



MENTERI KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 395 TAHUN 2023  
TENTANG  
MANAJEMEN MUTU DAN LAYANAN  
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI  
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka optimalisasi penerapan manajemen mutu dan layanan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Keuangan berdasarkan ISO 20000:2018 dan ISO 9001:2015, telah ditetapkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 751/KMK.01/2019 tentang Manajemen Mutu dan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- b. bahwa sesuai dengan hasil evaluasi pelaksanaan manajemen mutu dan layanan teknologi informasi dan komunikasi, perlu menyelaraskan kebutuhan pengguna layanan teknologi informasi dan komunikasi dengan perkembangan di bidang teknologi informasi dan komunikasi melalui penetapan kembali ketentuan mengenai manajemen mutu dan layanan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Keuangan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b serta untuk melaksanakan ketentuan pasal 30 ayat 8 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 133/PMK.01/2022 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan, perlu menetapkan Keputusan Menteri Keuangan tentang Manajemen Mutu dan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;

- Mengingat : 1. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
2. Keputusan Presiden Nomor 113/P Tahun 2019;
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1031) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 141/PMK.01/2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 954);
4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 133/PMK.01/2022 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 836);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN TENTANG MANAJEMEN MUTU DAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN.

KESATU : Menetapkan manajemen mutu dan layanan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Keuangan yang selanjutnya disebut Manajemen Mutu dan Layanan TIK, yang terdiri atas:

a. ketentuan umum Manajemen Mutu dan Layanan TIK, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I;

b. kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK, sebagaimana tercantum dalam Lampiran II; dan

c. penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK, sebagaimana tercantum dalam Lampiran III,

yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

KEDUA : Manajemen Mutu dan Layanan TIK sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU merupakan metode bagi pengelola layanan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Keuangan dalam merencanakan, mengelola, dan meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi dan komunikasi dengan mempertimbangkan efektivitas, efisiensi, dan risiko.

- KETIGA : Manajemen Mutu dan Layanan TIK sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dilaksanakan sesuai dengan:
- a. SNI ISO/IEC 9001, untuk penerapan manajemen mutu; dan
  - b. SNI ISO/IEC 20000, untuk penerapan manajemen layanan teknologi informasi dan komunikasi.
- KEEMPAT : Pengelola layanan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Kementerian Keuangan yang selanjutnya disebut Pengelola Layanan TIK sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA terdiri atas:
- a. unit teknologi informasi dan komunikasi pusat;
  - b. unit teknologi informasi dan komunikasi eselon I; dan
  - c. unit teknologi informasi dan komunikasi non eselon.
- KELIMA : Pengelola Layanan TIK sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEEMPAT melaksanakan:
- a. ketentuan umum Manajemen Mutu dan Layanan TIK; dan
  - b. kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK, dengan menerapkan siklus *plan, do, check, act* dalam menyediakan dan mengelola layanan teknologi informasi dan komunikasi bagi pengguna layanan Kementerian Keuangan.
- KEENAM : Pengguna layanan Kementerian Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KELIMA, yang selanjutnya disebut Pengguna, terdiri atas:
- a. pengguna internal, yang merupakan Pengguna di lingkungan Kementerian Keuangan; dan
  - b. pengguna eksternal, yang merupakan Pengguna di luar Kementerian Keuangan.
- KETUJUH : Manajemen Mutu dan Layanan TIK sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dilaksanakan dalam penyediaan layanan teknologi informasi dan komunikasi yang disetujui oleh masing-masing pimpinan Pengelola Layanan TIK untuk dimuat pada katalog layanan teknologi informasi dan komunikasi.
- KEDELAPAN : Layanan teknologi informasi dan komunikasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETUJUH dilaksanakan untuk memberikan dukungan di antaranya terhadap layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik Kementerian Keuangan.

- KESEMBILAN : Layanan sistem pemerintah berbasis elektronik Kementerian Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDELAPAN terdiri atas:
- a. layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik merupakan layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang mendukung tata laksana internal birokrasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan akuntabilitas pemerintah di Kementerian Keuangan; dan
  - b. layanan publik berbasis elektronik merupakan layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kementerian Keuangan.
- KESEPULUH : Layanan sistem pemerintah berbasis elektronik Kementerian Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDELAPAN dapat diakses oleh Pengguna melalui portal *mall* pelayanan Kementerian Keuangan.
- KESEBELAS : Portal *mall* pelayanan Kementerian Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESEPULUH, yang selanjutnya disebut layanan digital Kementerian Keuangan (LDK) merupakan sistem pelayanan terpadu secara *virtual* di lingkungan Kementerian Keuangan sebagai media bagi Pengguna untuk memperoleh layanan yang terintegrasi dalam satu portal.
- KEDUABELAS : Pengembangan layanan digital Kementerian Keuangan (LDK) yang mendukung layanan sistem pemerintahan berbasis elektronik Kementerian Keuangan mengacu pada ketentuan mengenai tata kelola layanan digital Kementerian Keuangan.
- KETIGABELAS : Dalam rangka pemanfaatan layanan sistem pemerintah berbasis elektronik Kementerian Keuangan pada layanan digital Kementerian Keuangan (LDK) sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESEBELAS, Pengguna dapat:
- a. menghubungi pusat kontak layanan di lingkungan Kementerian Keuangan untuk mendapatkan layanan informasi; dan/atau
  - b. memanfaatkan *single identity login*.
- KEEMPATBELAS : Pemberian layanan informasi oleh pusat kontak layanan di lingkungan Kementerian Keuangan kepada Pengguna sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGABELAS huruf a dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan mengenai pedoman pengelolaan program pusat kontak layanan di lingkungan Kementerian Keuangan.

- KELIMABELAS : Untuk memberikan kemudahan akses kepada Pengguna dalam memanfaatkan *single identity login* sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGABELAS huruf b, Pengelola Layanan TIK membangun *single identity login* pada layanan teknologi informasi dan komunikasi dengan mengacu pada strategi pembangunan *single identity login* yang terdapat pada ketentuan mengenai tata kelola layanan digital Kementerian Keuangan.
- KEENAMBELAS : Pengelola Layanan TIK dapat memanfaatkan perangkat (*tools*) pendukung pelaksanaan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK.
- KETUJUHBELAS : Dalam pelaksanaan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU huruf b, setiap Pengelola Layanan TIK dapat saling bekerja sama dan/atau melibatkan pihak ketiga dengan penjelasan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KEDELAPANBELAS : Dalam hal setiap Pengelola Layanan TIK saling bekerja sama dan/atau melibatkan pihak ketiga sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETUJUHBELAS, Pengelola Layanan TIK memetakan tugas dan tanggung jawab untuk memastikan terlaksananya keseluruhan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK.
- KESEMBILANBELAS : Pimpinan unit eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan dan pimpinan unit organisasi non eselon yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan, berkomitmen dalam mendorong upaya penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK agar dilaksanakan secara optimal oleh Pengelola Layanan TIK pada unit masing-masing.
- KEDUAPULUH : Penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dilaksanakan oleh Pengelola Layanan TIK paling lambat 1 (satu) tahun setelah ditetapkannya Keputusan Menteri ini, kecuali untuk penerapan *single identity login*.
- KEDUAPULUHSATU : Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi dan komunikasi melalui perbaikan yang berkelanjutan dalam penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK, Pengelola Layanan TIK melaksanakan penilaian mandiri, kecuali bagi Pengelola Layanan TIK yang telah memiliki sertifikasi ISO 9001 dan ISO 20000.

- KEDUAPULUH DUA : Hasil penilaian mandiri yang dilaksanakan oleh Pengelola Layanan TIK sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUAPULUH SATU dapat menggambarkan tingkat kematangan penerapan sistem manajemen mutu dan sistem manajemen layanan untuk ruang lingkup layanan teknologi informasi dan komunikasi yang sama.
- KEDUAPULUH TIGA : Dalam hal diperlukan, Pengelola Layanan TIK melaksanakan sertifikasi:
- a. ISO 9001, untuk penerapan manajemen mutu; dan
  - b. ISO 20000, untuk penerapan manajemen layanan teknologi informasi dan komunikasi.
- KEDUAPULUH EMPAT : Pelaksanaan sertifikasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUAPULUH TIGA memperhatikan ketentuan:
- a. Pengelola Layanan TIK menentukan ruang lingkup sertifikasi berkoordinasi dengan unit di lingkungan Kementerian Keuangan selaku pemilik layanan;
  - b. penentuan ruang lingkup sertifikasi sebagaimana dimaksud pada huruf a mempertimbangkan kritikalitas layanan teknologi informasi dan komunikasi; dan
  - c. mendapatkan persetujuan dari *Chief Information Officer* Kementerian Keuangan.
- KEDUAPULUH LIMA : *Chief Information Officer* Kementerian Keuangan bertanggung jawab mengoordinasikan penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK.
- KEDUAPULUH ENAM : Dalam rangka mendukung pelaksanaan sertifikasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUAPULUH TIGA dan mendukung penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU huruf a dan huruf b, unit teknologi informasi dan komunikasi pusat selaku pengelola layanan *data center* Kementerian Keuangan dan *disaster recovery center* Kementerian Keuangan melakukan pendampingan dan memberikan dukungan kepada Pengelola Layanan TIK lainnya yang memanfaatkan layanan *data center* dan/atau *disaster recovery center* Kementerian Keuangan dalam penyelenggaraan layanan teknologi informasi dan komunikasi.
- KEDUAPULUH TUJUH : Pengelola Layanan TIK melaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penerapan Keputusan Menteri ini paling sedikit 1 (satu) kali dalam 2 (dua) tahun setelah Keputusan Menteri ini ditetapkan atau sewaktu-waktu dalam hal diperlukan.

KEDUAPULUHDELAPAN : Inspektorat Jenderal melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan ketentuan dalam Keputusan Menteri ini.

KEDUAPULUHSEMBILAN : Dalam hal diperlukan, ketentuan lebih lanjut mengenai:

- a. teknis pelaksanaan Keputusan Menteri ini untuk tingkat Kementerian Keuangan ditetapkan oleh *Chief Information Officer* Kementerian Keuangan;
- b. petunjuk pelaksanaan Keputusan Menteri ini untuk mendukung penerapan pada unit eselon I dan unit organisasi non eselon yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan ditetapkan oleh pimpinan unit masing-masing setelah berkoordinasi dengan unit teknologi informasi dan komunikasi pusat; dan
- c. petunjuk teknis kegiatan pengelolaan layanan *data center* Kementerian Keuangan dan *disaster recovery center* Kementerian Keuangan ditetapkan oleh pimpinan unit teknologi informasi dan komunikasi pusat selaku pengelola layanan *data center* Kementerian Keuangan dan *disaster recovery center* Kementerian Keuangan.

KETIGAPULUH : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, ketentuan pelaksanaan yang mengatur mengenai Manajemen Mutu dan Layanan TIK di Lingkungan Kementerian Keuangan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan atau belum diganti berdasarkan Keputusan Menteri ini.

