioritas Perubahan</b>                                                                                |
| <input type="checkbox"/> Perubahan Aplikasi                                                       | <input type="checkbox"/> Perubahan Kritis<br>(berdampak pada infrastruktur dan harus segera diselesaikan) |
| <input type="checkbox"/> Perubahan Infrastruktur                                                  | <input type="checkbox"/> Perubahan Mayor<br>(ada implikasi ke operasional TIK)                            |
| <input type="checkbox"/> Perubahan Layanan                                                        | <input type="checkbox"/> Perubahan Minor<br>(tidak berpengaruh langsung terhadap infrastruktur)           |
| <b>A. URAIAN KONDISI TERKINI</b> (uraian sebagai acuan dari masing-masing kondisi)                |                                                                                                           |
| <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>                                                          |                                                                                                           |
| <b>B. DASAR ANALISA PERMASALAHAN</b>                                                              |                                                                                                           |
| <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>                                                          |                                                                                                           |
| <b>C. URAIAN PERMINTAAN PERUBAHAN</b>                                                             |                                                                                                           |
| <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>                                                          |                                                                                                           |
| <b>D. PERSETUJUAN PERMINTAAN PERUBAHAN</b>                                                        |                                                                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disetujui</li> <li>• Tidak disetujui</li> </ul> Catatan: |                                                                                                           |
| Pengusul                                                                                          | Pimpinan                                                                                                  |
| [.....]                                                                                           | [.....]                                                                                                   |

*Handwritten signature*

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

1. Form Permintaan Perubahan, petunjuk pengisian
  - a. Jenis Perubahan : pilih salah satu jenis perubahan yang sesuai, dalam prosedur ini adalah Perubahan Infrastruktur
  - b. Prioritas Perubahan : Tentukan dan pilih salah satu prioritas perubahan yang sesuai
  - c. A. Uraian Kondisi terkini adalah penjelasan kondisi terkini sesuai dengan jenis perubahan yang diusulkan dalam prosedur ini adalah perubahan infrastruktur, maka penjelasan yang diperlukan adalah kondisi perangkat keras dan perangkat lunak serta penjelasan lainnya yang mendukung usulan perubahan
  - d. B. Dasar Analisis Permasalahan adalah penjelasan latar belakang masalah sehingga permintaan perubahan ini diperlukan diuraikan secara singkat dan jelas
  - e. C. Uraian permintaan perubahan adalah penjelasan yang berkenaan dengan perubahan yang diusulkan.

*R. fi*