



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIC INDONESIA
SALINAN

KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN

NOMOR 414/KMK.01/2011

TENTANG

KEBIJAKAN DAN STANDAR MANAJEMEN LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI AREA *SERVICE SUPPORT*
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

MENTERI KEUANGAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan manajemen layanan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif dan optimal, diperlukan adanya suatu pedoman layanan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Keuangan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Menteri Keuangan tentang Kebijakan Dan Standar Manajemen Layanan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Area *Service Support* Di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- Mengingat : 1. Keputusan Presiden Nomor 56/P Tahun 2010;
2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;
3. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 260/KMK.01/2009 tentang Kebijakan Pengelolaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Lingkungan Departemen Keuangan;
- Memperhatikan : Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 41/PERMEN.KOMINFO/11/2007 tentang Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi Dan Komunikasi Nasional;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN TENTANG KEBIJAKAN DAN STANDAR MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI AREA *SERVICE SUPPORT* DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN.
- PERTAMA : Menetapkan Kebijakan dan Standar Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Area *Service Support* di Lingkungan Kementerian Keuangan sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran yang tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri Keuangan ini.
- KEDUA : *Service support* sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA adalah area dalam manajemen layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang menggambarkan bagaimana pengguna dapat memperoleh layanan TIK.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

- KETIGA : Kebijakan dan standar sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA, terdiri dari:
- a. 1 (satu) fungsi, yaitu *Service Desk*, adalah fungsi yang melaksanakan *Single Point of Contact* (SPOC) untuk memenuhi kebutuhan komunikasi dalam hal pencatatan gangguan dan permintaan layanan TIK yang disampaikan oleh pengguna; dan
 - b. 5 (lima) proses, yaitu:
 1. Manajemen Gangguan Layanan TIK, adalah proses untuk memulihkan layanan secara cepat dengan dampak negatif yang minimal, yang didalamnya terdapat juga proses penanganan permintaan layanan yang disampaikan oleh pengguna;
 2. Manajemen Masalah Layanan TIK, adalah proses untuk mencari akar masalah sehingga diperoleh solusi permanen dan mencegah berulangnya gangguan dalam layanan TIK;
 3. Manajemen Konfigurasi Layanan TIK, adalah proses untuk menyediakan informasi yang lengkap dan akurat mengenai komponen konfigurasi layanan TIK;
 4. Manajemen Perubahan Layanan TIK, adalah proses untuk meminimalkan dampak negatif akibat adanya perubahan komponen konfigurasi TIK; dan
 5. Manajemen Rilis Layanan TIK, adalah proses memastikan efektivitas, efisiensi, dan keamanan dalam implementasi perubahan layanan TIK yang telah disetujui pada proses manajemen perubahan layanan TIK.
- KEEMPAT : Kebijakan dan Standar Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Area *Service Support* di Lingkungan Kementerian Keuangan ini berlaku untuk Unit Pengelola Layanan *Shared Services* dan unit eselon I di Lingkungan Kementerian Keuangan.
- KELIMA : Dalam rangka menjamin efektivitas pelaksanaan Kebijakan dan Standar Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Area *Service Support* di Lingkungan Kementerian Keuangan, dilakukan pengkajian ulang secara berkala.
- KEENAM : Ketentuan lebih lanjut mengenai Kebijakan dan Standar Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Area *Service Support* di Lingkungan Kementerian Keuangan ditetapkan oleh:
- a. Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan untuk tingkat Unit Pengelola Layanan *Shared Services*; dan
 - b. Pimpinan Unit Eselon I untuk Pengelola Layanan Unit Eselon I.
- KETUJUH : Pada saat Keputusan Menteri Keuangan ini berlaku, semua ketentuan pelaksanaan yang berkaitan dengan manajemen layanan TIK yang sudah berlaku di unit eselon I, dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan Keputusan Menteri Keuangan ini.

M



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

KEDELAPAN : Pelaksanaan Kebijakan dan Standar Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Area *Service Support* di Lingkungan Kementerian Keuangan sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan ini harus sudah dilaksanakan sepenuhnya paling lambat 2 (dua) tahun sejak tanggal ditetapkannya Keputusan Menteri Keuangan ini.

KESEMBILAN : Keputusan Menteri Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Menteri Keuangan ini disampaikan kepada:

1. Sekretaris Jenderal, Inspektur Jenderal, para Direktur Jenderal dan para Kepala/Ketua Badan di lingkungan Kementerian Keuangan;
2. Staf Ahli Bidang Organisasi, Birokrasi, dan Teknologi Informasi;
3. Staf Khusus Menteri Keuangan Bidang Sistem Informasi dan Teknologi;
4. Para Kepala Biro/Pusat di lingkungan Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan; dan
5. Para Pejabat Unit TIK Eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 9 Desember 2011

MENTERI KEUANGAN,

ttd,

AGUS D.W. MARTOWARDOJO

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO UMUM

u.b.

KEPALA BAGIAN TU KEMENTERIAN

GIARTO

NIP. 195904201984021001





MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

HUBUNGAN ANTAR PROSES DAN FUNGSI DALAM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI AREA SERVICE SUPPORT

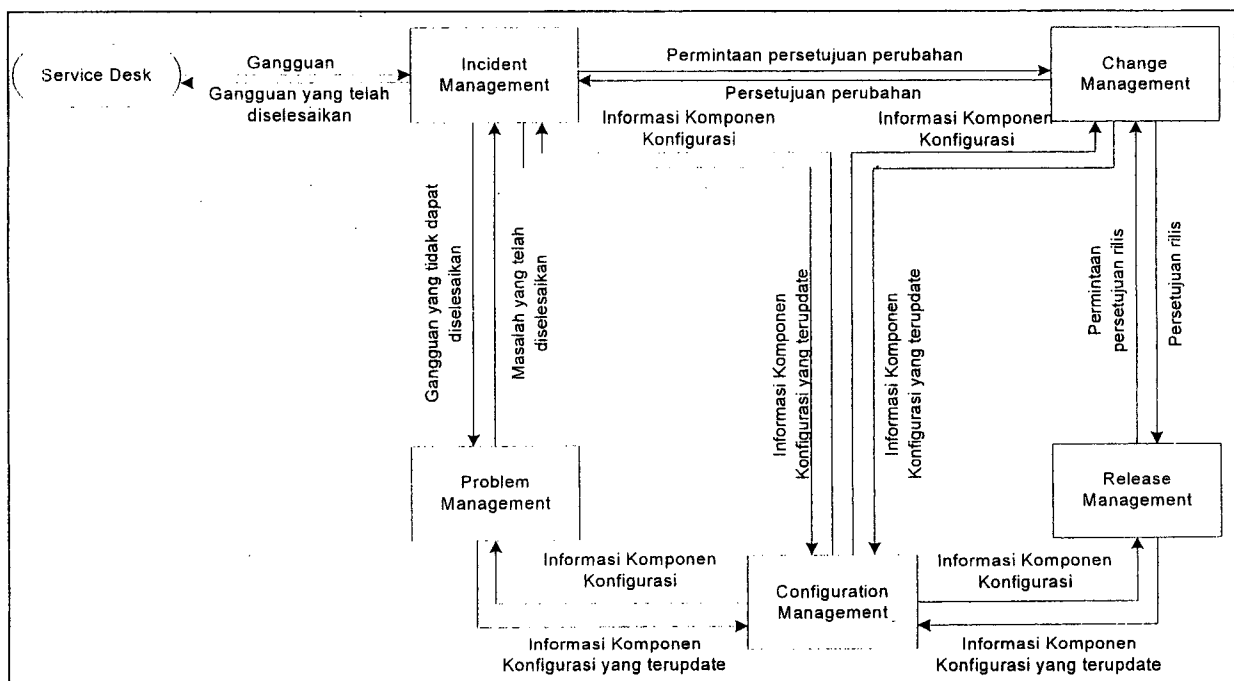
1. PENDAHULUAN

Manajemen layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) adalah suatu metode pengelolaan layanan TIK yang secara filosofis terpusat pada perspektif pengguna layanan TIK terhadap proses bisnis organisasi. Manajemen layanan TIK terdiri atas 2 (dua) area yaitu:

- 1.1. *Service Support* yang bersifat sebagai level operasional, dengan satu fungsi yaitu *Service Desk* dan sejumlah proses yang meliputi:
 - a. Manajemen Gangguan Layanan TIK (*Incident Management*);
 - b. Manajemen Masalah Layanan TIK (*Problem Management*);
 - c. Manajemen Konfigurasi Layanan TIK (*Configuration Management*);
 - d. Manajemen Perubahan Layanan TIK (*Change Management*); dan
 - e. Manajemen Rilis Layanan TIK (*Release Management*).
- 1.2. *Service Delivery* yang bersifat sebagai level taktis, dengan sejumlah proses yang meliputi:
 - a. Manajemen Tingkat Layanan TIK (*Service Level Management*);
 - b. Manajemen Keuangan Layanan TIK (*Financial Management*);
 - c. Manajemen Kapasitas Layanan TIK (*Capacity Management*);
 - d. Manajemen Kelangsungan Layanan TIK (*IT Service Continuity*); dan
 - e. Manajemen Ketersediaan Layanan TIK (*Availability Management*).

