



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN

KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 751 /KMK.01/2019

TENTANG

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

MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang
- a. bahwa dalam rangka penerapan manajemen layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di lingkungan Kementerian Keuangan untuk area *service support* telah ditetapkan 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;
 - b. bahwa dalam rangka penerapan manajemen layanan TIK di lingkungan Kementerian Keuangan untuk area *service delivery* telah ditetapkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 64/KMK.01/2012 tentang Kebijakan dan Standar Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Area *Service Delivery* di Lingkungan Kementerian Keuangan sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1237/KMK.01/2015 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 64/KMK.01/2012 tentang Kebijakan dan Standar Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Area *Service Delivery* di Lingkungan Kementerian Keuangan;
 - c. bahwa dalam rangka penerapan manajemen layanan TIK di lingkungan Kementerian Keuangan berdasarkan ISO 20000:2011 telah ditetapkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 83/KMK.01/2013 tentang Kebijakan Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Berdasarkan ISO 20000:2011 sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 39/KMK.01/2014 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 83/KMK.01/2013 tentang Kebijakan Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Berdasarkan ISO 20000:2011;
 - d. bahwa dalam rangka meningkatkan kepuasan Pengguna Layanan TIK perlu menerapkan manajemen mutu sesuai ISO 9001:2015;





MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

- e. bahwa untuk optimalisasi penerapan manajemen mutu dan layanan TIK, dipandang perlu untuk menyusun ketentuan mengenai Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
- f. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, huruf d, dan huruf e, perlu menetapkan Keputusan Menteri Keuangan tentang Manajemen Mutu dan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan;

Mengingat : Peraturan Menteri Keuangan Nomor 97/PMK.01/2017 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 988);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN TENTANG MANAJEMEN MUTU DAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KEUANGAN.
- PERTAMA : Menetapkan Manajemen Mutu dan Layanan TIK di Lingkungan Kementerian Keuangan, yang terdiri atas:
- a. Kebijakan Manajemen Mutu dan Layanan TIK, sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini; dan
 - b. Kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK, sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KEDUA : Manajemen Mutu dan Layanan TIK sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA merupakan metode bagi Unit TIK di lingkungan Kementerian Keuangan dalam merencanakan, mengelola, dan meningkatkan kualitas layanan TIK dengan mempertimbangkan efektivitas, efisiensi, dan risiko.
- KETIGA : Unit TIK di lingkungan Kementerian Keuangan melaksanakan:
- a. Kebijakan Manajemen Mutu dan Layanan TIK; dan
 - b. Kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK, dengan menerapkan Siklus *Plan, Do, Check, Act* dalam mengelola layanan TIK bagi Pengguna Layanan TIK.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

- KEEMPAT : Pengguna Layanan TIK sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA, yang selanjutnya disebut Pengguna, terdiri atas:
- Pengguna internal; dan
 - Pengguna eksternal.
- KELIMA : Dalam pelaksanaan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA huruf b, setiap Unit TIK dapat melibatkan:
- Unit TIK lain di lingkungan Kementerian Keuangan; dan/atau
 - Pihak Ketiga.
- KEENAM : Dalam hal Unit TIK melibatkan Unit TIK lain dan/atau Pihak Ketiga sebagaimana dimaksud pada Diktum KELIMA, maka Unit TIK dimaksud harus memetakan tugas dan tanggung jawab untuk memastikan terlaksananya keseluruhan kegiatan tersebut.
- KETUJUH : Pimpinan Unit di lingkungan Kementerian Keuangan berkomitmen mendorong penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK agar dilaksanakan secara optimal untuk mendukung keberhasilan pencapaian tujuan dan sasaran strategis Unit.
- KEDELAPAN : Penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK sebagaimana dimaksud pada Diktum KETUJUH dilaksanakan oleh Unit TIK di lingkungan Kementerian Keuangan paling lambat 1 (satu) tahun setelah ditetapkannya Keputusan Menteri ini.
- KESEMBILAN : Untuk meningkatkan kualitas layanan TIK yang berkelanjutan dalam penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK, Unit TIK di lingkungan Kementerian Keuangan melakukan sertifikasi:
- ISO 9001, untuk penerapan Manajemen Mutu; dan
 - ISO 20000, untuk penerapan Manajemen Layanan TIK.
- KESEPULUH : Sertifikasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESEMBILAN mengacu pada ketentuan dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KESEBELAS : *Chief Information Officer* Kementerian Keuangan bertanggung jawab mengoordinasikan:
- penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK; dan
 - pelaksanaan sertifikasi ISO 9001 dan ISO 20000, pada setiap Unit TIK di Lingkungan Kementerian Keuangan.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