KETIGAPULUHSATU : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku, Keputusan Menteri Keuangan Nomor 751/KMK.01/2019 tentang Manajemen Mutu dan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KETIGAPULUHDLA : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Keputusan Menteri ini disampaikan kepada:

1. Wakil Menteri Keuangan;
2. Sekretaris Jenderal, Inspektur Jenderal, para Direktur Jenderal dan Kepala Badan di lingkungan Kementerian Keuangan;
3. Staf Ahli Bidang Organisasi, Birokrasi, dan Teknologi Informasi;
4. Kepala *Lembaga National Single Window*;
5. Staf Khusus Bidang Sistem Informasi dan Teknologi;
6. Para Kepala Biro/Pusat, para Sekretaris, dan Direktur Utama di lingkungan Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan; dan
7. Para Pimpinan Unit TIK di lingkungan Kementerian Keuangan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 29 Oktober 2023

MENTERI KEUANGAN,



Ditandatangani secara elektronik  
SRI MULYANI INDRAWATI



LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 395 TAHUN 2023  
TENTANG  
MANAJEMEN MUTU DAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN  
KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

KETENTUAN UMUM MANAJEMEN MUTU DAN LAYANAN  
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

A. UMUM

1. Teknologi Informasi dan Komunikasi yang selanjutnya disingkat TIK merupakan teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi.
2. Unit Organisasi Non Eselon yang selanjutnya disebut Unit Non Eselon merupakan unit organisasi non eselon yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan.
3. Unit di Lingkungan Kementerian Keuangan merupakan unit eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan dan Unit Non Eselon.
4. Unit TIK Pusat merupakan unit yang melaksanakan tugas penyelenggaraan tata kelola, pengelolaan, dan pemanfaatan TIK tingkat Kementerian Keuangan untuk mendukung penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang keuangan negara.
5. Unit TIK Eselon I merupakan unit eselon II yang mengoordinasikan tugas dan fungsi terkait TIK di lingkungan unit eselon I termasuk unit non eselon yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan melalui pimpinan unit eselon I terkait.
6. Unit TIK Non Eselon merupakan unit satu tingkat di bawah pimpinan Unit Non Eselon yang mengoordinasikan tugas dan fungsi terkait TIK di lingkungan Unit Non Eselon.
7. Unit TIK di Lingkungan Kementerian Keuangan merupakan Unit TIK Pusat, Unit TIK Eselon I, dan Unit TIK Non Eselon.
8. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.
9. Layanan SPBE merupakan keluaran yang dihasilkan oleh 1 (satu) atau beberapa fungsi aplikasi SPBE dan yang memiliki nilai manfaat.
10. Pemilik Layanan (*Service Owner*) yang selanjutnya disebut Pemilik Layanan merupakan Unit di Lingkungan Kementerian Keuangan yang bertanggung jawab terhadap penyediaan dan pengelolaan Layanan SPBE sesuai dengan proses bisnis masing-masing.
11. Pengelola Layanan TIK (*Service Provider*) yang selanjutnya disebut Pengelola Layanan TIK merupakan Unit TIK di Lingkungan Kementerian Keuangan yang bertanggung jawab terhadap penyediaan dan pengelolaan layanan TIK pendukung Layanan SPBE dan layanan selain Layanan SPBE.
12. Pengguna Layanan Kementerian Keuangan yang selanjutnya disebut Pengguna merupakan perorangan atau unit kerja yang memanfaatkan layanan TIK yang diberikan oleh Pengelola Layanan TIK.

13. Item Konfigurasi (*Configuration Item*) yang selanjutnya disingkat CI merupakan komponen aset TIK yang dikelola dalam memberikan layanan TIK dan komponen ini dicatat sebagai informasi konfigurasi (*configuration information*).
14. Informasi Konfigurasi (*Configuration Information*) merupakan kumpulan informasi untuk setiap CI yang berisi identifikasi khusus (*unique identification*), jenis CI, deskripsi CI, hubungan antar CI, dan status.
15. Katalog Layanan TIK merupakan dokumen yang berisi informasi mengenai layanan TIK dan pendukung layanan TIK yang dikelola oleh Pengelola Layanan TIK.
16. *Knowledge Base* merupakan suatu basis data yang berisi informasi untuk mendukung operasional Manajemen Mutu dan Layanan TIK.
17. *Known Error* merupakan suatu gangguan atau masalah layanan TIK yang akar penyebabnya telah diketahui dan solusi sementara telah teridentifikasi.
18. *Known Error Database* yang selanjutnya disingkat KEDB merupakan suatu basis data yang berisi semua catatan mengenai *Known Error*.
19. Komitmen Pengalaman Pengguna (*Experience Level Agreement*) yang selanjutnya disingkat XLA merupakan komitmen Pengelola Layanan TIK selaku penyedia layanan untuk menyelenggarakan layanan yang berkualitas bagi Pengguna, di antaranya melalui pengukuran pengalaman Pengguna (*customer experience*).
20. Komponen Layanan TIK merupakan bagian dari layanan TIK yang terdiri dari satu atau lebih CI, di antaranya listrik, sistem pendingin, jaringan, server, *application services*, dan *database services*.
21. Kebutuhan Layanan (*Service Requirements*) merupakan kebutuhan Pengguna, termasuk juga persyaratan tingkat layanan dan kebutuhan Pengelola Layanan TIK selaku penyedia layanan.
22. Pihak Ketiga merupakan semua pihak yang bukan merupakan bagian dari Kementerian Keuangan dan memiliki ikatan perjanjian dengan Kementerian Keuangan.
23. Penyedia merupakan bagian dari Pihak Ketiga yang melaksanakan fungsi penyediaan barang dan jasa dalam rangka mendukung penyelenggaraan layanan TIK di Kementerian Keuangan.
24. Pusat Data (*Data Center*) Kementerian Keuangan yang selanjutnya disebut DC Kementerian Keuangan merupakan fasilitas yang digunakan untuk penempatan sistem informasi dan komponen terkait lainnya untuk keperluan penempatan, penyimpanan, pengolahan, dan pemulihan data di lingkungan Kementerian Keuangan.
25. Pusat Pemulihan Keadaan Bencana (*Disaster Recovery Center*) Kementerian Keuangan yang selanjutnya disebut DRC Kementerian Keuangan merupakan fasilitas yang digunakan untuk memulihkan kembali data atau informasi serta fungsi-fungsi penting yang terganggu atau rusak akibat terjadinya bencana pada DC Kementerian Keuangan yang disebabkan oleh alam atau manusia di lingkungan Kementerian Keuangan.
26. Perangkat Pendukung pada DC Kementerian Keuangan dan/atau DRC Kementerian Keuangan merupakan fasilitas yang menjadi penunjang utama untuk menjalankan sistem, aplikasi, komunikasi data, pengolahan dan penyimpanan data, perangkat integrasi/penghubung, dan perangkat elektronik yang berhubungan dengan TIK.
27. Perjanjian Tingkat Operasional (*Operational Level Agreement*) yang selanjutnya disingkat OLA merupakan perjanjian internal Pengelola Layanan TIK untuk mendukung pencapaian target tingkat layanan.

28. Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) yang selanjutnya disingkat SLA merupakan perjanjian antara Pengelola Layanan TIK dengan Pengguna yang memuat identifikasi layanan dan kinerja yang disepakati.
29. Permintaan Perubahan (*Request For Change*) yang selanjutnya disingkat RFC merupakan permintaan atau usulan perubahan terhadap layanan TIK yang dapat diajukan melalui formulir, surat elektronik, atau media lainnya.
30. Rencana Manajemen Mutu dan Layanan TIK merupakan dokumen yang berisikan rencana tindak Pengelola Layanan TIK dalam mengelola mutu dan layanan TIK.

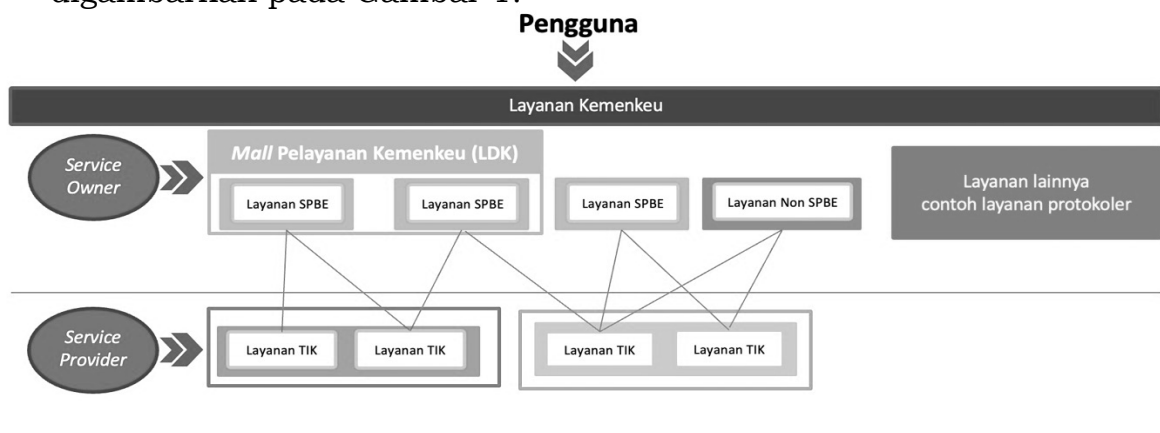
## B. PIHAK TERKAIT

Pihak terkait dalam Manajemen Mutu dan Layanan TIK terdiri atas:

1. Pemilik Layanan;
2. pemilik layanan selain Layanan SPBE Kementerian Keuangan;
3. Pengelola Layanan TIK dengan pembagian peran sebagai berikut:
  - a. pimpinan Pengelola Layanan TIK;
  - b. koordinator Manajemen Mutu dan Layanan TIK, yaitu pejabat atau pegawai yang ditunjuk oleh masing-masing pimpinan Pengelola Layanan TIK untuk mengoordinasikan pelaksanaan Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
  - c. pelaksana kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK, yaitu pejabat atau pegawai yang melaksanakan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK sebagaimana dimaksud pada Lampiran II; dan
  - d. internal auditor, yaitu pejabat atau pegawai yang ditunjuk oleh masing-masing pimpinan Pengelola Layanan TIK untuk mengoordinasikan perencanaan, pelaksanaan, pelaporan hasil, dan pemeliharaan dokumentasi audit Manajemen Mutu dan Layanan TIK; dan
4. Pengguna.

## C. KETERKAITAN LAYANAN

1. Layanan TIK yang dikelola oleh Pengelola Layanan TIK mendukung Layanan SPBE Kementerian Keuangan yang dapat diakses oleh Pengguna melalui portal layanan digital Kementerian Keuangan (LDK). Keterkaitan antara layanan TIK, Layanan SPBE Kementerian Keuangan, dan portal layanan digital Kementerian Keuangan (LDK). digambarkan pada Gambar 1.



\*Pemilik Layanan (*Service Owner*) merupakan Unit di Lingkungan Kementerian Keuangan yang bertanggung jawab terhadap penyediaan dan pengelolaan Layanan SPBE sesuai dengan proses bisnis masing-masing.

\*Pengelola Layanan TIK (*Service Provider*) merupakan Unit TIK di Lingkungan Kementerian Keuangan yang bertanggung jawab terhadap penyediaan dan pengelolaan layanan TIK pendukung Layanan SPBE dan layanan selain Layanan SPBE.

Gambar 1. Keterkaitan Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan

2. Pengelolaan Layanan SPBE Kementerian Keuangan menjadi tanggung jawab dari Pemilik Layanan.
3. Pengelolaan Layanan SPBE Kementerian Keuangan dilaksanakan melalui serangkaian proses:
  - a. pelayanan pengguna SPBE Kementerian Keuangan;
  - b. pengoperasian Layanan SPBE Kementerian Keuangan; dan
  - c. pengelolaan aplikasi SPBE Kementerian Keuangan.
4. Pelayanan pengguna SPBE Kementerian Keuangan sebagaimana dimaksud pada angka 3 huruf a merupakan kegiatan pelayanan terhadap keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE Kementerian Keuangan dari pengguna SPBE Kementerian Keuangan.
5. Pemilik Layanan berkoordinasi dengan pengelola pusat kontak layanan Kementerian Keuangan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan pengguna SPBE Kementerian Keuangan.
6. Pengoperasian layanan SPBE Kementerian Keuangan sebagaimana dimaksud pada angka 3 huruf b merupakan kegiatan pendayagunaan dan pemeliharaan infrastruktur SPBE Kementerian Keuangan dan aplikasi SPBE Kementerian Keuangan.
7. Dalam pelaksanaan pengoperasian Layanan SPBE Kementerian Keuangan sebagaimana dimaksud pada angka 6, Pemilik Layanan:
  - a. melaksanakan koordinasi dengan Pengelola Layanan TIK;
  - b. menggunakan layanan TIK yang disediakan oleh Pengelola Layanan TIK untuk mendukung pengoperasian layanan SPBE Kementerian Keuangan; dan
  - c. membuat kesepakatan bersama Pengelola Layanan TIK terkait tanggung jawab pengoperasian Layanan SPBE Kementerian Keuangan didasarkan pada jenis layanan TIK yang dimanfaatkan oleh Pemilik Layanan.
8. Pengelolaan aplikasi SPBE Kementerian Keuangan sebagaimana dimaksud pada angka 3 huruf c merupakan kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan aplikasi SPBE Kementerian Keuangan, dengan mengacu pada ketentuan mengenai pengembangan sistem informasi di lingkungan Kementerian Keuangan.
9. Dalam pelaksanaan pengelolaan aplikasi SPBE Kementerian Keuangan sebagaimana dimaksud pada angka 8, Pemilik Layanan:
  - a. melakukan koordinasi dengan Pengelola Layanan TIK dalam kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi SPBE Kementerian Keuangan; dan
  - b. menyusun dan mengajukan kebutuhan Pengguna (*user requirement*) kepada Pengelola Layanan TIK.