2. HUBUNGAN ANTAR PROSES DALAM MANAJEMEN LAYANAN TIK AREA SERVICE SUPPORT

Hubungan fungsi dan proses dalam manajemen layanan TIK dapat dinyatakan dalam gambar berikut ini:



Gambar Hubungan Fungsi dan Proses dalam Manajemen Layanan TIK



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

Uraian untuk gambar tersebut, terkait hubungan antara fungsi *Service Desk* dan proses dalam area *Service Support* adalah sebagai berikut:

- 2.1. *Service Desk* memiliki hubungan dengan proses Manajemen Gangguan Layanan TIK dalam hal gangguan layanan TIK yang dilaporkan oleh pengguna tidak dapat diselesaikan berdasarkan *knowledge base* sehingga dieskalasi ke proses Manajemen Gangguan Layanan TIK untuk ditindaklanjuti;
- 2.2. Proses Manajemen Gangguan Layanan TIK memiliki hubungan dengan *Service Desk* dalam hal menyelesaikan gangguan layanan TIK yang dieskalasi dan melaporkan status penyelesaian gangguan layanan TIK ke *Service Desk*;
- 2.3. Proses Manajemen Gangguan Layanan TIK memiliki hubungan dengan proses Manajemen Masalah Layanan TIK dalam hal gangguan layanan TIK yang dieskalasi oleh *Service Desk* tidak dapat diselesaikan melalui proses Manajemen Gangguan Layanan TIK dan dieskalasi ke proses Manajemen Masalah Layanan TIK untuk mendapatkan solusi permanen;
- 2.4. Proses Manajemen Gangguan Layanan TIK memiliki hubungan dengan proses Manajemen Perubahan Layanan TIK dalam hal penyelesaian gangguan layanan TIK yang membutuhkan persetujuan melalui proses Manajemen Perubahan Layanan TIK;
- 2.5. Proses Manajemen Gangguan Layanan TIK memiliki hubungan dengan proses Manajemen Konfigurasi Layanan TIK dalam hal menggunakan dan memberikan informasi atas komponen konfigurasi;
- 2.6. Proses Manajemen Masalah Layanan TIK memiliki hubungan dengan proses Manajemen Gangguan Layanan TIK dalam hal menyelesaikan masalah layanan TIK yang dieskalasi dari proses Manajemen Gangguan Layanan TIK dan melaporkan status penyelesaian gangguan layanan TIK ke proses Manajemen Gangguan Layanan TIK;
- 2.7. Proses Manajemen Masalah Layanan TIK memiliki hubungan dengan proses Manajemen Perubahan Layanan TIK dalam hal penyelesaian masalah layanan TIK yang membutuhkan persetujuan melalui proses Manajemen Perubahan Layanan TIK;
- 2.8. Proses Manajemen Masalah Layanan TIK memiliki hubungan dengan proses Manajemen Konfigurasi Layanan TIK dalam hal menggunakan dan memberikan informasi komponen konfigurasi;
- 2.9. Proses Manajemen Perubahan Layanan TIK memiliki hubungan dengan proses Manajemen Gangguan Layanan TIK dalam hal penyelesaian gangguan layanan TIK yang membutuhkan persetujuan melalui proses Manajemen Perubahan;
- 2.10. Proses Manajemen Perubahan Layanan TIK memiliki hubungan dengan proses Manajemen Masalah Layanan TIK dalam hal penyelesaian masalah layanan TIK yang membutuhkan persetujuan melalui proses Manajemen Perubahan;
- 2.11. Proses Manajemen Perubahan Layanan TIK memiliki hubungan dengan Proses Manajemen Rilis Layanan TIK dalam hal menyampaikan pelaksanaan rilis atas perubahan yang telah disetujui;
- 2.12. Proses Manajemen Perubahan Layanan TIK memiliki hubungan dengan proses Manajemen Konfigurasi Layanan TIK dalam hal menggunakan dan memberikan informasi komponen konfigurasi;

M



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

- 2.13. Proses Manajemen Rilis Layanan TIK memiliki hubungan dengan Proses Manajemen Perubahan Layanan TIK dalam hal permintaan persetujuan atas implementasi suatu rilis; dan
- 2.14. Proses Manajemen Rilis Layanan TIK memiliki hubungan dengan Proses Manajemen Konfigurasi Layanan TIK dalam hal menggunakan dan memutakhirkan informasi komponen konfigurasi.

3. DAFTAR ISTILAH

- 3.1. *Back-out plan* adalah suatu rencana untuk mengembalikan ke kondisi sebelum suatu rilis layanan TIK diimplementasikan.
- 3.2. *Baseline* konfigurasi adalah konfigurasi dari layanan, produk, atau infrastruktur TIK yang ditetapkan melalui suatu proses persetujuan formal, dan menjadi acuan untuk aktivitas terkait layanan, produk, dan infrastruktur TIK.
- 3.3. *Business critical-times* adalah waktu dimana proses bisnis tetap berjalan.
- 3.4. *Configuration Management Database (CMDB)* adalah suatu basis data yang digunakan untuk menyimpan semua informasi komponen konfigurasi termasuk relasinya sepanjang *lifecycle* dari komponen konfigurasi tersebut.
- 3.5. *Definitive Hardware Store (DHS)* adalah area penyimpanan tersendiri yang menyimpan perangkat keras dan *spare parts* pengganti.
- 3.6. *Definitive Software Library (DSL)* adalah tempat penyimpanan *master copy* dari semua perangkat lunak.
- 3.7. *Diagnostic script* adalah suatu alat bantu yang berisi panduan *step-by-step* untuk melakukan pengumpulan informasi, klasifikasi, kategorisasi, dan eskalasi suatu gangguan layanan TIK.
- 3.8. Gangguan layanan TIK adalah setiap peristiwa yang bukan merupakan bagian dari operasi standar layanan dan yang menyebabkan atau dapat menyebabkan gangguan atau pengurangan kualitas layanan.
- 3.9. Katalog Layanan (*Service Catalog*) adalah dokumen terstruktur yang berisi informasi mengenai semua layanan TIK yang masih aktif. Katalog layanan disediakan oleh pengelola layanan TIK.
- 3.10. Kategori gangguan layanan TIK (*Incident Category*) adalah suatu proses untuk mengelompokkan gangguan layanan TIK berdasarkan beberapa jenis, misalnya perangkat lunak, perangkat keras, jaringan, dan aplikasi. *Incident Category* berguna untuk mengidentifikasi gangguan layanan TIK, masalah layanan TIK, dan *known error* berdasarkan asal usul, gejala-gejala, dan penyebabnya.
- 3.11. *Knowledge Base* adalah suatu basis data yang berisi informasi mengenai gangguan, masalah, dan *known error* layanan TIK. *Knowledge base* digunakan sebagai acuan dalam menyelesaikan gangguan layanan TIK yang sama dengan tujuan untuk meningkatkan *resolution times*.
- 3.12. *Known Error* adalah suatu gangguan atau masalah layanan TIK yang akar penyebabnya telah diketahui dan solusi sementara telah teridentifikasi. *Known Error* dibuat dan dikelola pada proses Manajemen Masalah Layanan TIK.
- 3.13. *Known Error Database* adalah suatu basis data yang berisi semua catatan mengenai *known error*.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

- 3.14. *Known defects* adalah ketidaksempurnaan atau kekurangan dalam komponen rilis layanan TIK yang telah diketahui sebelumnya dimana komponen tersebut tidak memenuhi persyaratan atau spesifikasi, dan memerlukan penggantian atau perbaikan.
- 3.15. Komponen konfigurasi adalah komponen yang perlu dikelola dalam menyediakan layanan TIK. Informasi dari setiap komponen konfigurasi dicatat dalam suatu *Configuration Record* yang terdapat dalam *Configuration Management System*. Komponen konfigurasi biasanya mencakup layanan TIK, perangkat keras, perangkat lunak, bangunan, manusia, dan dokumen formal misalnya dokumentasi proses dan *Service Level Agreement (SLA)*.
- 3.16. Lingkungan pengembangan adalah sekumpulan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan prosedur yang didesain untuk tahap pengembangan (*development*) dalam proses rilis layanan TIK.
- 3.17. Lingkungan produksi adalah sekumpulan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi dan prosedur yang didesain untuk tahap produksi (*production*) dalam proses rilis layanan TIK.
- 3.18. Lingkungan pengujian adalah sekumpulan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan prosedur yang didesain untuk tahap pengujian (*testing*) dalam proses rilis layanan TIK.
- 3.19. *Major problem* adalah masalah layanan TIK yang memiliki dampak yang besar terhadap proses bisnis organisasi sehingga perlu dilakukan reviu/kajian yang lebih mendalam dalam penanganannya.
- 3.20. *Major problem review* adalah reviu/kajian yang dilakukan terhadap tindakan yang telah dilakukan terhadap suatu masalah layanan TIK yang dianggap sebagai *major problem* dengan tujuan untuk memperbaiki penanganan dan pencegahan terjadinya kembali *major problem*.
- 3.21. Masalah layanan TIK adalah penyebab yang belum diketahui dari satu atau lebih gangguan layanan TIK.
- 3.22. *Master copy* adalah suatu kumpulan dari *script*, *object*, dan data yang digunakan untuk meng-*install* suatu perangkat lunak.
- 3.23. *Operational Level Agreement (OLA)* adalah perjanjian internal pengelola layanan TIK untuk mendukung pencapaian target tingkat layanan.
- 3.24. Permintaan layanan TIK (*Service Request*) adalah permintaan dari pengguna mengenai informasi, saran, perubahan layanan TIK dengan kategori standar, serta akses terhadap layanan TIK.
- 3.25. Perubahan layanan TIK (*Change*) adalah penambahan, pemodifikasian, pemindahan atau pengurangan komponen konfigurasi yang sudah ada saat ini, diantaranya perangkat keras, perangkat jaringan, perangkat lunak, dan dokumen terkait dengan perubahan.
- 3.26. Prioritas adalah urutan gangguan atau masalah layanan TIK yang harus diselesaikan. Prioritas ditentukan berdasarkan dampak dan urgensi.
- 3.27. *Request For Change (RFC)* adalah media untuk mengusulkan/meminta perubahan layanan TIK. RFC dapat berupa formulir, surat, atau media lainnya.
- 3.28. Rilis layanan TIK (*Release*) adalah proses implementasi satu atau lebih perubahan layanan TIK yang sudah disetujui.

ty



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

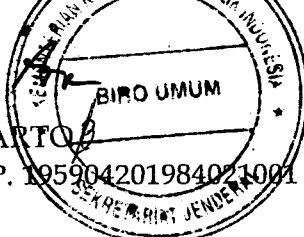
- 5 -

- 3.29. *Script* instalasi adalah program untuk otomatisasi instalasi.
- 3.30. *Service Level Agreement (SLA)* adalah perjanjian antara Pengelola Layanan TIK dan pengguna. SLA menjelaskan tentang layanan TIK, target tingkat layanan, serta tanggung jawab Pengelola Layanan TIK dan pengguna. Satu SLA dimungkinkan untuk mencakup satu atau lebih layanan TIK dan/atau satu atau lebih pengguna.
- 3.31. Solusi sementara adalah metode untuk memperbaiki sementara ataupun menghindari penggunaan komponen konfigurasi yang diketahui akan menyebabkan gangguan atau masalah layanan TIK.
- 3.32. *Status accounting* adalah aktivitas perhitungan fisik komponen konfigurasi. Kegiatan ini bertanggung jawab untuk merekam dan melaporkan status komponen konfigurasi di semua tahapan siklusnya.
- 3.33. *Support Training* adalah bantuan, perangkat, peralatan, dan jasa yang disediakan untuk memfasilitasi operasi dari suatu layanan.
- 3.34. *Underpinning Contract (UC)* adalah kontrak layanan antara Pengelola Layanan TIK dan pihak ketiga yang berisi target dan tanggung jawab pihak ketiga untuk memenuhi target tingkat layanan.
- 3.35. Unit Pengelola Layanan *Shared Services* adalah unit yang ditetapkan untuk mengelola layanan yang bersifat *Shared Services*.
- 3.36. Unit Rilis adalah komponen layanan TIK yang biasanya dirilis bersama-sama. Unit rilis terdiri dari komponen-komponen layanan TIK yang dikemas bersama-sama untuk melakukan suatu fungsi

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO UMUM

u b
KEPALA BANGSA KEMENTERIAN

GIARTO
NIP. 195904201984071001



MENTERI KEUANGAN,

ttd,

AGUS D.W. MARTOWARDOJO



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

KEBIJAKAN DAN STANDAR MANAJEMEN GANGGUAN
LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

1. TUJUAN

Kebijakan dan standar ini digunakan sebagai pedoman dalam penerapan manajemen gangguan layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di lingkungan Kementerian Keuangan untuk memulihkan layanan secara cepat dengan dampak negatif yang minimal serta memastikan permintaan layanan dapat dilaksanakan sesuai prosedur.