- KEDUA BELAS : Unit TIK Pusat melakukan pendampingan dan memberikan dukungan terhadap:
- a. penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK yang diselenggarakan oleh Unit TIK Eselon I dan Unit TIK Non Eselon;
 - b. pelaksanaan sertifikasi ISO 9001 dan ISO 20000, agar sesuai dengan ketentuan dalam Keputusan Menteri ini.
- KETIGA BELAS : Manajemen Mutu dan Layanan TIK dikaji ulang oleh Unit TIK secara berkala sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun sekali atau dalam hal diperlukan untuk menjamin efektivitas pelaksanaannya.
- KEEMPAT BELAS : Pimpinan Unit di Lingkungan Kementerian Keuangan dapat menetapkan ketentuan teknis lebih lanjut mengenai penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK di Unit masing-masing.
- KELIMA BELAS : Inspektorat Jenderal melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap pelaksanaan ketentuan dalam Keputusan Menteri ini.
- KEENAM BELAS : 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 dengan Keputusan Menteri ini.
- KETUJUH BELAS : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku:
- a. 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;
 - b. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 64/KMK.01/2012 tentang Kebijakan dan Standar Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Area *Service Delivery* di Lingkungan Kementerian Keuangan sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 1237/KMK.01/2015 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 64/KMK.01/2012 tentang Kebijakan dan Standar Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Area *Service Delivery* di Lingkungan Kementerian Keuangan; dan
 - c. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 83/KMK.01/2013 tentang Kebijakan Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

Berdasarkan ISO 20000:2011 sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 39/KMK.01/2014 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Keuangan Nomor 83/KMK.01/2013 tentang Kebijakan Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Berdasarkan ISO 20000:2011, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KEDELAPAN BELAS : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan 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. *PUSINTIK*

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 September 2019

MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

SRI MULYANI INDRAWATI

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Umum
u.b.
Kepala Bagian T.U. Kementerian

ARIF BINTARTO YUWONO
NIP 197109121997031001





MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

KEBIJAKAN MANAJEMEN MUTU DAN LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

A. PENGERTIAN

1. *Configuration Item* yang selanjutnya disingkat CI adalah komponen aset TIK yang dikelola dalam memberikan layanan TIK dan komponen ini dicatat sebagai *Configuration Information*.
2. *Configuration Information* adalah kumpulan informasi untuk setiap CI yang berisi identifikasi khusus (*unique identification*), jenis CI, deskripsi CI, hubungan antar CI, dan status.
3. *Emergency Change* adalah perubahan yang harus dilakukan sesegera mungkin karena mengancam dan mengganggu ketersediaan layanan TIK.
4. Katalog Layanan TIK adalah dokumen yang berisi informasi mengenai layanan TIK yang dikelola oleh Unit di Lingkungan Kementerian Keuangan.
5. *Knowledge Base* adalah suatu basis data yang berisi informasi untuk mendukung operasional Manajemen Mutu dan Layanan TIK.
6. *Known Error* adalah suatu gangguan atau masalah layanan TIK yang akar penyebabnya telah diketahui dan solusi sementara telah teridentifikasi.
7. *Known Error Database* yang selanjutnya disingkat KEDB adalah suatu basis data yang berisi semua catatan mengenai *Known Error*.
8. Komponen Layanan TIK adalah bagian dari layanan TIK yang terdiri dari satu atau lebih CI. Contoh komponen layanan surat elektronik dapat meliputi perangkat keras, perangkat lunak, lisensi, dokumentasi pengelolaan server surat elektronik.
9. Kuasa Pengguna Anggaran yang selanjutnya disingkat KPA adalah pejabat yang memperoleh kuasa dari Pengguna Anggaran untuk melaksanakan sebagian kewenangan dan tanggung jawab penggunaan anggaran pada kementerian negara/lembaga yang bersangkutan.
10. *Non-Emergency Change* adalah perubahan yang masuk ke dalam kategori normal dan *standard*.
11. *Operational Level Agreement* yang selanjutnya disingkat OLA adalah perjanjian internal dalam pengelola layanan TIK untuk mendukung pencapaian target tingkat layanan.
12. Organisasi TIK Kementerian Keuangan adalah organisasi yang menyelenggarakan tata kelola, pengelolaan, dan pemanfaatan TIK Kementerian Keuangan.
13. Penyedia adalah bagian dari Pihak Ketiga yang berfungsi untuk mendukung penyelenggaraan layanan TIK di Kementerian Keuangan seperti penyedia barang/jasa.
14. Pihak Ketiga adalah semua pihak yang bukan merupakan bagian dari Kementerian Keuangan dan memiliki ikatan perjanjian kerja sama dengan Kementerian Keuangan.
15. Rencana Manajemen Mutu dan Layanan TIK adalah dokumen yang berisikan rencana tindak Unit TIK dalam mengelola layanan TIK.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