#### D. SISTEM MANAJEMEN LAYANAN (*SERVICE MANAGEMENT SYSTEM*)

1. Tanggung Jawab Manajemen
  - a. Pimpinan Pengelola Layanan TIK memiliki tanggung jawab:
    - 1) memberikan persetujuan terhadap Rencana Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
    - 2) mengoordinasikan penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK secara menyeluruh di lingkungan masing-masing unit sesuai dengan ketentuan Manajemen Mutu dan Layanan TIK yang berlaku di lingkungan Kementerian Keuangan;

- 3) mengoordinasikan penyediaan sumber daya yang dibutuhkan dalam rangka penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
  - 4) memastikan kegiatan penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK berfokus pada kepuasan Pengguna;
  - 5) memastikan pemantauan dan evaluasi terhadap penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;
  - 6) mengoordinasikan penerapan manajemen risiko dalam penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
  - 7) memastikan pelaksanaan tindak lanjut laporan penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK dalam rangka tercapainya peningkatan yang berkelanjutan;
  - 8) menunjuk koordinator kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK; dan
  - 9) memastikan keterhubungan antar kegiatan dalam Manajemen Mutu dan Layanan TIK terlaksana secara sinergi dan selaras.
- b. Koordinator kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK memiliki tanggung jawab:
- 1) mengoordinasikan penyusunan Rencana Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
  - 2) memetakan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK pada struktur organisasi masing-masing Pengelola Layanan TIK;
  - 3) mengoordinasikan pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi dalam penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
  - 4) mengoordinasikan penyusunan prosedur untuk mendukung pelaksanaan Manajemen Mutu dan Layanan TIK; dan
  - 5) mengoordinasikan kegiatan peningkatan layanan TIK.
2. Kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK yang dilaksanakan melalui kerja sama antar Pengelola Layanan TIK dan/atau yang melibatkan Pihak Ketiga
- a. Pengelola Layanan TIK mengidentifikasi kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK yang dilaksanakan melalui kerja sama antar Pengelola Layanan TIK dan/atau melibatkan Pihak Ketiga.
  - b. Pengelola Layanan TIK menyusun perjanjian dan/atau kontrak untuk pelaksanaan kerja sama kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK dalam rangka mendukung pencapaian SLA dengan Pengguna.
  - c. Pengelola Layanan TIK memastikan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK dilaksanakan sesuai dengan perjanjian dan/atau kontrak sebagaimana dimaksud pada huruf b.
  - d. Pengelola Layanan TIK mendokumentasikan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK mulai dari perencanaan, pelaksanaan, sampai dengan pelaporan, yang dilaksanakan oleh Pengelola Layanan TIK lainnya dan/atau Pihak Ketiga.

3. Manajemen Pengetahuan (*Knowledge Management*)
  - a. Pengelola Layanan TIK mendokumentasikan seluruh dokumen terkait Manajemen Mutu dan Layanan TIK dalam rangka memastikan efektivitas perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian Manajemen Mutu dan Layanan TIK. Dokumen tersebut di antaranya:
    - 1) kebijakan TIK mengenai penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
    - 2) Rencana Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
    - 3) ketentuan pelaksanaan Manajemen Mutu dan Layanan TIK di antaranya ketentuan mengenai pelaksanaan manajemen perubahan (*change management*), ketentuan mengenai pelaksanaan keamanan informasi (*information security*), dan ketentuan mengenai pelaksanaan rencana kelangsungan layanan (*service continuity plan*);
    - 4) Kebutuhan Layanan (*Service Requirements*);
    - 5) Katalog Layanan TIK;
    - 6) SLA;
    - 7) kontrak dengan Penyedia;
    - 8) OLA;
    - 9) XLA;
    - 10) standar operasional prosedur; dan
    - 11) dokumen tambahan berupa dokumen internal dan/atau dokumen eksternal yang terkait dengan penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK.
  - b. Pengelola Layanan TIK melaksanakan pengendalian dokumen terkait Manajemen Mutu dan Layanan TIK dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai manajemen pengetahuan di lingkungan Kementerian Keuangan.
  - c. Pengelola Layanan TIK melaksanakan pengelolaan pengetahuan melalui media pengetahuan yang telah disediakan untuk mendukung pelaksanaan Manajemen Mutu dan Layanan TIK, di antaranya melalui pemanfaatan perangkat lunak sistem manajemen pengetahuan (*software knowledge management system*) yang merupakan sistem daring untuk memfasilitasi manajemen pengetahuan yang dapat diakses melalui internet dan intranet Kementerian Keuangan.
4. Manajemen Sumber Daya (*Resource Management*)

Pengelola Layanan TIK mengelola sumber daya yang diperlukan dalam penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK meliputi:

  - a. sumber daya manusia, meliputi:
    - 1) identifikasi kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan;
    - 2) identifikasi kebutuhan pelatihan yang terkait dengan tugas dan tanggung jawab dalam penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK, sehingga sumber daya manusia memiliki keterampilan dan pengetahuan yang tepat;
    - 3) pelaksanaan pelatihan sesuai dengan hasil identifikasi kebutuhan pelatihan dan terlebih dahulu berkoordinasi dengan unit terkait yang memiliki tugas dan fungsi dalam pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan Kementerian Keuangan;
    - 4) pendokumentasian pelatihan yang telah diberikan;

- 5) pengkajian paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-waktu dalam hal diperlukan terhadap peningkatan kompetensi sumber daya manusia; dan
  - 6) memastikan kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi perubahan organisasi;
  - b. sumber daya infrastruktur TIK;
  - c. sumber daya informasi, di antaranya organisasi, kebutuhan Pengguna, kebijakan, dan laporan terkait Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
  - d. sumber daya anggaran;
  - e. lingkungan operasional kegiatan; dan
  - f. pemantauan dan pengukuran sumber daya.
5. Pengukuran dan Evaluasi
- Pengelola Layanan TIK melakukan pengukuran dan evaluasi guna tercapainya tujuan dalam penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK. Pengukuran dan evaluasi dilaksanakan melalui kegiatan:
- a. Pemantauan dan evaluasi  
Pengelola Layanan TIK melaksanakan pemantauan dan evaluasi kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK dengan menentukan:
    - 1) ruang lingkup kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK yang akan dilakukan pemantauan, pengukuran, dan evaluasi;
    - 2) metode yang digunakan dalam melakukan pemantauan, pengukuran, dan evaluasi; dan
    - 3) pelaporan hasil pemantauan, pengukuran, dan evaluasi.
  - b. Internal audit  
Internal auditor melaksanakan internal audit Manajemen Mutu dan Layanan TIK melalui kegiatan:
    - 1) penyusunan program audit;
    - 2) pelaksanaan internal audit paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun sesuai prosedur yang berlaku dan mempertimbangkan kritikalitas proses, hasil audit sebelumnya, metode, dan frekuensi pelaksanaan;
    - 3) penjaminan objektivitas dan independensi pihak pelaksana internal audit;
    - 4) pembuatan dan pemeliharaan dokumentasi proses audit; dan
    - 5) pelaksanaan dan pelaporan tindak lanjut perbaikan atas hasil audit sesuai dengan target waktu.
  - c. Tinjauan manajemen  
Pimpinan Pengelola Layanan TIK melaksanakan tinjauan terhadap penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK melalui rapat pembahasan yang dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Rapat tinjauan manajemen membahas:
    - 1) hasil dan tindak lanjut dari rapat tinjauan manajemen sebelumnya;
    - 2) perubahan pada isu internal dan eksternal yang relevan dengan penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
    - 3) informasi tentang kinerja dan efektivitas Manajemen Mutu dan Layanan TIK, termasuk tren:
      - a) hasil survei kepuasan Pengguna;
      - b) ketidaksesuaian dan tindakan korektif;
      - c) hasil pemantauan dan pengukuran; dan

- d) hasil dan tindak lanjut dari internal audit dan/atau eksternal audit, dalam hal terdapat temuan yang perlu ditindaklanjuti;
  - 4) peluang untuk peningkatan berkelanjutan;
  - 5) *feedback* dari Pengguna dan pemangku kepentingan;
  - 6) kepatuhan dan kesesuaian terhadap kebijakan Manajemen Mutu dan Layanan TIK, kebijakan dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan terkait;
  - 7) pencapaian sasaran penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
  - 8) kinerja layanan TIK;
  - 9) kinerja pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan TIK;
  - 10) penggunaan dan prediksi sumber daya yang dibutuhkan di antaranya sumber daya manusia, sumber daya infrastruktur TIK, sumber daya informasi dan sumber daya anggaran;
  - 11) hasil dari pelaksanaan manajemen risiko; dan
  - 12) perubahan yang dapat berpengaruh pada layanan TIK dan penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK.
6. Peningkatan berkelanjutan
- Pengelola Layanan TIK melaksanakan tindakan perbaikan atas pelaksanaan Manajemen Mutu dan Layanan TIK dalam rangka peningkatan berkelanjutan, melalui kegiatan:
- a. penunjukan pihak yang bertanggung jawab untuk mengidentifikasi, mengelola, memprioritaskan, mendokumentasikan, mengevaluasi, dan melaporkan tindakan perbaikan;
  - b. pelaksanaan tindak lanjut atas temuan hasil audit dan tinjauan manajemen agar tidak berpotensi menjadi temuan audit kembali;
  - c. pemeliharaan hubungan yang lebih baik antara Pengelola Layanan TIK dengan Pengguna;
  - d. pengkajian tingkat layanan TIK paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-waktu dalam hal diperlukan untuk memastikan kesesuaian tingkat layanan TIK dengan kondisi terkini;
  - e. pendokumentasian saran peningkatan atau perbaikan untuk pelaksanaan program peningkatan layanan TIK (*IT service improvement program*); dan
  - f. pengkajian program peningkatan layanan TIK (*IT service improvement program*) paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-waktu dalam hal diperlukan untuk memastikan tindak lanjut dari pelaksanaan peningkatan layanan TIK yang telah direncanakan.



Ditandatangani secara elektronik  
SRI MULYANI INDRAWATI





LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 395 TAHUN 2023  
TENTANG  
MANAJEMEN MUTU DAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN  
KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

KEGIATAN MANAJEMEN MUTU DAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN  
KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

A. PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN

1. Kegiatan perencanaan dan pengendalian dilaksanakan untuk merencanakan, mengimplementasikan, dan mengendalikan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK.
2. Kegiatan perencanaan dan pengendalian sebagaimana dimaksud pada angka 1 meliputi:
  - a. penyusunan Rencana Manajemen Mutu dan Layanan TIK  
Rencana Manajemen Mutu dan Layanan TIK memuat informasi yang meliputi:
    - 1) hasil identifikasi atas isu internal, isu eksternal, kebutuhan pemangku kepentingan;
    - 2) ruang lingkup Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
    - 3) daftar layanan TIK;
    - 4) sasaran Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
    - 5) keterbatasan dalam penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
    - 6) persyaratan kebijakan dan kewajiban kontraktual;
    - 7) kerangka kewenangan, tugas, dan tanggung jawab pihak yang terlibat pada siklus *plan, do, check, act*;
    - 8) sumber daya yang diperlukan dalam mengelola layanan TIK;
    - 9) teknologi yang digunakan;
    - 10) mekanisme komunikasi internal maupun eksternal; dan
    - 11) upaya pengukuran, pemantauan, evaluasi, pelaporan dan perbaikan Manajemen Mutu dan Layanan TIK.
  - b. pelaksanaan manajemen risiko;
  - c. pendefinisian kebutuhan dan ekspektasi pemangku kepentingan;
  - d. pendefinisian kriteria kinerja untuk mendukung kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
  - e. pengendalian terhadap kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK yang dilaksanakan oleh Pengelola Layanan TIK, sesuai kriteria kinerja yang telah didefinisikan;
  - f. pengendalian dokumen Manajemen Mutu dan Layanan TIK; dan
  - g. pengendalian terhadap kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK yang dilaksanakan oleh Pihak Ketiga.