2. RUANG LINGKUP

Kebijakan dan standar ini berlaku untuk pengelola layanan TIK di lingkungan Kementerian Keuangan yang mencakup kegiatan:

- 2.1. Penanganan gangguan layanan TIK; dan
- 2.2. Pengelolaan permintaan layanan (*service request*) TIK.

3. KEBIJAKAN

- 3.1. Setiap Pimpinan Unit Eselon I bertanggung jawab dalam penerapan Kebijakan dan Standar Manajemen Gangguan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan ini di lingkungan unit eselon I masing-masing.
- 3.2. Unit eselon I harus menerapkan Kebijakan dan Standar Manajemen Gangguan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan ini di lingkungan unit eselon I masing-masing.
- 3.3. Pengelola Layanan TIK menetapkan acuan prioritas penanganan gangguan berdasarkan dampak dan urgensi terhadap operasional bisnis organisasi.
- 3.4. Pihak-pihak yang terlibat dalam manajemen gangguan layanan TIK meliputi:
 - 3.4.1. Koordinator *Service Desk* adalah:
 - a. Pejabat/Pegawai yang ditetapkan oleh Pimpinan Unit Pengelola Layanan *Shared Services* dalam hal pelaksanaan manajemen *service desk* untuk layanan dengan karakteristik *shared services* atau Pejabat/Pegawai yang karena tugas dan kewenangannya melaksanakan fungsi sebagai Koordinator *Service Desk*; dan
 - b. Pejabat/Pegawai yang ditetapkan oleh Pimpinan Unit Eselon I untuk layanan yang dikelola oleh unit eselon I atau Pejabat/Pegawai yang karena tugas dan kewenangannya melaksanakan fungsi sebagai Koordinator *Service Desk*.
 - 3.4.2. Koordinator Manajemen Gangguan (*Incident Manager*) adalah:
 - a. Pejabat/Pegawai yang ditetapkan oleh Pimpinan Unit Pengelola Layanan *Shared Services* dalam hal pelaksanaan manajemen gangguan layanan TIK dengan karakteristik *shared services* atau Pejabat/Pegawai yang karena tugas dan kewenangannya melaksanakan fungsi sebagai Koordinator Manajemen Gangguan; dan

B



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

- b. Pejabat/Pegawai yang ditetapkan oleh Pimpinan Unit Eselon I untuk layanan yang dikelola oleh unit eselon I atau Pejabat/Pegawai yang karena tugas dan kewenangannya melaksanakan fungsi sebagai Koordinator Manajemen Gangguan.
- 3.4.3. Petugas *Service Desk* adalah Pegawai yang ditunjuk oleh Koordinator *Service Desk* atau Pegawai yang karena tugas dan kewenangannya melaksanakan fungsi sebagai Petugas *Service Desk*.
- 3.4.4. Pelaksana Teknis Manajemen Gangguan adalah Pejabat/Pegawai yang ditunjuk oleh Koordinator Manajemen Gangguan atau Pejabat/Pegawai yang karena tugas dan kewenangannya melaksanakan fungsi sebagai Pelaksana Teknis Manajemen Gangguan.

4. TANGGUNG JAWAB

- 4.1. Koordinator *Service Desk* mempunyai tanggung jawab terhadap:
 - 4.1.1. Penerapan efisiensi dan efektivitas pada kegiatan manajemen *Service Desk*;
 - 4.1.2. Pendistribusian/pengarahan pekerjaan kepada Petugas *Service Desk*;
 - 4.1.3. Pemenuhan permintaan layanan TIK mengenai permintaan informasi atau perubahan layanan TIK dengan kategori standar;
 - 4.1.4. Penyampaian laporan status kemajuan dari permintaan layanan TIK, termasuk yang berkenaan dengan perubahan komponen konfigurasi;
 - 4.1.5. Pemantauan efektivitas dan penyusunan rekomendasi untuk perbaikan dalam peningkatan pengelolaan *Service Desk*; dan
 - 4.1.6. Penyusunan laporan terkait manajemen *Service Desk*.
- 4.2. Koordinator Manajemen Gangguan mempunyai tanggung jawab terhadap:
 - 4.2.1. Penerapan efisiensi dan efektivitas pada kegiatan manajemen gangguan layanan TIK;
 - 4.2.2. Pendistribusian/pengarahan pekerjaan kepada Pelaksana Teknis Manajemen Gangguan;
 - 4.2.3. Pemantauan efektivitas dan penyusunan rekomendasi untuk perbaikan dalam peningkatan pengelolaan gangguan layanan TIK; dan
 - 4.2.4. Penyusunan laporan terkait gangguan layanan TIK.
- 4.3. Petugas *Service Desk* mempunyai tanggung jawab terhadap:
 - 4.3.1. Registrasi gangguan dan permintaan layanan TIK yang dilaporkan;
 - 4.3.2. Pelaporan status gangguan dan permintaan layanan TIK, termasuk yang berkenaan dengan komponen konfigurasi;
 - 4.3.3. Penentuan klasifikasi atas gangguan layanan TIK yang terjadi;
 - 4.3.4. Penentuan prioritas gangguan layanan TIK berdasarkan dampak dan urgensi;
 - 4.3.5. Pengkajian dan pencocokkan rincian gangguan layanan TIK terhadap *known error* dan masalah layanan TIK;
 - 4.3.6. Pelaporan kepada Koordinator Manajemen Gangguan dan Pelaksana Teknis Manajemen Gangguan mengenai temuan masalah layanan TIK baru yang tidak dapat diselesaikan oleh *Service Desk* berdasarkan *knowledge base*;
 - 4.3.7. Pengidentifikasian komponen konfigurasi terkait dengan gangguan layanan TIK yang dilaporkan;

h



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

- 4.3.8. Analisis dan pengumpulan semua informasi dengan lengkap terkait dengan gangguan layanan TIK yang dilaporkan;
 - 4.3.9. Pemberian solusi sementara kepada pengguna;
 - 4.3.10. Eskalasi gangguan layanan TIK yang bersangkutan kepada Pelaksana Teknis Manajemen Gangguan berdasarkan prioritas dan target layanan atau *Service Level Agreement* (SLA) yang ditetapkan;
 - 4.3.11. Pencatatan *Request For Change* (RFC) dari pengguna untuk suatu perubahan yang berhubungan dengan operasional TIK;
 - 4.3.12. Pemutakhiran catatan gangguan layanan TIK sesuai status dan kondisinya;
 - 4.3.13. Pemantauan status dan tingkat kemajuan solusi serta target layanan atau SLA untuk semua gangguan layanan TIK yang sedang ditangani oleh Pelaksana Teknis Manajemen Gangguan maupun Pelaksana Teknis Manajemen Masalah;
 - 4.3.14. Pemantauan status pemenuhan permintaan layanan TIK;
 - 4.3.15. Komunikasi dengan pengguna mengenai kemajuan penanganan gangguan layanan TIK yang telah dicapai secara proaktif; dan
 - 4.3.16. Penutupan gangguan dan permintaan layanan TIK dengan memastikan semua detil data yang terkait dengan gangguan dan permintaan layanan yang bersangkutan sudah dilengkapi.
- 4.4. Pelaksana Teknis Manajemen Gangguan mempunyai tanggung jawab terhadap:
- 4.4.1. Pemantauan gangguan layanan TIK secara terperinci, termasuk komponen konfigurasi yang terkena dampak gangguan;
 - 4.4.2. Investigasi dan diagnosa terhadap gangguan layanan TIK yang ditangani;
 - 4.4.3. Solusi dan pemulihan gangguan layanan TIK melalui solusi sementara atau solusi permanen yang tidak memerlukan perubahan terhadap komponen konfigurasi;
 - 4.4.4. Eskalasi gangguan layanan TIK yang merupakan masalah layanan TIK atau tidak dapat diselesaikan oleh Pelaksana Teknis Manajemen Gangguan kepada Pelaksana Teknis Manajemen Masalah maupun pihak ketiga;
 - 4.4.5. Pemutakhiran catatan gangguan layanan TIK sesuai status dan kondisinya; dan
 - 4.4.6. Masukan mengenai solusi atas gangguan layanan TIK yang belum terdapat pada *known error database* kepada Koordinator Manajemen Masalah.

5. STANDAR

5.1. Prosedur manajemen gangguan layanan TIK

5.1.1. Prosedur penanganan gangguan layanan TIK mencakup:

- a. Identifikasi dan pencatatan gangguan layanan TIK;
- b. Penentuan klasifikasi gangguan layanan TIK, dengan detil klasifikasi, prioritas, dan kode dampak;
- c. Penugasan, pemantauan, dan komunikasi status kemajuan gangguan layanan TIK;
- d. Eskalasi gangguan layanan TIK;
- e. Koordinasi dengan proses manajemen layanan TIK lainnya; dan
- f. Penutupan gangguan layanan TIK



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

5.1.2. Prosedur permintaan layanan TIK mencakup:

- a. Identifikasi dan pencatatan permintaan layanan TIK;
- b. Penugasan, pemantauan, dan komunikasi status kemajuan permintaan layanan TIK;
- c. Eskalasi permintaan layanan TIK;
- d. Koordinasi dengan proses manajemen layanan TIK lainnya; dan
- e. Penutupan permintaan layanan TIK.