16. *Request For Change* yang selanjutnya disingkat RFC adalah permintaan atau usulan perubahan terhadap layanan TIK yang dapat diajukan melalui formulir, surat elektronik, atau media lainnya.
17. *Service Level Agreement* yang selanjutnya disingkat SLA adalah perjanjian antara Unit TIK dengan Pengguna yang mengidentifikasi layanan dan kinerja yang disepakati.
18. *Service Requirements* adalah kebutuhan Pengguna, termasuk juga persyaratan tingkat layanan dan kebutuhan Unit TIK selaku penyedia layanan.
19. Unit di Lingkungan Kementerian Keuangan adalah Unit Eselon I dan Unit Non Eselon yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan.
20. Unit TIK adalah unit pada Organisasi TIK Kementerian Keuangan yang terdiri atas:
 - a. Unit TIK Pusat;
 - b. Unit TIK Eselon I; dan
 - c. Unit TIK Non Eselon.

B. SISTEM MANAJEMEN LAYANAN (*SERVICE MANAGEMENT SYSTEM*)

1. Tanggung Jawab Manajemen

a. Pimpinan Unit TIK

- 1) menetapkan Rencana Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
- 2) mengoordinasikan penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK secara menyeluruh pada Unit TIK sesuai dengan ketentuan Manajemen Mutu dan Layanan TIK yang berlaku di lingkungan Kementerian Keuangan;
- 3) mengoordinasikan penyediaan sumber daya yang dibutuhkan;
- 4) memastikan penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK berfokus pada kepuasan Pengguna;
- 5) memastikan pemantauan dan evaluasi terhadap penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK secara berkala;
- 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 dan menetapkan koordinator kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
- 9) memastikan keterhubungan antar kegiatan dalam Manajemen Mutu dan Layanan TIK terlaksana secara sinergi dan selaras;
- 10) menetapkan mekanisme komunikasi internal maupun eksternal untuk menjamin efektivitas dan efisiensi penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

- b. Koordinator Kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK mempunyai tanggung jawab dalam:
 - 1) mengoordinasikan penyusunan Rencana Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
 - 2) memetakan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK pada struktur organisasi masing-masing Unit di Lingkungan Kementerian Keuangan;
 - 3) mengoordinasikan pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi dalam penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK dengan memperhatikan ketentuan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri ini;
 - 4) mengoordinasikan penyusunan prosedur untuk mendukung pelaksanaan Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
 - 5) mengoordinasikan kegiatan peningkatan layanan TIK.
2. Kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK yang dioperasikan oleh Unit TIK lain dan/atau Pihak Ketiga
 - a. Unit TIK harus mengidentifikasi pelaksanaan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK yang melibatkan Unit TIK lain di lingkungan Kementerian Keuangan dan/atau Pihak Ketiga.
 - b. Unit TIK memastikan pelaksanaan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK yang melibatkan Unit TIK lain dan/atau Pihak Ketiga sebagaimana dimaksud pada huruf a sesuai dengan perjanjian dan/atau kontrak dalam rangka mendukung pencapaian SLA dengan Pengguna.
 - c. Unit TIK mendokumentasikan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK yang dioperasikan oleh Unit TIK lain dan/atau Pihak Ketiga mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pelaporan.
3. Manajemen Dokumen
 - a. Unit TIK mendokumentasikan seluruh dokumen terkait Manajemen Mutu dan Layanan TIK dalam rangka memastikan efektivitas perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian Manajemen Mutu dan Layanan TIK sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Dokumen tersebut sekurang-kurangnya meliputi:
 - 1) ruang lingkup Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
 - 2) kebijakan TIK maupun ketentuan teknis penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
 - 3) rencana Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
 - 4) ketentuan *change management*, *information security*, dan *service continuity plan*;
 - 5) *Service Requirements*;
 - 6) Katalog Layanan TIK;
 - 7) SLA;
 - 8) kontrak dengan Penyedia;
 - 9) OLA;
 - 10) Standar Operasional Prosedur (SOP); dan