B. PORTOFOLIO LAYANAN (*SERVICE PORTFOLIO*)

1. Kegiatan portofolio layanan (*service portfolio*) dilaksanakan untuk mengelola seluruh siklus *plan, do, check, act*, termasuk usulan layanan TIK baru, layanan TIK yang sedang dikembangkan, layanan TIK pada Katalog Layanan TIK, dan layanan TIK yang diusulkan untuk dihapus.
2. Kegiatan portofolio layanan (*service portfolio*) sebagaimana dimaksud pada angka 1 terdiri atas:
  - a. *Service Delivery*  
Kegiatan *service delivery* dilaksanakan untuk menyediakan layanan TIK yang berkualitas melalui pelaksanaan koordinasi seluruh kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK dan ketersediaan sumber daya.
  - b. Perencanaan Layanan TIK  
Kegiatan perencanaan layanan TIK, terdiri atas:
    - 1) penentuan dan pendokumentasian Kebutuhan Layanan (*Service Requirements*) untuk layanan TIK pada Katalog Layanan TIK, layanan TIK baru, dan perubahan layanan TIK;
    - 2) penentuan kritikalitas layanan TIK berdasarkan kebutuhan Pengelola Layanan TIK masing-masing dan Pengguna. Penentuan kritikalitas diutamakan untuk layanan SPBE Kementerian Keuangan;
    - 3) penentuan dan pengelolaan keterhubungan dan kebutuhan replikasi antar layanan TIK;
    - 4) pengajuan perubahan layanan TIK dalam hal diperlukan dengan mempertimbangkan keterbatasan dan risiko; dan
    - 5) penentuan prioritas terhadap permintaan perubahan atau usulan layanan TIK baru dengan mempertimbangkan sumber daya yang ada dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - c. Pengendalian terhadap Pihak yang Terlibat Dalam Siklus *Plan, Do, Check, Act*  
Kegiatan pengendalian terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam siklus layanan TIK, terdiri atas:
    - 1) pendefinisian dan penerapan kriteria untuk evaluasi dan pemilihan pihak yang terlibat dalam siklus *plan, do, check, act* dalam menyediakan dan mengelola layanan TIK;
    - 2) pendefinisian dan pendokumentasian untuk:
      - a) layanan TIK;
      - b) Komponen Layanan TIK; dan
      - c) kegiatan atau bagian dari kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK, yang disediakan atau dilaksanakan oleh Pengelola Layanan TIK lain dan/atau Pihak Ketiga;
    - 3) pendefinisian dan penerapan pengendalian yang relevan untuk pihak yang terlibat dalam siklus *plan, do, check, act*, meliputi:
      - a) pengukuran dan evaluasi kinerja layanan TIK; dan
      - b) pengukuran dan evaluasi efektivitas layanan dan Komponen Layanan TIK dalam memenuhi Kebutuhan Layanan (*Service Requirements*).
    - 4) pengintegrasian layanan TIK, Komponen Layanan TIK, dan kegiatan dalam Manajemen Mutu dan Layanan TIK yang dilaksanakan oleh Pengelola Layanan TIK lain dan/atau Pihak Ketiga untuk memenuhi Kebutuhan Layanan (*Service Requirements*); dan

- 5) pengoordinasian kegiatan yang dilaksanakan oleh Pengelola Layanan TIK lain dan/atau Pihak Ketiga yang terlibat dalam siklus *plan, do, check, act* dalam menyediakan dan mengelola layanan TIK.
- d. Manajemen Katalog Layanan (*Service Catalogue Management*)  
Kegiatan manajemen katalog layanan (*service catalogue management*) terdiri atas:
- 1) penyusunan dan pemeliharaan Katalog Layanan TIK, yang memuat informasi untuk Pengelola Layanan TIK dan Pengguna untuk menggambarkan layanan, hasil yang diinginkan, dan keterhubungan antar layanan TIK;
  - 2) penyediaan akses terhadap Katalog Layanan TIK kepada Pengguna;
  - 3) Katalog Layanan TIK sebagaimana dimaksud pada angka 1) di antaranya mencakup:
    - a) persyaratan untuk pemenuhan layanan;
    - b) mekanisme dan prosedur pemenuhan layanan;
    - c) jangka waktu pemenuhan layanan;
    - d) biaya/tarif;
    - e) jenis layanan; dan
    - f) media penyampaian pengaduan, saran, dan masukan.
- e. Manajemen Aset (*Asset Management*)
- 1) Kegiatan manajemen aset (*asset management*) dilaksanakan untuk mengelola keseluruhan aset yang digunakan dalam penyediaan layanan TIK sesuai dengan Kebutuhan Layanan (*Service Requirements*).
  - 2) Pelaksanaan kegiatan manajemen aset (*asset management*) sebagaimana dimaksud pada angka 1) memiliki keterkaitan dengan kegiatan manajemen konfigurasi (*configuration management*) dalam hal aset yang dikelola termasuk dalam CI.
- f. Manajemen Konfigurasi (*Configuration Management*)
- 1) Kegiatan manajemen konfigurasi (*configuration management*) dilaksanakan untuk mengelola Informasi Konfigurasi (*Configuration Information*) untuk setiap CI yang digunakan dalam mendukung penyelenggaraan layanan TIK.
  - 2) Kegiatan manajemen konfigurasi (*configuration management*) sebagaimana dimaksud pada angka 1) terdiri atas:
    - a) penentuan jenis CI;
    - b) pengklasifikasian layanan TIK sebagai CI;
    - c) pencatatan detail Informasi Konfigurasi (*Configuration Information*) sesuai dengan kritikalitas dan tipe layanan TIK;
    - d) pengendalian akses ke Informasi Konfigurasi (*Configuration Information*);
    - e) pengelolaan CI;
    - f) pengelolaan perubahan CI untuk menjaga integritas Informasi Konfigurasi (*Configuration Information*);
    - g) pemberian akses Informasi Konfigurasi (*Configuration Information*) kepada pihak yang terlibat dalam kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK sesuai kebutuhan; dan
    - h) audit Informasi Konfigurasi (*Configuration Information*) paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

C. HUBUNGAN DAN KESEPAKATAN (*RELATIONSHIP AND AGREEMENT*)

1. Manajemen Hubungan Bisnis (*Business Relationship Management*)

- a. Kegiatan manajemen hubungan bisnis (*business relationship management*) dilaksanakan untuk mengelola hubungan antara Pengelola Layanan TIK dengan pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan layanan TIK dalam rangka mendukung pencapaian target layanan TIK.
- b. Kegiatan manajemen hubungan bisnis (*business relationship management*) sebagaimana dimaksud pada huruf a terdiri atas:
  - 1) identifikasi dan pendokumentasian pemangku kepentingan yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan TIK di antaranya Pemilik Layanan, Pengelola Layanan TIK, dan Pengguna;
  - 2) pengelolaan hubungan antara Pengelola Layanan TIK dengan pemangku kepentingan;
  - 3) pengelolaan kepuasan Pengguna;
  - 4) pengelolaan komunikasi dengan pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan layanan TIK;
  - 5) pelaksanaan tinjauan kinerja layanan TIK paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun dengan Pengguna;
  - 6) pelaksanaan survei kepuasan Pengguna;
  - 7) analisis hasil survei kepuasan Pengguna; dan
  - 8) pencatatan, investigasi, tindak lanjut, pelaporan, dan penyelesaian dalam rangka pengelolaan keluhan Pengguna terkait layanan TIK.

2. Manajemen Tingkat Layanan (*Service Level Management*)

- a. Kegiatan manajemen tingkat layanan (*service level management*) dilaksanakan untuk memastikan tingkat layanan TIK yang diberikan oleh Pengelola Layanan TIK sesuai kesepakatan dengan Pengguna.
- b. Kegiatan manajemen tingkat layanan (*service level management*) sebagaimana dimaksud pada huruf a terdiri atas:
  - 1) identifikasi layanan TIK yang akan diberikan berdasarkan Kebutuhan Layanan (*Service Requirements*);
  - 2) penyusunan dan persetujuan SLA. SLA di antaranya mencakup:
    - a) pihak yang bersepakat;
    - b) penanggung jawab pelaksanaan SLA;
    - c) ruang lingkup layanan TIK yang disepakati;
    - d) target tingkat layanan TIK;
    - e) mekanisme pelaporan dan evaluasi layanan TIK;
    - f) hak dan kewajiban pihak yang bersepakat; dan
    - g) ketentuan lainnya, di antaranya keadaan kahar, korespondensi, kerahasiaan, pembiayaan, penyelesaian perselisihan, dan pengecualian;
  - 3) pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja terhadap target tingkat layanan TIK; dan
  - 4) kegiatan XLA yang dapat dilakukan melalui pelaksanaan survei kepuasan Pengguna sebagaimana dimaksud pada angka 1 huruf b angka 6) untuk menggali pengalaman Pengguna dalam memperoleh layanan TIK.

3. Manajemen Penyedia (*Supplier Management*)
  - a. Kegiatan manajemen penyedia (*supplier management*) dilaksanakan untuk memastikan hubungan antara Pengelola Layanan TIK dengan Penyedia terlaksana dengan baik dalam rangka penyelenggaraan layanan TIK.
  - b. Kegiatan manajemen penyedia (*supplier management*) sebagaimana dimaksud pada huruf a terdiri atas:
    - 1) pengelolaan kesepakatan antara Pengelola Layanan TIK dengan Penyedia yang terdapat pada dokumen kontrak dengan memastikan:
      - a) keselarasan dokumen kontrak dengan SLA;
      - b) keterhubungan antara kontrak dengan subkontrak, dalam hal Penyedia bekerja sama dengan Penyedia lainnya; dan
      - c) penyelesaian perselisihan kontrak;
    - 2) pengelolaan hubungan dengan Penyedia dengan memastikan:
      - a) Penyedia melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan kontrak yang disepakati; dan
      - b) pelaksanaan subkontrak, dalam hal Penyedia bekerja sama dengan Penyedia lainnya;
    - 3) pemantauan kinerja Penyedia paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-waktu dalam hal diperlukan, untuk memastikan pencapaian target SLA; dan
    - 4) pengoordinasian perubahan kontrak melalui kegiatan manajemen perubahan (*change management*).

#### D. SUPPLY AND DEMAND

1. Penganggaran dan Akuntansi Layanan (*Budgeting and Accounting for Services*)
  - a. Kegiatan penganggaran dan akuntansi layanan (*budgeting and accounting for services*) dilaksanakan untuk memastikan kegiatan penganggaran dan akuntansi layanan TIK dilaksanakan secara efektif, efisien, dan akurat dalam mendukung pelaksanaan Manajemen Mutu dan Layanan TIK.
  - b. Kegiatan penganggaran dan akuntansi layanan (*budgeting and accounting for services*) sebagaimana dimaksud pada huruf a terdiri atas:
    - 1) analisis kebutuhan anggaran penyelenggaraan layanan TIK;
    - 2) penganggaran biaya penyelenggaraan layanan TIK;
    - 3) pengajuan penganggaran untuk disetujui oleh kuasa pengguna anggaran; dan
    - 4) pengawasan kegiatan penganggaran dan akuntansi layanan TIK yang efektif.
2. Manajemen Kebutuhan (*Demand Management*)
  - a. Kegiatan manajemen kebutuhan (*demand management*) dilaksanakan untuk mengelola kebutuhan Pengguna.
  - b. Kegiatan manajemen kebutuhan (*demand management*) sebagaimana dimaksud pada huruf a terdiri atas:
    - 1) identifikasi dan penentuan kebutuhan layanan TIK saat ini dan perkiraan kebutuhan layanan TIK masa mendatang; dan
    - 2) pemantauan dan pelaporan kebutuhan dan konsumsi Komponen Layanan TIK.