5.2. Umum

5.2.1. Informasi dalam proses penanganan gangguan layanan TIK sekurang-kurangnya mencakup:

- a. Nomor referensi yang unik;
- b. Kategori gangguan layanan TIK;
- c. Urgensi dari gangguan layanan TIK;
- d. Dampak dari gangguan layanan TIK;
- e. Prioritas gangguan layanan TIK;
- f. Tanggal dan jam pencatatan gangguan layanan TIK;
- g. Identitas Petugas *Service Desk* yang mencatat informasi gangguan layanan TIK;
- h. Metode pemberitahuan, misalnya melalui telepon, surat, surat elektronik, dan faksimili;
- i. Identitas pelapor, misalnya nama, unit, nomor telepon, dan lokasi pengguna;
- j. Metode konfirmasi kepada pelapor terkait gangguan layanan TIK, misalnya melalui telepon, surat, surat elektronik, dan faksimili;
- k. Deskripsi gejala-gejala yang dilaporkan;
- l. Status gangguan layanan TIK, misalnya *Open*, *Waiting*, dan *Closed*;
- m. Informasi mengenai komponen konfigurasi yang saling berhubungan dengan gangguan layanan TIK yang terjadi;
- n. Identitas Pelaksana Teknis Manajemen Gangguan yang menangani gangguan layanan TIK;
- o. Informasi yang berkaitan dengan masalah layanan TIK/*known error*;
- p. Aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu gangguan layanan TIK;
- q. Tanggal dan jam solusi;
- r. Kategori penutupan; dan
- s. Tanggal dan jam penutupan gangguan layanan TIK.

5.2.2. Informasi dalam proses permintaan layanan TIK sekurang-kurangnya mencakup:

- a. Nomor referensi yang unik;
- b. Kategori layanan TIK;
- c. Tanggal dan jam pencatatan permintaan layanan TIK;
- d. Identitas Petugas *Service Desk* yang mencatat informasi permintaan layanan TIK;
- e. Metode pemberitahuan, misalnya telepon, surat, surat elektronik, dan faksimili;
- f. Identitas pelapor, misalnya nama, unit, nomor telepon, dan lokasi pengguna;



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

- g. Metode konfirmasi kepada pelapor terkait permintaan layanan TIK, misalnya telepon, surat, surat elektronik, dan faksimili;
 - h. Status permintaan layanan TIK, misalnya *Active*, *Waiting*, dan *Closed*;
 - i. Informasi mengenai komponen konfigurasi yang saling berhubungan dengan permintaan layanan TIK;
 - j. Identitas grup/personel yang sedang menangani permintaan layanan TIK;
 - k. Aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu permintaan layanan TIK; dan
 - l. Tanggal dan jam penutupan permintaan layanan TIK.
- 5.2.3. Spesifikasi perangkat pendukung manajemen gangguan layanan TIK sekurang-kurangnya memiliki:
- a. Fungsi dan kemampuan yang memadai untuk kebutuhan penyimpanan data, pemantauan, analisis, dan pelaporan;
 - b. Kemampuan untuk mengolah informasi mengenai gangguan layanan TIK dan histori masalah;
 - c. Kemampuan untuk mengolah informasi mengenai kategori gangguan layanan TIK;
 - d. Kemampuan untuk mengolah informasi solusi sementara terkait gangguan layanan TIK yang terjadi;
 - e. Fasilitas eskalasi secara otomatis yang diatur berdasarkan target waktu penanganan gangguan layanan TIK;
 - f. Fasilitas yang dapat membantu proses diagnosa gangguan layanan TIK; dan
 - g. Kemampuan berintegrasi dengan proses manajemen layanan TIK lainnya.

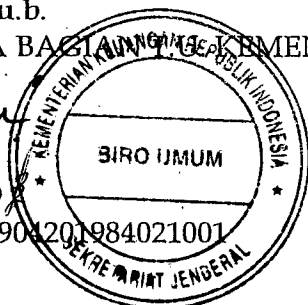
Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO UMUM

u.b.

KEPALA BAGIAN KEMENTERIAN

GIARTO

NIP. 195904201984021001



MENTERI KEUANGAN,

ttd,

AGUS D.W. MARTOWARDOJO



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

KEBIJAKAN DAN STANDAR MANAJEMEN MASALAH LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

1. TUJUAN

Kebijakan dan standar ini digunakan sebagai pedoman dalam penerapan manajemen masalah layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di lingkungan Kementerian Keuangan untuk meminimalkan dampak negatif masalah layanan TIK, mencegah berulangnya gangguan layanan TIK serta mencari akar penyebab masalah layanan TIK dan solusinya.

2. RUANG LINGKUP

Kebijakan dan standar ini berlaku untuk pengelola layanan TIK di lingkungan Kementerian Keuangan mencakup kegiatan:

- 2.1. Diagnosis akar penyebab dari masalah layanan TIK dan menentukan solusi permanen;
- 2.2. Identifikasi potensi gangguan layanan TIK dan menentukan solusi; dan
- 2.3. Pemeliharaan informasi terkait masalah layanan TIK meliputi solusi permanen, solusi sementara, dan *diagnostic script*.

3. KEBIJAKAN

- 3.1. Setiap Pimpinan Unit Eselon I bertanggung jawab dalam penerapan Kebijakan dan Standar Manajemen Masalah Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan ini di lingkungan unit eselon I masing-masing.
- 3.2. Unit eselon I harus menerapkan Kebijakan dan Standar Manajemen Masalah Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan ini di lingkungan unit eselon I masing-masing.
- 3.3. Pihak-pihak yang terlibat dalam manajemen masalah layanan TIK meliputi:
 - 3.3.1 Koordinator Manajemen Masalah (*Problem Manager*) adalah:
 - a. Pejabat/Pegawai yang ditetapkan oleh Pimpinan Unit Pengelola Layanan *shared services* dalam hal pelaksanaan manajemen masalah untuk layanan dengan karakteristik *shared services* atau Pejabat/Pegawai yang karena tugas dan kewenangannya melaksanakan fungsi sebagai Koordinator Manajemen Masalah; dan
 - b. Pejabat/Pegawai yang ditetapkan oleh Pimpinan Unit Eselon I untuk layanan yang dikelola oleh unit eselon I atau Pejabat/Pegawai yang karena tugas dan kewenangannya melaksanakan fungsi sebagai Koordinator Manajemen Masalah.

M



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

3.3.2 Pelaksana Teknis Manajemen Masalah adalah Pejabat/Pegawai yang ditunjuk oleh Koordinator Manajemen Masalah atau Pejabat/Pegawai yang karena tugas dan kewenangannya melaksanakan fungsi sebagai Pelaksana Teknis Manajemen Masalah.

4. TANGGUNG JAWAB

4.1. Koordinator Manajemen Masalah mempunyai tanggung jawab terhadap:

- 4.1.1. Reviu efisiensi dan efektivitas proses pengendalian masalah layanan TIK;
- 4.1.2. Penyusunan laporan manajemen masalah layanan TIK secara periodik untuk disampaikan kepada Pimpinan Pengelola Layanan *Shared Services* dan/atau Pimpinan Unit Eselon I;
- 4.1.3. Koordinasi dengan Pelaksana Teknis Manajemen Masalah dalam pengendalian masalah layanan TIK;
- 4.1.4. Pengelolaan sumber daya untuk mendukung proses manajemen masalah layanan TIK;
- 4.1.5. Pemantauan efektivitas proses pengendalian *error* layanan TIK dan penyusunan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pengendalian *error* layanan TIK;
- 4.1.6. Reviu efisiensi dan efektivitas dari kegiatan manajemen masalah layanan TIK secara proaktif;
- 4.1.7. Kerja sama dengan *Service Level Manager* untuk memastikan penyelesaian masalah layanan TIK dilakukan sesuai dengan Katalog Layanan dan/atau *Service Level Agreement (SLA)* dan/atau *Operational Level Agreement (OLA)*;
- 4.1.8. Kerja sama dengan pihak ketiga untuk memastikan penyelesaian masalah layanan TIK dilakukan sesuai dengan kontrak dan/atau *Underpinning Contract (UC)*;
- 4.1.9. Pengaturan, pelaksanaan, pendokumentasian, dan penindaklanjutan kegiatan yang berhubungan dengan *major problem review*; dan
- 4.1.10. Penutupan masalah layanan TIK.

4.2. Pelaksana Teknis Manajemen Masalah mempunyai tanggung jawab terhadap:

- 4.2.1. Manajemen masalah layanan TIK secara reaktif mencakup:
 - a. Pelaksanaan proses pengendalian masalah layanan TIK;
 - b. Pelaksanaan proses pengendalian *error* layanan TIK;
 - c. Pengelolaan *known errors* sampai didapatkan solusi permanen;
 - d. Pemberian masukan kepada *Service Desk* dan Pelaksana Teknis Manajemen Gangguan mengenai solusi sementara terbaik yang dapat diterapkan untuk menangani gangguan terkait masalah layanan TIK yang belum terselesaikan atau *known error*; dan
 - e. Pendokumentasian *known error* dan solusi sementaranya.

h



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

- 4.2.2. Manajemen masalah layanan TIK secara proaktif mencakup:
- a. Identifikasi *trends* dan sumber yang berpotensi menjadi masalah layanan TIK dengan cara melakukan reviu atas hasil analisis gangguan dan masalah layanan TIK;
 - b. Pembuatan *Request For Change* (RFC) untuk mencegah terjadinya potensi gangguan layanan TIK;
 - c. Pencegahan timbulnya replikasi masalah layanan TIK yang sejenis antar beberapa sistem; dan
 - d. Penentuan tindakan pencegahan masalah pada area tertentu yang membutuhkan perhatian khusus dan berdampak besar pada kelangsungan operasional layanan.

5. STANDAR

5.1. Prosedur manajemen masalah layanan TIK

5.1.1. Prosedur manajemen masalah layanan TIK secara reaktif mencakup:

- a. Identifikasi dan pencatatan masalah layanan TIK;
- b. Klasifikasi masalah layanan TIK berdasarkan kategori, urgensi, dampak, dan prioritas terhadap kegiatan operasional;
- c. Investigasi dan diagnosa akar penyebab dari masalah layanan TIK;
- d. Identifikasi dan pencatatan *error*;
- e. *Assessment* meliputi:
 - 1) *error* dari produk pihak ketiga; dan
 - 2) *error* perangkat lunak pendukung.
- f. Pencatatan setiap *known error* dan solusi sementara kedalam *known error database* dan *knowledge base*;
- g. Penyusunan RFC;
- h. Pemantauan solusi *known error*/ masalah layanan TIK; dan
- i. Penutupan suatu masalah layanan TIK.

5.1.2. Prosedur manajemen masalah layanan TIK secara proaktif mencakup:

- a. Analisa gangguan layanan TIK yang dianggap penting, yang terjadi berulang kali dan belum terselesaikan serta identifikasi masalah utamanya;
- b. Identifikasi potensi gangguan layanan TIK dan penentuan tindakan pencegahan; dan
- c. *Major problem review*.