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

- 11) dokumen tambahan baik dokumen internal maupun dokumen eksternal yang terkait dengan penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK.
 - b. Unit TIK melaksanakan pengendalian dokumen terkait Manajemen Mutu dan Layanan TIK dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.
4. Manajemen Sumber Daya (*Resource Management*)
- Unit TIK mengelola sumber daya yang diperlukan dalam penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK meliputi:
- a. Sumber Daya Manusia (SDM), meliputi:
 - 1) penetapan kompetensi SDM yang dibutuhkan;
 - 2) identifikasi kebutuhan pelatihan yang terkait dengan tugas dan tanggung jawab dalam penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
 - 3) pelaksanaan pelatihan sesuai dengan hasil identifikasi kebutuhan pelatihan;
 - 4) pendokumentasian pelatihan yang telah diberikan; dan
 - 5) pengkajian secara berkala terhadap peningkatan kompetensi SDM.
 - b. Sumber daya infrastruktur TIK.
 - c. Sumber daya informasi, seperti organisasi, kebutuhan Pengguna, kebijakan, dan laporan terkait Manajemen Mutu dan Layanan TIK.
 - d. Sumber daya anggaran.
 - e. Lingkungan operasional kegiatan.
 - f. Pemantauan dan pengukuran sumber daya.
5. Pemantauan dan Evaluasi
- Unit TIK melakukan pemantauan dan evaluasi guna tercapainya tujuan dalam penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK. Pemantauan dan evaluasi dilaksanakan melalui kegiatan sebagai berikut:
- a. Internal audit
- Unit TIK melaksanakan internal audit melalui kegiatan:
- 1) penunjukan pihak yang bertanggung jawab untuk mengoordinasikan perencanaan, pelaksanaan, pelaporan hasil, dan pemeliharaan dokumentasi audit;
 - 2) penyusunan program audit;
 - 3) pelaksanaan internal audit secara berkala sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan mempertimbangkan tingkat kritikalitas proses, hasil audit sebelumnya, metode, dan frekuensi pelaksanaan;
 - 4) penjaminan objektivitas dan independensi pihak pelaksana internal audit;
 - 5) pembuatan dan pemeliharaan dokumentasi proses audit; dan
 - 6) pelaksanaan dan pelaporan tindak lanjut perbaikan atas hasil audit sesuai dengan target waktu yang terukur.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

b. Tinjauan manajemen

Pimpinan Unit TIK melaksanakan tinjauan terhadap penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK melalui rapat pembahasan yang dilaksanakan secara berkala. Rapat tinjauan manajemen membahas:

- 1) hasil survei kepuasan Pengguna;
- 2) penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK saat ini dan prediksi sumber daya yang dibutuhkan;
- 3) hasil dan tindak lanjut dari internal audit dan/atau eksternal audit (apabila ada);
- 4) hasil dan tindak lanjut dari rapat tinjauan manajemen sebelumnya;
- 5) risiko dan perubahan yang dapat mempengaruhi penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
- 6) peluang untuk peningkatan berkelanjutan;
- 7) perubahan pada isu internal dan eksternal yang relevan dengan penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
- 8) *feedback* dari Pengguna dan pihak berkepentingan lainnya;
- 9) kepatuhan dan kesesuaian terhadap kebijakan Manajemen Mutu dan Layanan TIK dan kebijakan lain; dan
- 10) perubahan yang dapat mempengaruhi Manajemen Mutu dan Layanan TIK.