3. Manajemen Kapasitas (*Capacity Management*)
  - a. Kegiatan manajemen kapasitas (*capacity management*) dilaksanakan untuk memastikan kapasitas Komponen Layanan TIK dan kapasitas pendukung lainnya dapat memenuhi kebutuhan bisnis saat ini dan yang akan datang secara optimal.
  - b. Kapasitas Komponen Layanan TIK dan kapasitas pendukung lainnya sebagaimana dimaksud pada huruf a mencakup di antaranya kapasitas:
    - 1) sumber daya manusia;
    - 2) sumber daya Komponen Layanan TIK;
    - 3) sumber daya informasi; dan
    - 4) sumber daya anggaran.
  - c. Kegiatan manajemen kapasitas (*capacity management*) sebagaimana dimaksud pada huruf a terdiri atas:
    - 1) perencanaan kapasitas atas Komponen Layanan TIK dan kapasitas pendukung lainnya sebagaimana dimaksud pada huruf b yang mencakup di antaranya:
      - a) identifikasi kebutuhan pemangku kepentingan;
      - b) pendefinisian kebutuhan layanan TIK saat ini dan yang akan datang;
      - c) perkiraan dampak dalam pemenuhan kapasitas Komponen Layanan TIK dan kapasitas pendukung lainnya untuk memastikan ketersediaan, kelangsungan, dan tingkat layanan TIK yang telah disepakati;
      - d) pendefinisian ambang batas (*threshold*) Komponen Layanan TIK; dan
      - e) pendefinisian rentang waktu untuk pemenuhan kapasitas Komponen Layanan TIK dan kapasitas pendukung lainnya sebagaimana dimaksud pada huruf b;
    - 2) penyediaan kapasitas sesuai dengan hasil perencanaan kapasitas sebagaimana dimaksud pada angka 1);
    - 3) pemantauan dan analisis penggunaan kapasitas Komponen Layanan TIK dan kapasitas pendukung lainnya sebagaimana dimaksud pada huruf b; dan
    - 4) tindak lanjut perbaikan untuk mengoptimalkan kinerja layanan TIK.

E. DESAIN, PEMBANGUNAN DAN TRANSISI LAYANAN (*SERVICE DESIGN, BUILD, AND TRANSITION*)

1. Manajemen Perubahan (*Change Management*)
  - a. Kegiatan manajemen perubahan (*change management*) dilaksanakan untuk mengelola perubahan layanan TIK secara efektif dan efisien serta memperhatikan aspek keamanan informasi.
  - b. Kegiatan manajemen perubahan (*change management*) sebagaimana dimaksud pada huruf a terdiri atas:
    - 1) pendefinisian:
      - a) Komponen Layanan TIK dan CI yang masuk dalam kendali kegiatan manajemen perubahan (*change management*) layanan TIK;
      - b) kategori perubahan, misalnya perubahan darurat (*emergency change*) yang merupakan perubahan yang harus dilakukan sesegera mungkin karena mengancam dan mengganggu ketersediaan layanan TIK, atau

- perubahan bukan darurat (*non-emergency change*) yang merupakan perubahan yang masuk ke dalam kategori normal dan standar; dan
- c) kriteria untuk menentukan perubahan yang berpotensi menimbulkan dampak besar bagi Pengguna atau layanan TIK pada Katalog Layanan TIK;
- 2) pencatatan dan pengklasifikasian atas permintaan perubahan layanan TIK atau implementasi layanan TIK baru;
  - 3) penilaian, persetujuan, dan penentuan prioritas atas permintaan perubahan layanan TIK atau implementasi layanan TIK baru, dengan mempertimbangkan:
    - a) layanan TIK pada Katalog Layanan TIK;
    - b) kebutuhan Pengguna;
    - c) kapasitas, ketersediaan, keberlangsungan, dan keamanan informasi layanan TIK; dan
    - d) permintaan lain untuk perubahan, rilis, dan rencana *deployment* layanan TIK;
  - 4) perencanaan dan pengujian perubahan layanan TIK atau implementasi layanan TIK baru;
  - 5) pelaksanaan koordinasi dengan koordinator desain dan transisi layanan (*service design and transition*) untuk:
    - a) layanan TIK baru yang berpotensi menimbulkan dampak besar bagi Pengguna atau layanan TIK pada Katalog Layanan TIK;
    - b) perubahan pada layanan TIK yang berpotensi menimbulkan dampak besar bagi Pengguna atau layanan TIK pada Katalog Layanan TIK;
    - c) kategori perubahan sebagaimana dimaksud pada angka 1) huruf b), yang masuk dalam kendali desain dan transisi layanan (*service design and transition*);
    - d) penghapusan layanan TIK pada Katalog Layanan TIK;
    - e) transfer layanan TIK yang ada pada Pengelola Layanan TIK ke Pengguna atau pihak lain; dan
    - f) transfer layanan TIK yang ada dari Pengguna atau pihak lain ke Pengelola layanan TIK;
  - 6) pengkajian perubahan layanan TIK atau implementasi layanan TIK baru; dan
  - 7) dalam pelaksanaan tugasnya, koordinator kegiatan manajemen perubahan (*change management*) mengadakan forum komunikasi dengan melibatkan pelaksana kegiatan terkait sesuai dengan pokok pembahasan, di antaranya:
    - a) kegiatan manajemen gangguan (*incident management*);
    - b) kegiatan manajemen masalah (*problem management*);
    - c) kegiatan manajemen permintaan layanan (*service request management*);
    - d) kegiatan manajemen rilis (*release management*);
    - e) kegiatan manajemen konfigurasi (*configuration management*); dan/atau
    - f) kegiatan desain dan transisi layanan (*service design and transition*).
2. Desain dan Transisi Layanan (*Service Design and Transition*)
    - a. Kegiatan desain dan transisi layanan (*service design and transition*) dilaksanakan untuk memastikan:
      - 1) layanan TIK baru;
      - 2) penghapusan layanan TIK; atau

- 3) perubahan layanan TIK, yang berpotensi menimbulkan dampak besar bagi Pengguna atau layanan TIK pada Katalog Layanan TIK dapat dipenuhi dan dikelola dengan memperhatikan kualitas dan biaya layanan TIK yang telah ditentukan.
- b. Potensi dampak sebagaimana dimaksud pada huruf a ditentukan oleh Pengelola Layanan TIK masing-masing sesuai dengan karakteristik organisasi.
- c. Kegiatan desain dan transisi layanan (*service design and transition*) sebagaimana dimaksud pada huruf a, terdiri atas:
  - 1) perencanaan, yaitu:
    - a) identifikasi Kebutuhan Layanan (*Service Requirements*) yang dihasilkan pada tahap perencanaan layanan TIK (*plan the services*);
    - b) penyusunan dokumen perencanaan yang mencakup di antaranya:
      - (1) wewenang dan tanggung jawab terkait aktivitas dalam perencanaan, pengembangan, dan transisi layanan TIK baru atau perubahan layanan TIK;
      - (2) jadwal kegiatan;
      - (3) sumber daya yang dibutuhkan di antaranya sumber daya manusia, informasi, biaya, dan teknologi;
      - (4) keterkaitan dengan layanan TIK pada Katalog Layanan TIK;
      - (5) pengujian yang dibutuhkan;
      - (6) kriteria penerimaan layanan TIK (*information technology service acceptance criteria*);
      - (7) hasil yang diharapkan dari penerapan layanan TIK baru atau perubahan layanan TIK yang terukur;
      - (8) dampak pada Manajemen Mutu dan Layanan TIK, layanan TIK pada Katalog Layanan TIK, Pengguna, dan pemangku kepentingan;
      - (9) tanggal penghapusan atau transfer layanan TIK khusus penghapusan dan transfer layanan TIK;
      - (10) pengarsipan terkait informasi layanan TIK, khusus untuk penghapusan layanan TIK;
      - (11) penghapusan atau pemindahan data, khusus untuk penghapusan dan transfer layanan TIK;
      - (12) dokumentasi, khusus untuk penghapusan dan transfer layanan TIK; dan
      - (13) Komponen Layanan TIK yang terkait seperti infrastruktur, lisensi aplikasi, khusus untuk penghapusan dan transfer layanan TIK.
  - 2) desain, yaitu:

penyusunan dokumen desain untuk layanan TIK baru atau perubahan layanan TIK, yaitu:

    - a) pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab terkait pemenuhan layanan TIK baru atau perubahan layanan TIK;
    - b) identifikasi kebutuhan termasuk kebutuhan sumber daya manusia, kompetensi sumber daya manusia, biaya, kapasitas, teknologi, perubahan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait, perubahan kontrak, perubahan sistem manajemen layanan (*service management system*), perubahan SLA, perubahan



- Katalog Layanan TIK, dan keterlibatan dengan pemangku kepentingan;
- c) dampak terhadap layanan TIK pada Katalog Layanan TIK; dan
  - d) pemutakhiran Katalog Layanan TIK.
- 3) pembangunan dan transisi, yaitu:
- a) pembangunan layanan TIK baru atau perubahan layanan TIK sesuai dokumen desain;
  - b) pengujian dan validasi atas desain layanan TIK baru atau perubahan layanan TIK;
  - c) koordinasi dengan koordinator *release management* untuk implementasi layanan TIK baru atau perubahan layanan TIK; dan
  - d) penyusunan dokumen transisi terkait verifikasi pemenuhan Kebutuhan Layanan (*Service Requirements*), desain layanan TIK, dan kriteria penerimaan layanan TIK (*information technology service acceptance criteria*).
3. Manajemen Rilis dan Penyebaran (*Release and Deployment Management*)
- a. Kegiatan manajemen rilis dan penyebaran (*release and deployment management*) terdiri atas:
    - 1) manajemen rilis (*release management*); dan
    - 2) manajemen penyebaran (*deployment management*), yang dilaksanakan untuk mengimplementasikan perubahan layanan TIK yang telah disetujui oleh koordinator manajemen perubahan (*change management*) secara efektif dan efisien serta memperhatikan aspek keamanan informasi.
  - b. Manajemen rilis (*release management*) sebagaimana dimaksud pada huruf a angka 1) terdiri atas:
    - 1) Pelaksanaan manajemen rilis (*release management*) yang meliputi:
      - a) koordinasi dengan koordinator manajemen perubahan (*change management*);
      - b) perencanaan, implementasi, pengujian, dan pendokumentasian implementasi rilis layanan TIK; dan
      - c) pemantauan dan evaluasi hasil implementasi rilis layanan TIK, dalam hal terdapat implementasi rilis.
    - 2) pendokumentasian manajemen rilis (*release management*) yang mencakup:
      - a) dokumen implementasi rilis layanan TIK, mencakup:
        - (1) referensi ke RFC terkait;
        - (2) perencanaan rilis layanan TIK;
        - (3) kegiatan implementasi rilis layanan TIK;
        - (4) hasil pengujian rilis layanan TIK;
        - (5) *rollback plan* dalam hal terjadi kegagalan pada saat implementasi rilis layanan TIK;
        - (6) analisis dampak dan potensi perbaikan implementasi rilis layanan TIK;
        - (7) hasil pemantauan dan evaluasi implementasi rilis layanan TIK dalam masa tinjauan pasca implementasi (*post implementation review*); dan
      - b) laporan pemantauan dan evaluasi hasil implementasi rilis layanan TIK.

- c. Manajemen penyebaran (*deployment management*) sebagaimana dimaksud pada huruf a angka 2) dilaksanakan dengan mempertimbangkan:
  - 1) pemilihan metode pelaksanaan penyebaran, di antaranya metode bertahap, metode berkelanjutan, metode *big bang*, dan/atau metode *pull deployment*;
  - 2) pengelolaan keamanan Komponen Layanan TIK yang akan disebar untuk memastikan agar tidak dilakukan perubahan atau modifikasi terhadap Komponen Layanan TIK sebelum penyebaran;
  - 3) integrasi perangkat yang digunakan untuk penyebaran dengan perangkat Informasi Konfigurasi (*Configuration Information tools*) untuk mendukung kegiatan audit dan manajemen perubahan (*change management*);
  - 4) rencana pelaksanaan penyebaran untuk memastikan Komponen Layanan TIK yang digunakan; dan
  - 5) pihak yang terkait dengan proses penyebaran.
- d. Setelah pelaksanaan kegiatan manajemen rilis dan penyebaran (*release and deployment management*) sebagaimana dimaksud pada huruf a, dilaksanakan kegiatan pengujian validasi layanan (*service validation testing*) melalui:
  - 1) pelaksanaan pelatihan (*training*);
  - 2) *transfer knowledge* kepada Pengguna; dan
  - 3) pengecekan keseluruhan dokumen kegiatan manajemen rilis dan penyebaran (*release and deployment management*) pada tahapan pengembangan sistem informasi dengan mengacu pada ketentuan mengenai pengembangan sistem informasi di lingkungan Kementerian Keuangan.