5.2. Spesifikasi perangkat pendukung manajemen masalah layanan TIK sekurang-kurangnya memiliki:

- a. Fungsi untuk penyimpanan data meliputi:
 - 1) identifikasi masalah atau gangguan layanan TIK;
 - 2) kategori masalah layanan TIK;
 - 3) solusi sementara; dan
 - 4) solusi permanen.
- b. Fungsi untuk *monitoring*, analisa, dan pelaporan;

17



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

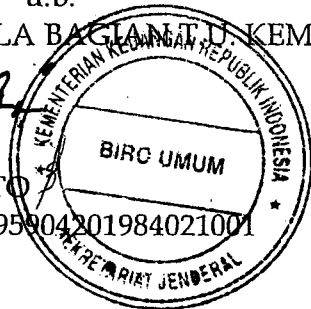
- c. Fungsi untuk melakukan *tracking* masalah dan gangguan layanan TIK;
- d. Kemampuan berintegrasi dengan *known error database* untuk membantu mempercepat proses diagnosa dan solusi; dan
- e. Kemampuan berintegrasi dengan proses-proses manajemen layanan TIK lainnya.

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO UMUM

u.b.

KEPALA BAGIAN UMUM KEMENTERIAN

GIARTO
NIP. 195904201984021001



MENTERI KEUANGAN,

ttd,

AGUS D.W. MARTOWARDOJO



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN
NOMOR 414/KMK.01/2011
TENTANG KEBIJAKAN DAN STANDAR
MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI
INFORMASI DAN KOMUNIKASI AREA
SERVICE SUPPORT DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN KEUANGAN

KEBIJAKAN DAN STANDAR MANAJEMEN KONFIGURASI LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

1. TUJUAN

Kebijakan dan standar ini digunakan sebagai pedoman dalam penerapan manajemen konfigurasi layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di lingkungan Kementerian Keuangan untuk menyediakan informasi yang lengkap dan akurat mengenai komponen konfigurasi.

2. RUANG LINGKUP

Kebijakan dan standar ini berlaku untuk pengelola layanan TIK di lingkungan Kementerian Keuangan dalam mengelola komponen konfigurasi yang mencakup kegiatan:

- 2.1. Perencanaan;
- 2.2. Identifikasi;
- 2.3. Status *accounting*;
- 2.4. Kontrol; dan
- 2.5. Evaluasi dan verifikasi.

3. KEBIJAKAN

- 3.1. Setiap Pimpinan Unit Eselon I bertanggung jawab dalam penerapan Kebijakan dan Standar Manajemen Konfigurasi Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan ini di lingkungan unit eselon I masing-masing.
- 3.2. Unit eselon I harus menerapkan Kebijakan dan Standar Manajemen Konfigurasi Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan ini di lingkungan unit eselon I masing-masing.
- 3.3. Pihak-pihak yang terlibat dalam manajemen konfigurasi layanan TIK meliputi:
 - 3.3.1. Koordinator Manajemen Konfigurasi (*Configuration Manager*) adalah:
 - a. Pejabat/Pegawai yang ditetapkan oleh Pimpinan Unit Pengelola Layanan *Shared Services* dalam hal pelaksanaan manajemen konfigurasi untuk layanan dengan karakteristik *shared services* atau Pejabat/Pegawai yang karena tugas dan kewenangannya melaksanakan fungsi sebagai Koordinator Manajemen Konfigurasi; dan
 - b. Pejabat/Pegawai yang ditetapkan oleh Pimpinan Unit Eselon I untuk layanan yang dikelola oleh unit eselon I atau Pejabat/Pegawai yang karena tugas dan kewenangannya melaksanakan fungsi sebagai Koordinator Manajemen Konfigurasi.

M



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

3.3.2. Pustakawan Konfigurasi (*Configuration Librarian*) adalah Pejabat/Pegawai yang ditunjuk oleh Koordinator Manajemen Konfigurasi atau Pejabat/Pegawai yang karena tugas dan kewenangannya melaksanakan fungsi sebagai Pustakawan Konfigurasi.

4. TANGGUNG JAWAB

- 4.1. Koordinator Manajemen Konfigurasi mempunyai tanggung jawab terhadap:
 - 4.1.1. Penyusunan rencana manajemen konfigurasi layanan TIK;
 - 4.1.2. Pendefinisian dan identifikasi komponen konfigurasi;
 - 4.1.3. Pemantauan status komponen konfigurasi;
 - 4.1.4. Pengelolaan informasi komponen konfigurasi dan relasinya di dalam suatu *Configuration Management Database* (CMDB);
 - 4.1.5. Pemantauan dan evaluasi registrasi, pemutakhiran, dan penghapusan komponen konfigurasi pada proses pemeliharaan CMDB;
 - 4.1.6. Evaluasi dan verifikasi komponen konfigurasi; dan
 - 4.1.7. Koordinasi dengan Koordinator Manajemen Perubahan dan Koordinator Manajemen Rilis dalam mengelola CMDB.
- 4.2. Pustakawan Konfigurasi mempunyai tanggung jawab terhadap:
 - 4.2.1. Pengelolaan registrasi, pemutakhiran, dan penghapusan komponen konfigurasi ke dalam CMDB;
 - 4.2.2. Pemantauan registrasi, pemutakhiran, dan penghapusan komponen konfigurasi sudah melalui proses manajemen perubahan layanan TIK;
 - 4.2.3. Pengelolaan *master copy* serta pembuatan salinan dari *master copy*;
 - 4.2.4. Pengelolaan status setiap komponen konfigurasi; dan
 - 4.2.5. Penyusunan laporan status *accounting*.

5. STANDAR

- 5.1. Prosedur manajemen konfigurasi layanan TIK
 - 5.1.1. Prosedur penyusunan rencana manajemen konfigurasi layanan TIK, mencakup:
 - a. Pendefinisian tujuan, cakupan, dan objektif dari manajemen konfigurasi layanan TIK yang sesuai dengan kebutuhan operasional TIK;
 - b. Penentuan rencana sumber daya manusia dalam pelaksanaan manajemen konfigurasi layanan TIK meliputi peran dan tanggung jawab serta beban kerja;
 - c. Perkiraan pertumbuhan data komponen konfigurasi;
 - d. Kajian untuk membandingkan rencana pengelolaan komponen konfigurasi dengan kondisi yang sebenarnya; dan
 - e. Penentuan rencana pengawasan atas komponen konfigurasi milik pihak ketiga yang digunakan dalam operasional TIK berdasarkan kesepakatan.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

5.1.2. Prosedur pendefinisian dan identifikasi komponen konfigurasi layanan TIK, mencakup:

- a. Pendefinisian komponen konfigurasi dan memastikan tidak ada duplikasi komponen konfigurasi;
- b. Identifikasi relasi antara komponen konfigurasi;
- c. Penyusunan *baseline* konfigurasi;
- d. Penentuan standar penamaan untuk komponen konfigurasi; dan
- e. Pemberian label terhadap komponen konfigurasi.

5.1.3. Prosedur kontrol komponen konfigurasi, mencakup:

- a. Registrasi semua komponen konfigurasi beserta atribut dan relasinya;
- b. Pemuktahiran komponen konfigurasi yang mencakup:
 - 1) Perubahan status komponen konfigurasi;
 - 2) Perubahan kepemilikan komponen konfigurasi; dan
 - 3) Pencatatan hubungan setiap komponen konfigurasi dengan manajemen gangguan, manajemen masalah, manajemen perubahan, dan manajemen rilis layanan TIK terkait.
- c. Pemeliharaan CMDB yang mencakup:
 - 1) Kepastian keutuhan dari CMDB;
 - 2) Pencatatan histori perubahan setiap komponen konfigurasi dalam CMDB;
 - 3) Penyusunan manajemen *backup*; dan
 - 4) Pengarsipan komponen konfigurasi beserta *record* yang terkait, saat komponen konfigurasi dihapus.
- d. Penyusunan manajemen lisensi yang mencakup:
 - 1) Kepastian bahwa *master copy*, dokumentasi, lisensi dari suatu perangkat lunak harus tersimpan dengan baik dalam suatu *Definitive Software Library* (DSL);
 - 2) Kepastian bahwa salinan *master copy* tidak diperbanyak oleh pihak yang tidak berwenang;
 - 3) Pencatatan setiap kegiatan berkaitan dengan perjanjian dengan pihak ketiga, penjaminan, dan pemeliharaan; dan
 - 4) Pencatatan status terakhir pemegang salinan *master copy*.
- e. Penyusunan manajemen retensi dari setiap komponen konfigurasi dengan memperhatikan hal-hal berikut:
 - 1) Ketentuan retensi setiap komponen konfigurasi ditentukan berdasarkan tipe komponen konfigurasi misalnya layanan TIK, perangkat keras, perangkat lunak, bangunan, manusia dan dokumen formal ; dan
 - 2) Prosedur penghapusan setiap komponen konfigurasi yang telah mencapai masa retensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan record terkait dengan komponen konfigurasi dalam CMDB juga harus ikut dimutakhirkan.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

- 5.1.4. Prosedur status *accounting* komponen konfigurasi mencakup:
- Pengelolaan status konfigurasi selama masa aktifnya;
 - Pengelolaan pencatatan, pengambilan, dan konsolidasi status konfigurasi saat ini dengan status sebelumnya untuk memastikan kebenaran dan keutuhan dari status konfigurasi; dan
 - Pelaporan status semua komponen konfigurasi serta data historikalnya kepada pihak-pihak yang membutuhkan.
- 5.1.5. Prosedur evaluasi untuk verifikasi komponen konfigurasi mencakup:
- Kajian dan evaluasi untuk memverifikasi keberadaan fisik komponen konfigurasi yang ada di operasional terhadap data komponen konfigurasi yang terekam di dalam CMDB;
 - Pemeriksaan ketersediaan dan kelengkapan dokumen rilis layanan TIK dan konfigurasi sebelum suatu rilis diimplementasikan; dan
 - Penetapan waktu untuk melakukan evaluasi dengan mempertimbangkan beberapa kondisi sebagai berikut:
 - Setelah mengimplementasi suatu sistem manajemen konfigurasi layanan TIK yang baru;
 - Sebelum dan setelah melakukan perubahan infrastruktur TIK yang sifatnya *major*;
 - Sebelum melakukan instalasi suatu rilis layanan TIK yang berdampak besar terhadap organisasi;
 - Setelah pemulihan dari bencana dan kembali ke kondisi bisnis yang normal; dan
 - Setelah terdeteksi adanya komponen konfigurasi yang tidak sah.
- 5.2. Umum
- 5.2.1. Penentuan standar penamaan untuk komponen konfigurasi harus memperhatikan hal-hal berikut:
- Kemungkinan pengembangan ke depan;
 - Menggunakan konvensi yang sudah ada; dan
 - Standar penamaan untuk perangkat keras tidak boleh berdasarkan kode dari pihak ketiga.
- 5.2.2. Spesifikasi perangkat pendukung manajemen konfigurasi layanan TIK sekurang-kurangnya memiliki:
- Kemampuan merekam, memantau, menyediakan laporan terkait semua komponen konfigurasi beserta atribut dan relasinya;
 - Kemampuan merekam rencana dan status kondisi yang sebenarnya pada tanggal dan waktu dilakukan perubahan komponen konfigurasi;
 - Kemampuan untuk menghasilkan laporan, antara lain laporan *trend*, laporan penggunaan komponen konfigurasi, dan laporan yang berisi informasi yang dapat digunakan oleh proses lain dalam manajemen layanan TIK;
 - Antar muka dengan layanan lain atau dengan *system management tool* yang digunakan;