6. Peningkatan Berkelanjutan

Unit 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 Unit TIK dengan Pengguna;
- d. pengkajian tingkat layanan TIK secara berkala untuk melihat kesesuaiannya dengan kondisi terkini;
- e. pendokumentasian saran peningkatan/perbaikan untuk pelaksanaan program peningkatan layanan TIK (*Service Improvement Program/SIP*); dan
- f. pengkajian SIP secara berkala untuk memastikan tindak lanjut dari pelaksanaan peningkatan layanan TIK yang telah direncanakan.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

7. Ketentuan Sertifikasi ISO 9001 dan ISO 20000
- a. Unit TIK di lingkungan Kementerian Keuangan menentukan kesiapan pelaksanaan sertifikasi ISO 9001 dan ISO 20000 dengan melakukan *gap analysis* melalui penilaian mandiri.
 - b. Penilaian mandiri sebagaimana dimaksud pada angka 1 mengacu pada panduan penilaian mandiri penerapan ISO 9001 dan ISO 20000 yang ditetapkan oleh *Chief Information Officer* Kementerian Keuangan.
 - c. Inspektorat Jenderal melakukan pendampingan dalam penilaian mandiri yang dilaksanakan oleh Unit TIK di Lingkungan Kementerian Keuangan.
 - d. Unit TIK di lingkungan Kementerian Keuangan menyampaikan hasil penilaian mandiri kepada *Chief Information Officer* Kementerian Keuangan.
 - e. Berdasarkan hasil penilaian mandiri, *Chief Information Officer* Kementerian Keuangan merekomendasikan Unit TIK di lingkungan Kementerian Keuangan untuk melaksanakan sertifikasi ISO 9001 dan ISO 20000.
 - f. Unit TIK di Lingkungan Kementerian Keuangan melaksanakan sertifikasi ISO 9001 dan ISO 20000 paling lambat 2 (dua) tahun sejak direkomendasikan oleh *Chief Information Officer* Kementerian Keuangan.
 - g. Dalam hal Unit TIK di Lingkungan Kementerian Keuangan belum direkomendasikan untuk melaksanakan sertifikasi ISO 9001 dan ISO 20000, maka Unit TIK dimaksud harus melakukan tindakan perbaikan dan melakukan penilaian ulang paling lambat 1 (satu) tahun sejak hasil rekomendasi diberikan.

MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

SRI MULYANI INDRAWATI

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Umum

u.b.

Kepala Bagian T.U. Kementerian


ARIF BINTARTO YUWONO
NIP 197109121997031001





MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN MENTERI KEUANGAN REPUBLIK
INDONESIA
NOMOR 751/KMK.01/2019
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

Merupakan kegiatan untuk merencanakan, mengimplementasikan, dan mengendalikan kegiatan yang diperlukan dalam memenuhi ketentuan dalam Keputusan Menteri ini. Kegiatan perencanaan dan pengendalian meliputi:

1. Penyusunan Rencana Manajemen Mutu dan Layanan TIK.
Rencana Manajemen Mutu dan Layanan TIK memuat informasi yang meliputi:
 - a. Hasil identifikasi atas isu internal, isu eksternal, kebutuhan pihak yang berkepentingan;
 - b. daftar layanan TIK;
 - c. sasaran manajemen mutu;
 - d. keterbatasan dalam penerapan Manajemen Mutu dan Layanan TIK (*known limitations*);
 - e. persyaratan standar, kebijakan, peraturan, dan kewajiban kontraktual;
 - f. kerangka kewenangan, tugas, dan tanggung jawab pihak yang terlibat pada siklus hidup layanan TIK;
 - g. sumber daya yang diperlukan dalam mengelola layanan TIK;
 - h. teknologi yang digunakan;
 - i. upaya pengukuran, pemantauan, evaluasi, pelaporan dan perbaikan Manajemen Mutu dan Layanan TIK.
2. Pelaksanaan manajemen risiko;
3. Pendefinisian kebutuhan dan ekspektasi pihak terkait;
4. Penetapan kriteria kinerja untuk mendukung kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
5. Pengendalian terhadap kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK sesuai kriteria kinerja yang telah ditetapkan;
6. Pengendalian dokumen Manajemen Mutu dan Layanan TIK;
7. Pengendalian terhadap kegiatan yang dilaksanakan oleh Pihak Ketiga.