## F. RESOLUSI DAN PEMENUHAN (*RESOLUTION AND FULFILLMENT*)

- 1. Manajemen Gangguan (*Incident Management*)
  - a. Kegiatan manajemen gangguan (*incident management*) dilaksanakan untuk melaksanakan pemulihan gangguan layanan TIK sesuai dengan kesepakatan tingkat layanan TIK.
  - b. Kegiatan manajemen gangguan (*incident management*) sebagaimana dimaksud pada huruf a terdiri atas:
    - 1) pendefinisian dan pendokumentasian acuan prioritas penanganan gangguan layanan TIK dengan mempertimbangkan dampak dan urgensi;
    - 2) pencatatan, investigasi, penanganan, dan penyelesaian gangguan layanan TIK;
    - 3) eskalasi gangguan layanan TIK kepada koordinator manajemen masalah (*problem management*) dalam hal terdapat gangguan layanan TIK yang tidak dapat diselesaikan pada kegiatan manajemen gangguan (*incident management*);
    - 4) koordinasi dengan koordinator manajemen masalah (*problem management*) dan manajemen perubahan (*change management*) untuk gangguan layanan TIK yang memerlukan proses perubahan; dan
    - 5) pelaporan penyelesaian penanganan gangguan layanan TIK kepada Pengguna.

2. Manajemen Permintaan Layanan (*Service Request Management*)
  - a. Kegiatan manajemen permintaan layanan (*service request management*) dilaksanakan untuk mengelola permintaan dan pemenuhan layanan TIK dengan mengacu pada prioritas yang telah ditentukan oleh Pengelola Layanan TIK.
  - b. Kegiatan manajemen permintaan layanan (*service request management*) sebagaimana dimaksud pada huruf a terdiri atas:
    - 1) identifikasi dan pencatatan permintaan layanan TIK oleh *service desk*;
    - 2) penugasan, pemantauan, dan komunikasi status kemajuan permintaan layanan TIK;
    - 3) eskalasi permintaan layanan TIK;
    - 4) koordinasi dengan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK lainnya; dan
    - 5) pelaporan penyelesaian permintaan layanan TIK.
3. Manajemen Masalah (*Problem Management*)
  - a. Kegiatan manajemen masalah (*problem management*) dilaksanakan untuk mencari akar penyebab terjadinya masalah layanan TIK dan memberikan solusi penyelesaian.
  - b. Kegiatan manajemen masalah (*problem management*) sebagaimana dimaksud pada huruf a terdiri atas:
    - 1) identifikasi gangguan layanan TIK yang terjadi secara berulang;
    - 2) penentuan klasifikasi masalah layanan TIK berdasarkan prioritas, kategori, dan dampak;
    - 3) investigasi dan diagnosa akar penyebab masalah layanan TIK;
    - 4) penanganan masalah layanan TIK dengan memberikan solusi;
    - 5) identifikasi lebih lanjut untuk menentukan tindakan dalam rangka meminimalkan dampak masalah dalam hal masalah layanan TIK belum terselesaikan;
    - 6) pencatatan setiap *Known Error* dan solusi ke dalam KEDB dan *Knowledge Base*;
    - 7) analisis data tren gangguan layanan TIK dan tren masalah layanan TIK untuk dilakukan identifikasi terhadap akar masalah layanan TIK;
    - 8) pelaksanaan tindakan preventif berdasarkan analisis data tren gangguan layanan TIK dan tren masalah layanan TIK;
    - 9) pengawasan, pengkajian, dan pelaporan terhadap efektivitas solusi masalah layanan TIK, dalam hal terdapat kebutuhan implementasi solusi;
    - 10) pemberian akses KEDB dan solusi masalah layanan TIK kepada koordinator kegiatan manajemen gangguan (*incident management*) dan *service desk*; dan
    - 11) koordinasi dengan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK lainnya seperti kegiatan manajemen perubahan (*change management*) untuk penanganan masalah yang memerlukan proses perubahan layanan TIK.

G. PENJAMINAN LAYANAN (*SERVICE ASSURANCE*)

1. Manajemen Ketersediaan Layanan (*Service Availability Management*)
  - a. Kegiatan manajemen ketersediaan layanan (*service availability management*) dilaksanakan untuk memastikan layanan TIK tersedia sesuai dengan target tingkat ketersediaan layanan TIK yang telah disepakati.
  - b. Kegiatan manajemen ketersediaan layanan (*service availability management*) sebagaimana dimaksud pada huruf a terdiri atas:
    - 1) perencanaan ketersediaan layanan TIK melalui penyusunan rencana ketersediaan (*availability plan*);
    - 2) pemutakhiran rencana ketersediaan (*availability plan*);
    - 3) pemantauan dan analisis realisasi ketersediaan layanan TIK terhadap target yang telah disepakati; dan
    - 4) investigasi dan pelaksanaan tindakan lebih lanjut terkait ketidakterediaan layanan TIK.
2. Manajemen Kelangsungan (*Continuity Management*)
  - a. Kegiatan manajemen kelangsungan (*continuity management*) dilaksanakan untuk menjamin kelangsungan proses bisnis Kementerian Keuangan dengan memastikan layanan TIK dan Komponen Layanan TIK dapat berjalan atau dapat dipulihkan pada saat terjadi bencana TIK dalam rentang waktu yang telah disepakati.
  - b. Kegiatan manajemen kelangsungan (*continuity management*) sebagaimana dimaksud pada huruf a terdiri atas:
    - 1) analisis dampak bisnis (*business impact analysis*);
    - 2) penyusunan dan/atau pemutakhiran rencana pemulihan bencana (*disaster recovery plan*);
    - 3) pengujian dan evaluasi rencana pemulihan bencana (*disaster recovery plan*); dan
    - 4) pembentukan Organisasi Manajemen Kelangsungan Layanan TIK, dengan ketentuan:
      - a) untuk tingkat Kementerian Keuangan pembentukan dan penetapan keanggotaan Organisasi Manajemen Kelangsungan Layanan TIK ditetapkan oleh *Chief Information Officer* (CIO) Kementerian Keuangan; dan
      - b) untuk tingkat Unit pembentukan dan penetapan keanggotaan Organisasi Manajemen Kelangsungan Layanan TIK ditetapkan oleh masing-masing pimpinan Pengelola Layanan TIK.
  - c. Kegiatan manajemen kelangsungan (*continuity management*) dilaksanakan dengan memperhatikan ketentuan mengenai pedoman manajemen keberlangsungan bisnis Kementerian Keuangan.
3. Manajemen Keamanan Informasi (*Information Security Management*)

Merupakan kegiatan untuk melindungi kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan aset informasi Kementerian Keuangan dari berbagai bentuk gangguan serta ancaman keamanan informasi dengan mengacu pada ketentuan mengenai keamanan informasi, keamanan siber, dan perlindungan data pribadi di lingkungan Kementerian Keuangan.

## H. PEMANTAUAN DAN ANALISIS

Dalam rangka meminimalkan gangguan dan/atau masalah yang terkait dengan layanan TIK, Pengelola Layanan TIK melakukan:

1. pencatatan, analisis dan tindak lanjut penanganan *event* kejadian anomali pada saat pemantauan; dan
2. koordinasi bersama koordinator pada:
  - a. manajemen gangguan (*incident management*);
  - b. manajemen masalah (*problem management*); atau
  - c. manajemen perubahan (*change management*), dalam hal terdapat *event* kejadian anomali yang berulang dan/atau membutuhkan perubahan layanan TIK.

## I. FLOOR MANAGEMENT DAN PENGENDALIAN KONTAMINASI

Pada pelaksanaan Manajemen Mutu dan Layanan TIK, Unit TIK Pusat selaku pengelola layanan DC Kementerian Keuangan dan DRC Kementerian Keuangan melaksanakan kegiatan:

1. *Floor Management*
  - a. Kegiatan *floor management* dilaksanakan oleh Unit TIK Pusat selaku pengelola layanan DC Kementerian Keuangan dan DRC Kementerian Keuangan untuk memastikan bahwa sumber daya terkait Perangkat Pendukung pada DC Kementerian Keuangan dan/atau DRC Kementerian Keuangan tersedia dan dikelola secara efektif dan efisien, sehingga perangkat TIK dapat beroperasi dengan risiko *downtime* yang minimal.
  - b. Kegiatan *floor management* sebagaimana dimaksud pada huruf a terdiri atas:
    - 1) analisis kebutuhan sumber daya terkait Perangkat Pendukung pada DC Kementerian Keuangan dan/atau DRC Kementerian Keuangan berkoordinasi dengan koordinator *capacity management*;
    - 2) pengelolaan diagram rak dan denah pada DC Kementerian Keuangan dan/atau DRC Kementerian Keuangan;
    - 3) pemeriksaan sebelum instalasi (*pre-installation*) perangkat TIK;
    - 4) pemeriksaan setelah instalasi (*post-installation*) perangkat TIK;
    - 5) penonaktifan perangkat TIK; dan
    - 6) pengecekan kabel pada DC Kementerian Keuangan dan/atau DRC Kementerian Keuangan.
  - c. Ketentuan lebih lanjut mengenai *floor management* diatur dalam petunjuk teknis kegiatan pengelolaan layanan DC Kementerian Keuangan dan/atau DRC Kementerian Keuangan yang ditetapkan oleh pimpinan Unit TIK Pusat selaku pengelola layanan DC Kementerian Keuangan dan DRC Kementerian Keuangan.
2. Pengendalian Kontaminasi
  - a. Kegiatan pengendalian kontaminasi dilaksanakan untuk memastikan bahwa sumber daya terkait Perangkat Pendukung pada DC Kementerian Keuangan dan/atau DRC Kementerian Keuangan tersedia dan dikelola secara efektif dan efisien sehingga perangkat TIK dapat beroperasi dengan risiko *downtime* yang minimal.

- b. Kegiatan pengendalian kontaminasi sebagaimana dimaksud pada huruf a terdiri atas:
  - 1) pengukuran terhadap partikel debu dan senyawa yang bersifat korosif, paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-waktu dalam hal diperlukan;
  - 2) pengaturan tata cara yang dilaksanakan oleh pihak yang akan memasuki DC Kementerian Keuangan dan/atau DRC Kementerian Keuangan;
  - 3) pelaksanaan bongkar muat perangkat TIK dan Perangkat Pendukung pada DC Kementerian Keuangan dan/atau DRC Kementerian Keuangan; dan
  - 4) pembersihan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau sewaktu-waktu dalam hal diperlukan dengan memperhatikan:
    - a) keamanan dan keberlangsungan layanan TIK, di antaranya dilakukan pengecekan pada area *cabling* sehingga koneksi tidak terganggu; dan
    - b) adanya pendampingan oleh pengelola layanan DC Kementerian Keuangan dan/atau DRC Kementerian Keuangan dalam hal pelaksanaan pembersihan area rawan pada DC Kementerian Keuangan dan/atau DRC Kementerian Keuangan dilaksanakan oleh Pihak Ketiga.
- d. Ketentuan lebih lanjut mengenai pengendalian kontaminasi diatur dalam ketentuan teknis yang ditetapkan oleh pimpinan Unit TIK Pusat selaku pengelola layanan DC Kementerian Keuangan dan DRC Kementerian Keuangan.

J. KETERBATASAN SUMBER DAYA DAN KETIDAKSESUAIAN PADA PELAKSANAAN KEGIATAN MANAJEMEN MUTU DAN LAYANAN TIK

- 1. Dalam hal terdapat keterbatasan sumber daya, Pengelola Layanan TIK dapat melaksanakan penggabungan kegiatan dengan mempertimbangkan objektivitas pelaksanaan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK.
- 2. Penggabungan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK harus memperhatikan ketentuan pemisahan tugas untuk kegiatan:
  - a) inisiasi, persetujuan, atau pelaksanaan perubahan;
  - b) permintaan, persetujuan, atau implementasi hak akses;
  - c) perancangan, implementasi, atau reviu kode;
  - d) pengembangan aplikasi atau pengelolaan *production system*; atau
  - e) perancangan, audit, atau penjaminan pengendalian keamanan informasi.
- 3. Dalam hal pemisahan tugas tidak dapat dilaksanakan, maka dilaksanakan hal-hal sebagai berikut di antaranya:
  - a) pemantauan terhadap kegiatan sebagaimana dimaksud dalam angka 2 huruf a), b), c), d) dan e);
  - b) jejak audit (*audit trails*); dan
  - c) supervisi dari masing-masing pimpinan Pengelola Layanan TIK.