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

- e. Kemampuan melakukan validasi data selama pada waktu proses penginputan data dan/atau perubahan terkait komponen konfigurasi;
- f. Fungsi untuk melakukan evaluasi secara periodik;
- g. Kemampuan integrasi dengan manajemen perubahan dan manajemen rilis layanan TIK;
- h. Kendali keamanan yang cukup untuk membatasi akses kepada pengguna sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya;
- i. Kemampuan identifikasi otomatis terhadap komponen konfigurasi apa saja yang terpengaruh pada saat suatu komponen konfigurasi diidentifikasi sebagai penyebab suatu gangguan atau masalah layanan TIK;
- j. Kemampuan pengelolaan histori dari semua komponen konfigurasi seperti tanggal instalasi, catatan perubahan terhadap komponen konfigurasi tersebut; dan
- k. Fasilitas untuk menunjukkan hubungan antar komponen konfigurasi yang terhubung secara grafikal.

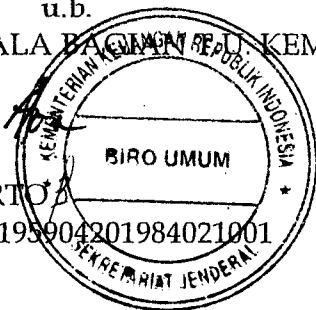
Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO UMUM

u.b.

KEPALA BAGIAN KEMENTERIAN

GIARTO

NIP. 195904201984021001



MENTERI KEUANGAN,

ttd,

AGUS D.W. MARTOWARDOJO



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

KEBIJAKAN DAN STANDAR MANAJEMEN PERUBAHAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

1. TUJUAN

Kebijakan dan standar ini digunakan sebagai pedoman dalam penerapan manajemen perubahan layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di lingkungan Kementerian Keuangan untuk meminimalkan dampak negatif akibat adanya perubahan layanan TIK.

2. RUANG LINGKUP

Kebijakan dan standar ini berlaku untuk pengelola layanan TIK di lingkungan Kementerian Keuangan yang mencakup kegiatan:

- 2.1. Pemeriksaan terhadap *Request For Change* (RFC);
- 2.2. Pengklasifikasian dan penentuan risiko dari permintaan perubahan layanan TIK;
- 2.3. Persetujuan permintaan perubahan layanan TIK;
- 2.4. Perencanaan implementasi perubahan layanan TIK;
- 2.5. Implementasi layanan TIK; dan
- 2.6. Evaluasi perubahan layanan TIK.

3. KEBIJAKAN

- 3.1. Setiap Pimpinan Unit Eselon I bertanggung jawab dalam penerapan Kebijakan dan Standar Manajemen Perubahan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan ini di lingkungan unit eselon I masing-masing.
- 3.2. Unit eselon I harus menerapkan Kebijakan dan Standar Manajemen Perubahan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan ini di lingkungan unit eselon I masing-masing.
- 3.3. Pihak-pihak yang terlibat dalam manajemen perubahan layanan TIK meliputi:
 - 3.3.1. Koordinator Manajemen Perubahan (*Change Manager*) adalah:
 - a. Pejabat/Pegawai yang ditetapkan oleh Pimpinan Unit Pengelola Layanan *Shared Services* dalam hal pelaksanaan manajemen perubahan untuk layanan dengan karakteristik *shared services* atau Pejabat/Pegawai yang karena tugas dan kewenangannya melaksanakan fungsi sebagai Koordinator Manajemen Perubahan; dan
 - b. Pejabat/Pegawai yang ditetapkan oleh Pimpinan Unit Eselon I untuk layanan yang dikelola oleh unit eselon I atau Pejabat/Pegawai yang karena tugas dan kewenangannya melaksanakan fungsi sebagai Koordinator Manajemen Perubahan.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

3.3.2. *Change Advisory Board* (CAB) adalah forum konsultasi yang beranggotakan para Pejabat/Pegawai/Pihak ketiga yang karena keahliannya, diminta oleh Koordinator Manajemen Perubahan untuk memberikan pendapat dalam pengambilan keputusan terhadap rencana perubahan layanan TIK.

3.3.3. *Emergency Committee* (EC) adalah forum konsultasi yang beranggotakan para Pejabat/Pegawai/Pihak ketiga yang memiliki kewenangan untuk memutuskan rencana perubahan layanan TIK yang bersifat darurat, atas permintaan Pimpinan Unit Pengelola Layanan.

4. TANGGUNG JAWAB

4.1. Koordinator Manajemen Perubahan mempunyai tanggung jawab terhadap:

4.1.1. Pengelolaan setiap permintaan perubahan layanan TIK, mencakup:

- a. Memastikan penerimaan dan pencatatan permintaan perubahan layanan TIK;
- b. Mengkaji dampak permintaan perubahan layanan TIK;
- c. Menyetujui permintaan perubahan layanan TIK sesuai kewenangannya;
- d. Menolak permintaan perubahan layanan TIK yang tidak dapat dijalankan;
- e. Menentukan prioritas implementasi perubahan layanan TIK;
- f. Mengatur jadwal implementasi perubahan layanan TIK;
- g. Mendelegasikan dan memantau implementasi perubahan layanan TIK;
- h. Mengevaluasi dan memverifikasi hasil implementasi perubahan layanan TIK;
- i. Menutup permintaan perubahan layanan TIK yang telah selesai; dan
- j. Memastikan pemeliharaan dan pemutakhiran daftar rekaman permintaan perubahan layanan TIK.

4.1.2. Pelaksanaan rapat CAB/EC;

4.1.3. Memimpin rapat CAB/EC;

4.1.4. Penyampaian laporan status dan perkembangan permintaan perubahan layanan TIK kepada pihak terkait antara lain, pengguna, Koordinator Manajemen Konfigurasi, dan Koordinator Manajemen Rilis; dan

4.1.5. Penyampaian laporan penerapan manajemen perubahan layanan TIK kepada pimpinan secara berkala.

4.2. CAB mempunyai tanggung jawab terhadap:

4.2.1. Pengkajian prioritas perubahan layanan TIK, serta memberikan rekomendasi sesuai dengan tanggungjawabnya; dan

4.2.2. Saran dan umpan balik terkait manajemen perubahan layanan TIK.

4.3. EC mempunyai tanggung jawab terhadap:

4.3.1. Pengkajian dan persetujuan permintaan perubahan layanan TIK yang sifatnya darurat; dan



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

4.3.2. Saran dan umpan balik terkait manajemen perubahan layanan TIK.

5. STANDAR

5.1. Prosedur manajemen perubahan layanan TIK mencakup:

- 5.1.1. Pengajuan permintaan perubahan layanan TIK dengan melengkapi formulir RFC untuk setiap pengajuan permintaan perubahan oleh pemohon;
- 5.1.2. Pemeliharaan dan pemutakhiran informasi RFC yang berfungsi sebagai lembar kerja, mulai dari pengajuan sampai penutupan permintaan perubahan layanan TIK;
- 5.1.3. Pencatatan dan pengelolaan semua permintaan perubahan layanan TIK yang diajukan dalam suatu daftar rekaman permintaan perubahan termasuk pemutakhiran status dan informasinya;
- 5.1.4. Pengkategorian untuk menentukan tingkat persetujuan yang diperlukan;
- 5.1.5. Penentuan kategori perubahan layanan TIK;
- 5.1.6. Penetapan lamanya proses persetujuan perubahan layanan TIK yang termasuk kategori Non Standar atau *Urgent* sejak permintaan perubahan diterima:
 - a. Satu hari kerja untuk kategori *Urgent*;
 - b. Dua hari kerja untuk kategori *Minor*;
 - c. Lima hari kerja untuk kategori *Significant*; dan
 - d. Sepuluh hari kerja untuk kategori *Major*.
- 5.1.7. Pengkajian permintaan perubahan layanan TIK setidaknya mempertimbangkan informasi berikut:
 - a. Dampak kepada operasi bisnis pengguna;
 - b. Dampak kepada komponen pendukung layanan TIK terkait yang disediakan maupun layanan lain dalam infrastruktur yang sama, termasuk dampak kepada *Service Level Agreement (SLA)*;
 - c. Kebutuhan sumber daya (termasuk kebutuhan komponen pendukung layanan TIK baru) dan biaya;
 - d. Waktu yang diperlukan untuk melakukan implementasi perubahan layanan TIK;
 - e. Manfaat permintaan perubahan layanan TIK;
 - f. Dampak jika permintaan perubahan layanan TIK tidak diimplementasikan;
 - g. Relasi atau keterkaitan dengan permintaan perubahan layanan TIK lainnya; dan
 - h. Kemungkinan terjadinya gangguan layanan saat implementasi, misalnya *downtime*.
- 5.1.8. Penunjukan personel atau kelompok kerja yang ditugaskan untuk melakukan kajian dampak dan menyusun rekomendasi sesuai kategori permintaan perubahan layanan TIK;