4. Dalam hal terdapat ketidaksesuaian pada pelaksanaan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK, Pengelola Layanan TIK melaksanakan tindakan perbaikan yang diperlukan sesuai dengan ketentuan pada Keputusan Menteri ini.
- 



Ditandatangani secara elektronik  
SRI MULYANI INDRAWATI



LAMPIRAN III  
KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 395 TAHUN 2023  
TENTANG  
MANAJEMEN MUTU DAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN  
KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

PENERAPAN KEGIATAN MANAJEMEN MUTU DAN LAYANAN  
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI  
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN

- A. Pemilik Layanan bertanggung jawab terutama pada pengelolaan hubungan dengan Pengguna dan pengelolaan inovasi layanan untuk mendukung keberlangsungan proses bisnis.
- B. Pemilik Layanan berkoordinasi dengan Pengelola Layanan TIK dalam menyediakan dan mengelola layanan sesuai dengan proses bisnis yang menjadi tanggung jawabnya.
- C. Pengelola Layanan TIK memiliki tanggung jawab mengelola Komponen Layanan TIK yang mendukung layanan yang menjadi tanggung jawab Pemilik Layanan, dengan rincian:
1. Unit TIK Pusat mengelola Komponen Layanan TIK melalui penyediaan:
    - a. layanan *hosting* sistem informasi pada DC Kementerian Keuangan dan/atau DRC Kementerian Keuangan; dan
    - b. layanan TIK lainnya pada Katalog Layanan TIK.
  2. Unit TIK Eselon I dan Unit TIK Non Eselon mengelola Komponen Layanan TIK melalui:
    - a. pemanfaatan layanan *colocation* pada DC Kementerian Keuangan dan/atau DRC Kementerian Keuangan; dan
    - b. penyediaan layanan TIK lainnya sesuai Katalog Layanan TIK.
- D. Contoh I  
Penerapan kegiatan Manajemen Mutu Dan Layanan TIK di Lingkungan Kementerian Keuangan diberikan kondisi sebagai berikut:
1. Pemilik Layanan pada unit eselon I berkoordinasi dengan Unit TIK Eselon I dalam mengelola Layanan SPBE Kementerian Keuangan.
  2. Untuk mendukung proses operasional Layanan SPBE Kementerian Keuangan tersebut, Unit TIK Eselon I memanfaatkan layanan *hosting* sistem informasi yang disediakan oleh Unit TIK Pusat.
  3. Berdasarkan kondisi sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan 2, pembagian pelaksanaan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK pada Lampiran II, dapat dijabarkan pada tabel pemetaan berikut:

No.	Kegiatan	Unit TIK Eselon I selaku perpanjangan tangan dari unit pemilik Layanan SPBE Kementerian Keuangan	Unit TIK Pusat selaku pengelola Komponen Layanan TIK melalui penyediaan layanan <i>hosting</i> sistem informasi
A.	PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN	✓	
B.	PORTOFOLIO LAYANAN ( <i>SERVICE PORTFOLIO</i> )		
1.	<i>Service Delivery</i>	✓	



No.	Kegiatan	Unit TIK Eselon I selaku perpanjangan tangan dari unit pemilik Layanan SPBE Kementerian Keuangan	Unit TIK Pusat selaku pengelola Komponen Layanan TIK melalui penyediaan layanan <i>hosting</i> sistem informasi
2.	Perencanaan Layanan TIK	✓	
3.	Pengendalian terhadap Pihak yang Terlibat dalam Siklus Layanan TIK	✓	
4.	Manajemen Katalog Layanan ( <i>Service Catalogue Management</i> )	✓	
5.	Manajemen Aset ( <i>Asset Management</i> )		✓
6.	Manajemen Konfigurasi ( <i>Configuration Management</i> )		✓
C.	HUBUNGAN DAN KESEPAKATAN ( <i>RELATIONSHIP AND AGREEMENT</i> )		
1.	Manajemen Hubungan Bisnis ( <i>Business Relationship Management</i> )	✓	
2.	Manajemen Tingkat Layanan ( <i>Service Level Management</i> )	✓	
3.	Manajemen Penyedia ( <i>Supplier Management</i> )	✓	✓
D.	SUPPLY AND DEMAND		
1.	Penganggaran dan Akuntansi Layanan ( <i>Budgeting and Accounting for Services</i> )	✓	✓
2.	Manajemen Kebutuhan ( <i>Demand Management</i> )	✓	
3.	Manajemen Kapasitas ( <i>Capacity Management</i> )	✓	✓
E.	DESAIN, PEMBANGUNAN DAN TRANSISI LAYANAN ( <i>SERVICE DESIGN, BUILD, AND TRANSITION</i> )		
1.	Manajemen Perubahan ( <i>Change Management</i> )	✓	✓
2.	Desain dan Transisi Layanan ( <i>Service Design and Transition</i> )	✓	
3.	Manajemen Rilis dan Penyebaran ( <i>Release and Deployment Management</i> )		✓
F.	RESOLUSI DAN PEMENUHAN ( <i>RESOLUTION AND FULFILLMENT</i> )		
1.	Manajemen Gangguan ( <i>Incident Management</i> )	✓	✓
2.	Manajemen Permintaan Layanan ( <i>Service Request Management</i> )	✓	
3.	Manajemen Masalah ( <i>Problem Management</i> )	✓	✓

No.	Kegiatan	Unit TIK Eselon I selaku perpanjangan tangan dari unit pemilik Layanan SPBE Kementerian Keuangan	Unit TIK Pusat selaku pengelola Komponen Layanan TIK melalui penyediaan layanan <i>hosting</i> sistem informasi
G. PENJAMINAN LAYANAN ( <i>SERVICE ASSURANCE</i> )			
1.	Manajemen Ketersediaan Layanan ( <i>Service Availability Management</i> )		✓
2.	Manajemen Kelangsungan ( <i>Continuity Management</i> )	✓	✓
3.	Manajemen Keamanan Informasi ( <i>Information Security Management</i> )	✓	✓
H. <i>FLOOR MANAGEMENT</i> DAN PENGENDALIAN KONTAMINASI			
1.	<i>Floor Management</i>		✓ (Unit TIK Pusat selaku pengelola layanan DC Kementerian Keuangan dan DRC Kementerian Keuangan)
2.	Pengendalian Kontaminasi		✓ (Unit TIK Pusat selaku pengelola layanan DC Kementerian Keuangan dan DRC Kementerian Keuangan)

4. Setiap kegiatan dilaksanakan melalui koordinasi antara Unit TIK Pusat dan Unit TIK Eselon I.

E. Contoh II

Penerapan Kegiatan Manajemen Mutu Dan Layanan TIK di Lingkungan Kementerian Keuangan diberikan kondisi sebagai berikut:

1. Pemilik Layanan pada unit eselon I berkoordinasi dengan Unit TIK Non Eselon dalam mengelola Layanan SPBE Kementerian Keuangan.
2. Untuk mendukung proses operasional Layanan SPBE Kementerian Keuangan tersebut, Unit TIK Non Eselon memanfaatkan layanan *colocation* sistem informasi pada DC Kementerian Keuangan dan/atau DRC Kementerian Keuangan.
3. Berdasarkan kondisi sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan 2, pembagian pelaksanaan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK pada Lampiran II, dapat dijabarkan pada tabel pemetaan berikut:

No.	Kegiatan	Unit TIK Non Eselon selaku perpanjangan tangan dari unit pemilik Layanan SPBE Kementerian Keuangan yang memanfaatkan layanan <i>colocation</i>	Unit TIK Pusat
A.	PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN	✓	

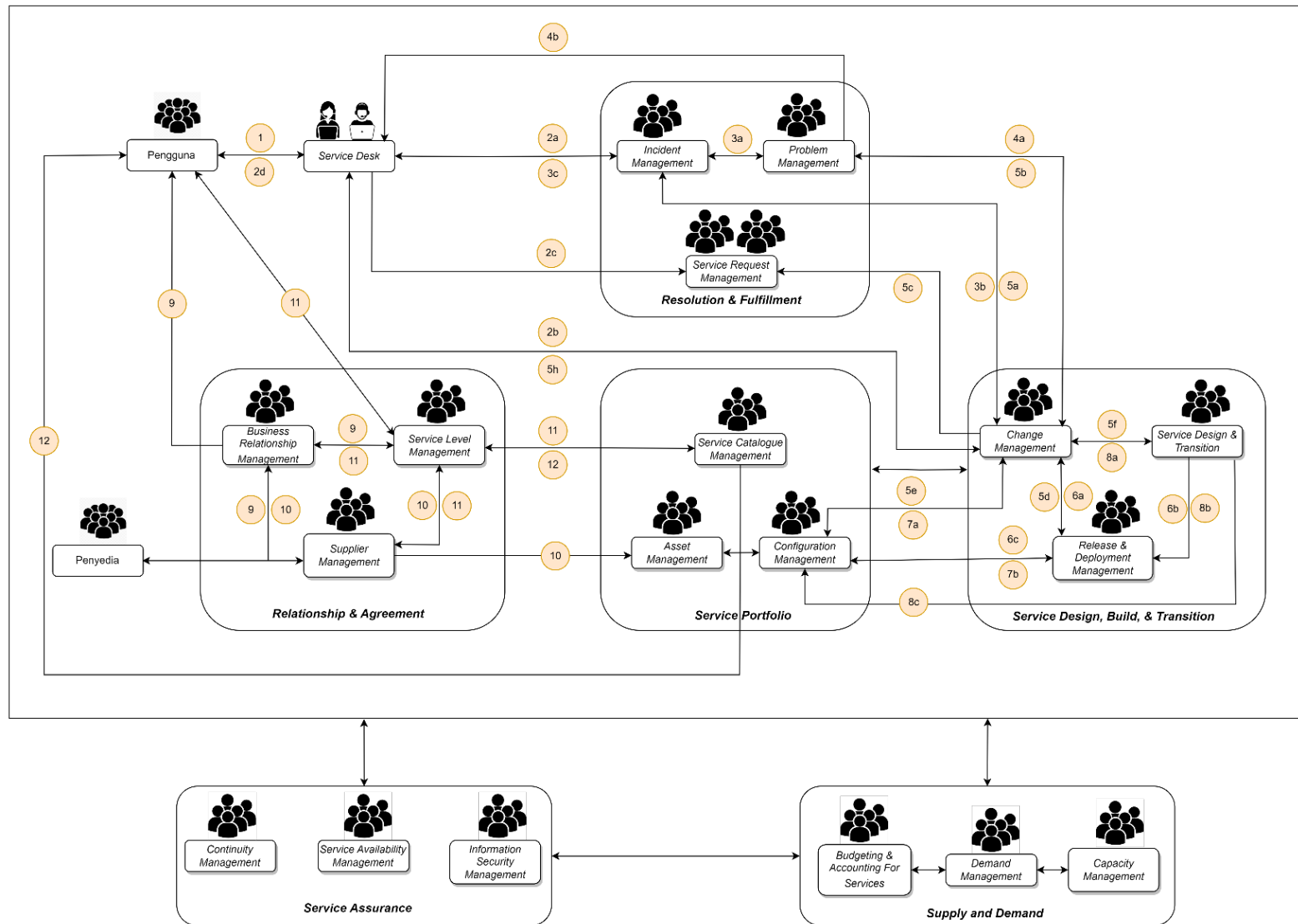
No.	Kegiatan	Unit TIK Non Eselon selaku perpanjangan tangan dari unit pemilik Layanan SPBE Kementerian Keuangan yang memanfaatkan layanan <i>colocation</i>	Unit TIK Pusat
B.	PORTOFOLIO LAYANAN ( <i>SERVICE PORTFOLIO</i> )		
1.	<i>Service Delivery</i>	✓	
2.	Perencanaan Layanan TIK	✓	
3.	Pengendalian terhadap Pihak yang Terlibat dalam Siklus Layanan TIK	✓	
4.	Manajemen Katalog Layanan ( <i>Service Catalogue Management</i> )	✓	
5.	Manajemen Aset ( <i>Asset Management</i> )	✓	✓
6.	Manajemen Konfigurasi ( <i>Configuration Management</i> )	✓	✓
C.	HUBUNGAN DAN KESEPAKATAN ( <i>RELATIONSHIP AND AGREEMENT</i> )		
1.	Manajemen Hubungan Bisnis ( <i>Business Relationship Management</i> )	✓	
2.	Manajemen Tingkat Layanan ( <i>Service Level Management</i> )	✓	
3.	Manajemen Penyedia ( <i>Supplier Management</i> )	✓	
D.	<i>SUPPLY AND DEMAND</i>		
1.	Penganggaran dan Akuntansi Layanan ( <i>Budgeting and Accounting for Services</i> )	✓	
2.	Manajemen Kebutuhan ( <i>Demand Management</i> )	✓	
3.	Manajemen Kapasitas ( <i>Capacity Management</i> )	✓	
E.	DESAIN, PEMBANGUNAN DAN TRANSISI LAYANAN ( <i>SERVICE DESIGN, BUILD, AND TRANSITION</i> )		
1.	Manajemen Perubahan ( <i>Change Management</i> )	✓	✓
2.	Desain dan Transisi Layanan ( <i>Service Design and Transition</i> )	✓	
3.	Manajemen Rilis dan Penyebaran ( <i>Release and Deployment Management</i> )	✓	
F.	RESOLUSI DAN PEMENUHAN ( <i>RESOLUTION AND FULFILLMENT</i> )		
1.	Manajemen Gangguan ( <i>Incident Management</i> )	✓	✓
2.	Manajemen Permintaan Layanan ( <i>Service Request Management</i> )	✓	
3.	Manajemen Masalah ( <i>Problem Management</i> )	✓	✓
G.	PENJAMINAN LAYANAN ( <i>SERVICE ASSURANCE</i> )		