M



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

- 5.1.9. Persetujuan permintaan perubahan layanan TIK (menyetujui atau menolak) berdasarkan hasil kajian, termasuk mencantumkan alasan untuk setiap permintaan perubahan yang ditolak atau tidak dapat diimplementasikan;
 - 5.1.10. Penjadwalan, penerbitan, dan pendistribusian jadwal implementasi permintaan perubahan layanan TIK secara berkala;
 - 5.1.11. Pemantauan status dan perkembangan implementasi atau rilis permintaan perubahan layanan TIK; dan
 - 5.1.12. Verifikasi, penerimaan, dan penutupan permintaan perubahan layanan TIK.
- 5.2. Umum
- 5.2.1. Keanggotaan CAB/EC terdiri dari perwakilan dari berbagai perspektif meliputi bisnis, finansial, dan teknis yang saling melengkapi, antara lain:
 - a. Koordinator Manajemen Perubahan (Ketua);
 - b. Pimpinan;
 - c. Pengguna utama atau perwakilan pengguna;
 - d. Unit pengguna yang terkena dampak perubahan;
 - e. Perwakilan utama Manajemen Layanan TIK terkait;
 - f. Perwakilan tim teknis terkait; dan
 - g. Perwakilan pihak ketiga.
 - 5.2.2. Informasi dalam formulir RFC sekurang-kurangnya mencakup:
 - a. Nomor urut RFC;
 - b. Nomor referensi ke nomor laporan gangguan layanan TIK, masalah layanan TIK, rilis layanan TIK, dan komponen konfigurasi;
 - c. Nama pemohon;
 - d. Tanggal permintaan;
 - e. Deskripsi permintaan perubahan layanan TIK;
 - f. Kategori permintaan perubahan layanan TIK untuk menentukan aliran persetujuan;
 - g. Status permintaan perubahan layanan TIK;
 - h. Keterangan dampak yang akan muncul jika permintaan perubahan layanan TIK tidak diimplementasikan;
 - i. Keterangan hasil pengkajian terdiri dari:
 - 1) Tindakan atau langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengimplementasikan permintaan perubahan layanan TIK;
 - 2) Estimasi dampak atau pengaruh perubahan layanan TIK pada komponen pendukung layanan TIK; dan
 - 3) Estimasi sumber daya, waktu, dan biaya yang diperlukan.
 - j. Persetujuan dan tanggal persetujuan permintaan perubahan layanan TIK;
 - k. Prioritas implementasi permintaan perubahan layanan TIK;



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

- d. Pemutakhiran *Configuration Management Database* (CMDB) sesuai dengan komponen-komponen yang baru diimplementasikan di lingkungan produksi; dan
- e. Pencatatan *known error* yang ada di lingkungan produksi yang menjadi bagian dari rilis layanan TIK yang baru.

5.2 Umum

5.2.1 Penetapan tingkatan unit rilis atau tipe rilis layanan TIK (*package, full, delta*) yang sesuai untuk diimplementasi ke lingkungan produksi, perlu mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Perubahan komponen yang dibutuhkan;
- b. Jumlah sumber daya dan waktu yang dibutuhkan dalam memaketkan, menguji, mendistribusikan, dan mengimplementasi rilis layanan TIK tersebut pada masing-masing tingkatan;
- c. Kemudahan dalam melakukan implementasi;
- d. Kompleksitas antarmuka (*interface*) antara unit rilis layanan TIK yang diusulkan dengan komponen pendukung layanan TIK yang sedang berjalan; dan
- e. Ketersediaan kapasitas media penyimpanan dalam memaketkan, menguji, mendistribusi pada lingkungan produksi.

5.2.2 Tipe rilis layanan TIK sekurang-kurangnya mencakup:

- a. Rilis *Delta* merupakan rilis layanan TIK yang hanya menyertakan komponen konfigurasi dalam unit rilis yang berubah atau yang baru sejak rilis *full* atau *delta* terakhir;
- b. Rilis *Full* merupakan rilis layanan TIK yang menyertakan semua unit rilis yang dipaketkan, diuji, didistribusikan, dan diimplementasikan bersama-sama; dan
- c. Rilis *Package* merupakan rilis layanan TIK yang menyertakan seluruh rilis individual (rilis *full* dan *delta*) menjadi satu *package*.

5.2.3 Kategori rilis layanan TIK sekurang-kurangnya mencakup:

- a. Rilis mayor merupakan rilis layanan TIK dari perangkat keras dan lunak baru yang memiliki peningkatan fungsional yang signifikan, dan menghasilkan solusi permanen dari sejumlah *known error*;
- b. Rilis minor perangkat lunak dan *upgrade* perangkat keras merupakan rilis layanan TIK perangkat lunak atau *upgrade* perangkat keras yang berupa peningkatan minor dan perbaikan *known error*; dan
- c. Rilis perbaikan mendesak merupakan rilis layanan TIK yang diimplementasikan sebagai solusi sementara dari masalah atau *known error* yang tidak dapat ditunda.

5.2.4 Penentuan standar penamaan dan penomoran rilis layanan TIK harus bersifat unik dengan memperhatikan hal-hal berikut:

- a. Merepresentasikan komponen konfigurasi yang ada dalam CMDB, misalnya Aplikasi_Persuratan, Server, dan Perangkat_Jaringan;
- b. Untuk perangkat lunak mencantumkan versi, misalnya:
 - 1) Rilis mayor: Aplikasi_Persuratan v.1, v.2, v.3, dst;
 - 2) Rilis minor: Aplikasi_Persuratan v.1.1, v.1.2, v.1.3, dst; dan



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

- 3) Rilis perbaikan mendesak: Aplikasi_Persuratan v.1.1.1, v.1.1.2, v.1.1.3, dst.

5.2.5 Komponen pendukung manajemen rilis sekurang-kurangnya terdiri dari:

- a. *Build management tools* untuk membantu proses pemaketan;
- b. *Electronic software distribution tools* untuk membantu distribusi aplikasi dan perangkat lunak ke lokasi yang terpisah;
- c. *Software and hardware auditing tools* untuk mendapatkan informasi perangkat lunak apa saja yang terpasang dan mengidentifikasi aspek kritis dari konfigurasi perangkat keras;
- d. *Desktop management tools* untuk membantu membatasi pengguna mengubah konfigurasi dari *workstations* yang dapat menyebabkan masalah;
- e. *Definitive Software Library (DSL)* merupakan tempat penyimpanan *master copy* dari semua perangkat lunak. DSL dapat terdiri dari satu atau banyak *software library* atau *file storage*. Masing-masing lingkungan pemaketan, pengujian, dan produksi harus memiliki DSL terpisah; dan
- f. *Definitive Hardware Store (DHS)* merupakan area penyimpanan tersendiri yang menyimpan perangkat keras dan *spare parts* pengganti. Isi dari DHS harus tercatat dalam CMDB.

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO UMUM

u.b.

KEPALA BAGIAN TU KEMENTERIAN

GIARTO
NIP. 195904201984021001



MENTERI KEUANGAN,

ttd,

AGUS D.W. MARTOWARDOJO



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

KEBIJAKAN DAN STANDAR MANAJEMEN RILIS
LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

1. TUJUAN

Kebijakan dan standar ini digunakan sebagai pedoman dalam penerapan proses manajemen rilis layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di lingkungan Kementerian Keuangan untuk memastikan efektivitas, efisiensi, dan keamanan dalam implementasi perubahan layanan TIK yang telah disetujui pada proses manajemen perubahan layanan TIK.

2. RUANG LINGKUP

Kebijakan dan standar ini berlaku bagi pengelola layanan TIK di lingkungan Kementerian Keuangan dalam mengelola rilis layanan TIK, mencakup kegiatan:

- 2.1. Perencanaan;
- 2.2. Perancangan, pemaketan, dan konfigurasi;
- 2.3. Pengujian dan penerimaan;
- 2.4. Perencanaan implementasi;
- 2.5. Komunikasi, persiapan, dan pelatihan; dan
- 2.6. Pendistribusian dan instalasi.

3. KEBIJAKAN

- 3.1. Setiap Pimpinan Unit Eselon I bertanggung jawab dalam penerapan Kebijakan dan Standar Manajemen Rilis Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan ini di lingkungan unit eselon I masing-masing.
- 3.2. Unit eselon I harus menerapkan Kebijakan dan Standar Manajemen Rilis Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan ini di lingkungan unit eselon I masing-masing.
- 3.3. Pihak - pihak yang terlibat dalam manajemen rilis layanan TIK meliputi:
 - 3.3.1. Koordinator Manajemen Rilis adalah:
 - a. Pejabat/Pegawai yang ditetapkan oleh Pimpinan Unit Pengelola Layanan *Shared Services* dalam hal pelaksanaan manajemen rilis untuk layanan dengan karakteristik *shared services* atau Pejabat/Pegawai yang karena tugas dan kewenangannya melaksanakan fungsi sebagai Koordinator Manajemen Rilis; dan
 - b. Pejabat/Pegawai yang ditetapkan oleh Pimpinan Unit Eselon I untuk layanan yang dikelola oleh unit eselon I atau Pejabat/Pegawai yang karena tugas dan kewenangannya melaksanakan fungsi sebagai Koordinator Manajemen Rilis.
 - 3.3.2. Pelaksana Teknis Manajemen Rilis adalah Pejabat/Pegawai yang ditunjuk oleh Koordinator Manajemen Rilis atau Pejabat/Pegawai yang karena tugas dan kewenangannya melaksanakan fungsi sebagai Pelaksana Teknis Manajemen Rilis.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

4. TANGGUNG JAWAB

- 4.1. Koordinator Manajemen Rilis mempunyai tanggung jawab terhadap:
- 4.1.1. Integritas komponen paket rilis layanan TIK yang meliputi tahapan:
 - a. Perencanaan;
 - b. Perancangan, pemaketan, dan konfigurasi;
 - c. Pengujian dan penerimaan;
 - d. Perencanaan implementasi;
 - e. Komunikasi , persiapan, dan pelatihan; dan
 - f. Pendistribusian dan instalasi.
 - 4.1.2. Pemantauan pemindahan komponen paket rilis layanan TIK dari lingkungan pengembangan ke lingkungan pengujian kemudian ke lingkungan produksi;
 - 4.1.3. Penyusunan standar penamaan dan penomoran rilis layanan TIK;
 - 4.1.4. Penentuan klasifikasi suatu rilis layanan TIK;
 - 4.1.5. Identifikasi *business critical-times* untuk menghindari terjadinya gangguan pada proses bisnis karena implementasi suatu rilis layanan TIK;
 - 4.1.6. Penjadwalan rilis *major* dan rilis *minor*;
 - 4.1.7. Penentuan luaran rilis layanan TIK yang diharapkan untuk masing-masing klasifikasi rilis;
 - 4.1.8. Penentuan pelaksana teknis manajemen rilis serta peran dan tanggung jawabnya untuk setiap rilis layanan TIK;
 - 4.1.9. Pemantauan dan evaluasi proses pelaksanaan manajemen rilis layanan TIK; dan
 - 4.1.10. Pemantauan integrasi proses pelaksanaan manajemen rilis layanan TIK dengan proses manajemen perubahan layanan TIK dan manajemen konfigurasi layanan TIK.
- 4.2. Pelaksana Teknis Manajemen Rilis mempunyai tanggung jawab terhadap:
- 4.2.1. Pengemasan dan pengembangan rilis layanan TIK mencakup:
 - a. Penentuan konfigurasi rilis layanan TIK, yang terdiri dari:
 - 1) konfigurasi perangkat keras;
 - 2) perangkat lunak; dan
 - 3) sistem jaringan.
 - b. Pemaketan rilis layanan TIK;
 - c. Pengujian paket rilis layanan TIK; dan
 - d. Penyusunan laporan *known error* dari suatu paket rilis layanan TIK.
 - 4.2.2. Penggelaran, mencakup:
 - a. Pengelolaan paket rilis layanan TIK dari suatu implementasi layanan;
 - b. Koordinasi dan sosialisasi dokumentasi rilis layanan TIK, termasuk melakukan pelatihan;
 - c. Koordinasi perencanaan dan penggelaran dengan manajemen perubahan layanan TIK;
 - d. Pemberian panduan serta dukungan teknis selama proses penggelaran; dan
 - e. Penyusunan laporan mengenai efektivitas dari suatu proses penggelaran.

h



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

- 4.2.3 Lingkungan pengembangan dan pengujian, mencakup:
- Penentuan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan sistem jaringan yang dibutuhkan dalam setiap rilis layanan TIK;
 - Kepastian bahwa rilis layanan TIK dikembangkan dalam lingkungan pengujian sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan dan dapat merepresentasikan kondisi lingkungan produksi sebenarnya dari setiap rilis; dan
 - Penyusunan dokumentasi dari lingkungan pengembangan dan pengujian.
- 4.2.4 Dukungan awal operasional, mencakup:
- Pemantauan insiden dan masalah yang terjadi pada periode penggelaran rilis layanan TIK;
 - Pemberian dukungan awal penyelesaian gangguan dan masalah layanan TIK yang terjadi pada periode penggelaran rilis layanan TIK;
 - Dukungan finalisasi dokumen penggelaran rilis suatu layanan baru atau perubahan layanan, antara lain:
 - Dokumen panduan pengguna; dan
 - Dokumen pendukung *Service Desk*.
 - Proses serah terima pengelolaan layanan baru atau perubahan layanan kepada unit operasional; dan
 - Penyusunan laporan kinerja awal dari suatu layanan baru atau perubahan layanan.

5. STANDAR

5.1 Prosedur manajemen rilis layanan TIK

5.1.1 Perencanaan rilis layanan TIK, mencakup:

- Isi dari rilis layanan TIK yang disepakati;
- Pembagian fase (berdasarkan pertimbangan waktu, lokasi, atau unit kerja);
- Jadwal rilis layanan TIK secara garis besar;
- Kajian perangkat keras dan lunak yang ada;
- Personel yang terlibat;
- Penentuan peran dan tanggung jawab setiap personel;
- Back-out plan*;
- Penyusunan kualitas untuk rilis layanan TIK; dan
- Persetujuan implementasi dari tim teknis operasional dan pengguna.

5.1.2 Desain, pemaketan, dan konfigurasi rilis layanan TIK mencakup:

- Penyusunan instruksi instalasi dan/atau perakitan rilis layanan TIK secara rinci, termasuk urutan kegiatan atau cara pengoperasiannya;
- Pembuatan *script* instalasi, *master copy*, panduan instalasi beserta rencana pengujiannya yang disimpan didalam *Definitive Software Library* (DSL);
- Pengelolaan dokumen pendukung yaitu *Purchase Order*, lisensi, dan jaminan dari pemasok; dan
- Penyusunan prosedur *back-out*.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

- 5.1.3 Pengujian dan penerimaan rilis layanan TIK mencakup:
- a. Penyediaan suatu lingkungan pengujian yang terkontrol yang mereplikasi aplikasi, perangkat keras, dan infrastruktur dari lingkungan produksi;
 - b. Penyusunan dokumentasi pengujian yang mencakup rencana pengujian serta kriteria penerimaan;
 - c. Pelaksanaan pengujian terhadap:
 - 1) Prosedur instalasi;
 - 2) Komponen rilis layanan TIK;
 - 3) Rencana kontigensi dan prosedur *back-out*; dan
 - 4) Instruksi terkait pengoperasian dan administrasi.
 - d. Pencatatan *known defects* yang akan tetap masuk didalam lingkungan produksi;
 - e. Penyusunan dokumentasi pendukung yaitu gambaran sistem (*system overview*), dukungan prosedur yang termutakhir, dan bantuan dalam melakukan diagnosis;
 - f. Penyusunan jadwal pelatihan untuk pengelola layanan TIK dan pengguna;
 - g. Penyusunan dokumentasi uji penerimaan; dan
 - h. Kewenangan untuk mengimplementasikan rilis layanan TIK.
- 5.1.4 Rencana implementasi mencakup:
- a. Jadwal, kegiatan dan pihak yang terlibat;
 - b. Daftar rinci komponen konfigurasi yang akan diinstall dan dihapus;
 - c. *Action plan* untuk instalasi setiap *site*;
 - d. Penyusunan rencana komunikasi; dan
 - e. Rencana pengiriman perangkat keras dan lunak untuk setiap *site*. Hal ini terutama bila implementasi meliputi area luas dan terpisah-pisah.
- 5.1.5 Persiapan dan pelatihan mencakup:
- a. Pemberian informasi kepada semua pihak yang terlibat di dalam rilis layanan TIK dan menjelaskan mekanisme rilis yang akan dilakukan termasuk batasan yang ada kepada pengguna;
 - b. Penyiapan salinan media instalasi dan instruksi instalasinya;
 - c. Penyiapan dan finalisasi dokumen panduan pengguna dan *support training*; dan
 - d. Penyusunan formulir persetujuan yang diajukan kepada Koordinator Manajemen Perubahan untuk mendapatkan otorisasi mengenai pendistribusian dan instalasi rilis layanan TIK.
- 5.1.6 Pendistribusian dan instalasi perangkat keras dan lunak mencakup:
- a. Pelaksanaan distribusi dan instalasi perangkat keras dan lunak ke tempat tujuan, tepat waktu sesuai dengan rencana implementasi;
 - b. Pelaksanaan instalasi perangkat keras dan lunak sesuai dengan prosedur instalasi;
 - c. Pengawasan terjadinya gangguan atau masalah dari instalasi perangkat keras dan lunak selama periode tertentu, serta penerapan prosedur *back-out plan* bila dibutuhkan;



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

- l. Keterangan hasil implementasi permintaan perubahan layanan TIK terdiri dari:
 - 1) Tindakan atau langkah-langkah yang sudah dilakukan saat mengimplementasikan permintaan perubahan layanan TIK;
 - 2) Dampak atau pengaruh perubahan layanan TIK yang terjadi pada komponen pendukung layanan TIK; dan
 - 3) Sumber daya, waktu, dan biaya yang digunakan.
 - m. Verifikasi hasil implementasi permintaan perubahan layanan TIK;
 - n. Personel yang melakukan verifikasi hasil implementasi permintaan perubahan layanan TIK; dan
 - o. Tanggal selesai implementasi.
- 5.2.3. Informasi dalam daftar rekaman permintaan perubahan layanan TIK berisi sekurang-kurangnya:
- a. Nomor urut RFC;
 - b. Deskripsi permintaan perubahan layanan TIK;
 - c. Tanggal pengajuan;
 - d. Nama pemohon;
 - e. Nomor referensi ke RFC lain;
 - f. Nomor referensi ke laporan gangguan layanan TIK, masalah layanan TIK, nomor rilis layanan TIK, dan komponen konfigurasi;
 - g. Kategori permintaan perubahan layanan TIK;
 - h. Prioritas implementasi perubahan layanan TIK;
 - i. Estimasi jadwal;
 - j. Status perkembangan permintaan perubahan layanan TIK; dan
 - k. Tanggal penyelesaian.
- 5.2.4. Status permintaan perubahan layanan TIK, antara lain:
- a. Menunggu proses persetujuan layanan TIK;
 - b. Proses persetujuan layanan TIK;
 - c. Disetujui/Ditolak;
 - d. Proses pengembangan/pengerjaan;
 - e. Proses verifikasi;
 - f. Proses rilis layanan TIK;
 - g. Proses penerimaan pengguna;
 - h. Peninjauan pasca implementasi; dan
 - i. Selesai.
- 5.2.5. Kategori perubahan layanan TIK meliputi:
- a. Kategori *Urgent*
Untuk permintaan perubahan layanan TIK yang mempunyai dampak luas terhadap tingkat layanan dan dapat mempengaruhi operasi bisnis organisasi dan harus segera diimplementasikan serta memerlukan persetujuan EC.

M



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

- b. Kategori Standar
Untuk perubahan standar dengan risiko minimal yang dapat langsung diimplementasikan karena sudah ada persetujuan dari Koordinator Manajemen Perubahan secara *pre-approved*, misalnya *reset password*.
- c. Kategori Non Standar:
- 1) *Minor*:
Untuk permintaan perubahan layanan TIK yang mempunyai dampak *minor* terhadap tingkat layanan serta memerlukan persetujuan Koordinator Manajemen Perubahan.
 - 2) *Significant*:
Untuk permintaan perubahan layanan TIK yang mempunyai dampak signifikan terhadap tingkat layanan serta memerlukan persetujuan CAB.
 - 3) *Major*:
Untuk permintaan perubahan layanan TIK yang mempunyai dampak luas terhadap tingkat layanan dan dapat mempengaruhi operasi bisnis organisasi serta memerlukan persetujuan CAB.

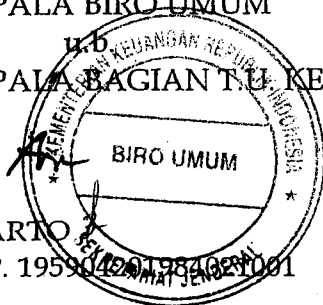
5.2.6. Spesifikasi perangkat pendukung manajemen perubahan sekurang-kurangnya memiliki:

- a. Kapabilitas untuk melakukan integrasi dan relasi dengan data manajemen layanan TIK lain, antara lain data laporan gangguan layanan TIK, masalah layanan TIK, komponen konfigurasi, dan manajemen rilis layanan TIK;
- b. Kemampuan mengidentifikasi komponen konfigurasi yang terkena dampak dari perubahan komponen konfigurasi tertentu;
- c. Aliran proses sistem yang dapat dikonfigurasi/disesuaikan dengan aliran proses yang ditetapkan organisasi;
- d. Kemampuan untuk dapat diakses dari terminal pemohon dan pemberi persetujuan permintaan perubahan secara elektronik;
- e. Kemampuan menyediakan data untuk memonitor perkembangan permintaan perubahan; dan
- f. Kemampuan menyediakan informasi untuk manajemen dan laporan-laporan statistik untuk analisa terkait permintaan perubahan.

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BIRO UMUM

KEPALA BAGIAN T.U. KEMENTERIAN

GIARTO
NIP. 1959042019840251001



MENTERI KEUANGAN,

ttd,

AGUS D.W. MARTOWARDOJO