No.	Kegiatan	Unit TIK Non Eselon selaku perpanjangan tangan dari unit pemilik Layanan SPBE Kementerian Keuangan yang memanfaatkan layanan <i>colocation</i>	Unit TIK Pusat
1.	Manajemen Ketersediaan Layanan ( <i>Service Availability Management</i> )	✓	✓
2.	Manajemen Kelangsungan ( <i>Continuity Management</i> )	✓	✓
3.	Manajemen Keamanan Informasi ( <i>Information Security Management</i> )	✓	✓
H. <i>FLOOR MANAGEMENT DAN PENGENDALIAN KONTAMINASI</i>			
1.	<i>Floor Management</i>		✓ (Unit TIK Pusat selaku pengelola layanan DC Kementerian Keuangan dan DRC Kementerian Keuangan)
2.	Pengendalian Kontaminasi		✓ (Unit TIK Pusat selaku pengelola layanan DC Kementerian Keuangan dan DRC Kementerian Keuangan)

4. Setiap kegiatan dilaksanakan melalui koordinasi antara Pengelola Layanan TIK dan Pemilik Layanan TIK.

F. HUBUNGAN ANTAR KEGIATAN DALAM MANAJEMEN MUTU DAN LAYANAN TIK

Bagan 1. Hubungan Antar Kegiatan dalam Manajemen Mutu dan Layanan TIK



Uraian untuk gambar tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengguna menghubungi *service desk* terkait permintaan layanan TIK, permintaan perubahan layanan TIK, dan/atau pengaduan gangguan layanan TIK.
2. *Service desk* sebagai *single point of contact* memiliki hubungan dengan:
  - a. kegiatan manajemen gangguan (*incident management*) dalam hal penyelesaian gangguan layanan TIK yang dilaporkan oleh Pengguna;
  - b. kegiatan manajemen perubahan (*change management*) dalam hal pemenuhan permintaan layanan TIK dan/atau penanganan gangguan layanan TIK memerlukan perubahan layanan TIK dan persetujuan koordinator kegiatan manajemen perubahan (*change management*);
  - c. kegiatan manajemen permintaan layanan (*service request management*) dalam hal pemenuhan permintaan layanan TIK; dan
  - d. Pengguna terkait pelaporan status permintaan layanan TIK, permintaan perubahan layanan TIK, dan/atau pengaduan gangguan layanan TIK.
3. Kegiatan manajemen gangguan (*incident management*) memiliki hubungan dengan:
  - a. kegiatan manajemen masalah (*problem management*) dalam hal eskalasi gangguan layanan TIK yang dilaporkan Pengguna yang tidak dapat diselesaikan berdasarkan *knowledge base*;
  - b. kegiatan manajemen perubahan (*change management*) dalam hal penyelesaian gangguan layanan TIK memerlukan perubahan layanan TIK dan persetujuan koordinator kegiatan manajemen perubahan (*change management*); dan
  - c. *service desk* terkait pelaporan status penyelesaian gangguan layanan TIK.
4. Kegiatan manajemen masalah (*problem management*) memiliki hubungan dengan:
  - a. kegiatan manajemen perubahan (*change management*) dalam hal penyelesaian eskalasi gangguan layanan TIK memerlukan perubahan layanan TIK dan persetujuan koordinator kegiatan manajemen perubahan (*change management*); dan
  - b. *service desk* terkait pelaporan status penyelesaian eskalasi gangguan layanan TIK.
5. Kegiatan manajemen perubahan (*change management*) memiliki hubungan dengan:
  - a. kegiatan manajemen gangguan (*incident management*) dalam hal penyelesaian gangguan layanan TIK memerlukan perubahan layanan TIK dan persetujuan koordinator kegiatan manajemen perubahan (*change management*);
  - b. kegiatan manajemen masalah (*problem management*) dalam hal penyelesaian eskalasi gangguan layanan TIK memerlukan perubahan layanan TIK dan persetujuan koordinator kegiatan manajemen perubahan (*change management*);
  - c. kegiatan manajemen permintaan layanan (*service request management*) dalam hal permintaan layanan TIK memerlukan perubahan layanan TIK dan persetujuan koordinator kegiatan manajemen perubahan (*change management*);
  - d. kegiatan manajemen rilis (*release management*) dalam hal pelaksanaan rilis atas perubahan layanan TIK telah disetujui;
  - e. kegiatan manajemen konfigurasi (*configuration management*) dalam hal diperlukannya informasi terkait komponen konfigurasi maupun pemberian informasi terkait perubahan komponen konfigurasi;

- f. kegiatan desain dan transisi layanan (*service design and transition*) dalam hal pemenuhan layanan TIK baru, penghapusan layanan TIK, maupun perubahan layanan TIK yang memiliki potensi yang berdampak besar pada layanan TIK atau Pengguna;
  - g. dalam pelaksanaan tugasnya, koordinator kegiatan manajemen perubahan (*change management*) mengadakan forum komunikasi dengan melibatkan pelaksana kegiatan terkait sesuai dengan pokok pembahasan, di antaranya kegiatan manajemen gangguan (*incident management*), kegiatan manajemen masalah (*problem management*), kegiatan manajemen permintaan layanan (*service request management*), kegiatan manajemen rilis (*release management*), kegiatan manajemen konfigurasi (*configuration management*), dan/atau kegiatan desain dan transisi layanan (*service design and transition*); dan
  - h. *service desk* terkait informasi permintaan perubahan layanan TIK dan pelaporan status perubahan dan/atau persetujuan kegiatan manajemen perubahan (*change management*).
6. Kegiatan manajemen rilis (*release management*) memiliki hubungan dengan:
- a. kegiatan manajemen perubahan (*change management*) dalam hal implementasi rilis;
  - b. kegiatan desain dan transisi layanan (*service design and transition*) dalam hal implementasi layanan TIK baru atau perubahan layanan TIK yang merupakan hasil dari kegiatan desain dan transisi layanan (*service design and transition*); dan
  - c. kegiatan manajemen konfigurasi (*configuration management*) dalam hal diperlukannya informasi terkait komponen konfigurasi maupun pemberian informasi perubahan komponen konfigurasi pada kegiatan implementasi rilis.
7. Kegiatan manajemen konfigurasi (*configuration management*) memiliki hubungan dengan:
- a. kegiatan manajemen perubahan (*change management*) dalam hal pemberian informasi terkait komponen konfigurasi; dan
  - b. kegiatan manajemen rilis (*release management*) dalam hal diperlukannya pemberian informasi yang dibutuhkan dalam implementasi rilis.
8. Kegiatan desain dan transisi layanan (*service design and transition*) memiliki hubungan dengan:
- a. kegiatan manajemen perubahan (*change management*) untuk mendapatkan persetujuan layanan TIK, penghapusan layanan TIK, atau rilis layanan TIK baru yang berpotensi menimbulkan dampak besar Pengguna atau layanan TIK;
  - b. kegiatan manajemen rilis (*release management*) untuk perubahan layanan TIK, penghapusan layanan TIK, atau rilis layanan TIK baru yang telah disetujui oleh manajemen perubahan (*change management*); dan
  - c. kegiatan manajemen konfigurasi (*configuration management*) untuk perubahan komponen konfigurasi untuk layanan TIK, penghapusan layanan TIK, atau layanan TIK baru yang berpotensi menimbulkan dampak besar bagi Pengguna atau layanan TIK yang telah disetujui koordinator manajemen perubahan (*change management*).
9. Kegiatan manajemen hubungan bisnis (*business relationship management*) memiliki hubungan dengan kegiatan manajemen tingkat layanan (*service level management*), manajemen penyedia (*supplier management*), dan Pengguna dalam rangka mengelola hubungan antara Pengelola Layanan TIK dengan pemangku kepentingan;

10. Kegiatan manajemen penyedia (*supplier management*) memiliki hubungan dengan kegiatan manajemen hubungan bisnis (*business relationship management*), kegiatan manajemen tingkat layanan (*service level management*), dan manajemen aset (*asset management*) untuk mengelola hubungan antara Pengelola Layanan TIK dengan Penyedia.
11. Kegiatan manajemen tingkat layanan (*service level management*) memiliki hubungan dengan kegiatan manajemen hubungan bisnis (*business relationship management*), kegiatan manajemen penyedia (*supplier management*), dan kegiatan manajemen katalog layanan (*service catalogue management*) untuk memastikan tingkat layanan TIK yang diberikan oleh Pengelola Layanan TIK sesuai dengan kesepakatan dengan Pengguna.
12. Kegiatan manajemen katalog layanan (*service catalogue management*) memiliki hubungan dengan kegiatan manajemen tingkat layanan (*service level management*) dan Pengguna untuk pelaksanaan kegiatan penyusunan dan pemeliharaan Katalog Layanan TIK.
13. Semua kegiatan pada penjaminan layanan (*service assurance*) dan *supply and demand* saling terhubung dengan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK lainnya dengan penjelasan sebagai berikut:
  - a. kegiatan penganggaran dan akuntansi layanan (*budgeting & accounting for services*) memiliki hubungan dengan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK lainnya untuk memastikan penganggaran dan akuntansi layanan dilaksanakan secara efektif, efisien, dan akurat dalam mendukung pelaksanaan Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
  - b. kegiatan manajemen kebutuhan (*demand management*) memiliki hubungan dengan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK lainnya untuk memastikan pengelolaan kebutuhan Pengguna;
  - c. kegiatan manajemen kapasitas (*capacity management*) memiliki hubungan dengan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK lainnya untuk memastikan kapasitas layanan TIK dapat memenuhi kebutuhan bisnis saat ini dan yang akan datang secara optimal;
  - d. kegiatan manajemen kelangsungan (*continuity management*) memiliki hubungan dengan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK lainnya untuk menjamin kelangsungan kegiatan bisnis Kementerian Keuangan dengan memastikan layanan TIK dan Komponen Layanan TIK dapat berjalan atau dapat dipulihkan dalam rentang waktu yang telah disepakati pada saat terjadi bencana;
  - e. kegiatan manajemen ketersediaan layanan (*service availability management*) memiliki hubungan dengan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK lainnya untuk memastikan layanan TIK tersedia sesuai dengan target tingkat ketersediaan layanan yang telah disepakati; dan
  - f. kegiatan manajemen keamanan informasi (*information security management*) memiliki hubungan dengan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK lainnya untuk melindungi kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan aset informasi Kementerian Keuangan.
14. Pelaksanaan setiap kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK berkaitan dengan kegiatan manajemen keamanan informasi.
15. Kegiatan dalam Manajemen Mutu dan Layanan TIK saling berkaitan baik secara langsung maupun tidak langsung.



16. Dokumen keluaran (*output*) dari setiap kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK dapat menjadi masukan bagi kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK lainnya.
- 



Ditandatangani secara elektronik  
SRI MULYANI INDRAWATI