B. SERVICE PORTFOLIO

Merupakan kegiatan untuk mengelola seluruh siklus hidup layanan TIK, termasuk layanan TIK yang diusulkan, layanan TIK yang sedang dikembangkan, layanan TIK pada Katalog Layanan TIK, dan layanan TIK yang diusulkan untuk dihapus. Kegiatan pada *Service Portfolio* meliputi:

1. *Service Delivery*
Merupakan kegiatan dalam menyediakan layanan TIK yang berkualitas melalui pelaksanaan koordinasi kegiatan dan ketersediaan sumber daya.
2. Perencanaan Layanan TIK
Merupakan kegiatan perencanaan layanan TIK, yang terdiri atas:
 - a. penentuan dan pendokumentasian *Service Requirements* untuk layanan TIK pada Katalog Layanan TIK, layanan TIK baru, dan perubahan layanan TIK;
 - b. penentuan kritikalitas layanan TIK berdasarkan kebutuhan Unit masing-masing, Pengguna, dan pihak-pihak terkait lainnya;



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-2-

- c. penentuan dan pengelolaan keterhubungan dan kebutuhan replikasi antar layanan TIK;
 - d. pengajuan perubahan layanan TIK apabila diperlukan dengan mempertimbangkan keterbatasan dan risiko;
 - e. penentuan prioritas terhadap permintaan perubahan atau usulan layanan TIK baru dengan mempertimbangkan sumber daya yang ada.
3. **Pengendalian Terhadap Pihak Yang Terlibat Dalam Siklus Layanan TIK**
Merupakan kegiatan pengendalian terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam siklus layanan TIK, yang terdiri atas:
- a. pendefinisian dan penerapan kriteria untuk evaluasi dan pemilihan pihak yang terlibat dalam siklus hidup layanan TIK.
 - b. pendefinisian dan pendokumentasian untuk:
 - 1) layanan TIK yang disediakan atau dioperasikan oleh Unit TIK lain dan/atau Pihak Ketiga;
 - 2) Komponen Layanan TIK yang disediakan atau dioperasikan oleh Unit TIK lain dan/atau Pihak Ketiga;
 - 3) kegiatan atau bagian dari kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK yang dioperasikan oleh Unit TIK lain dan/atau Pihak Ketiga.
 - c. pendefinisian dan penerapan pengendalian yang relevan untuk Unit TIK lain dan/atau Pihak Ketiga, meliputi:
 - 1) pengukuran dan evaluasi kinerja;
 - 2) pengukuran dan evaluasi efektivitas layanan dan Komponen Layanan TIK dalam memenuhi *Service Requirements*.
 - d. pengintegrasian layanan TIK, Komponen Layanan TIK, dan kegiatan dalam Manajemen Mutu dan Layanan TIK yang dioperasikan oleh Unit TIK lain dan/atau Pihak Ketiga untuk memenuhi *Service Requirements*.
 - e. pengoordinasian kegiatan yang dioperasikan oleh Unit TIK lain dan/atau Pihak Ketiga yang terlibat dalam siklus layanan TIK.
4. ***Service Catalogue Management***
Merupakan kegiatan yang terdiri atas:
- a. pembuatan dan pemeliharaan Katalog Layanan TIK, yang memuat informasi untuk Unit, Pengguna, dan pihak berkepentingan lainnya untuk menggambarkan layanan, hasil yang diinginkan, dan keterhubungan antar layanan TIK;
 - b. penyediaan akses terhadap Katalog Layanan TIK kepada Pengguna dan/atau pihak berkepentingan lainnya.
5. ***Asset Management***
Merupakan kegiatan mengelola aset yang digunakan untuk menyediakan layanan TIK dalam rangka pemenuhan *Service Requirements*.
6. ***Configuration Management***
Merupakan kegiatan mengelola *Configuration Information* untuk setiap CI yang digunakan dalam mendukung penyelenggaraan layanan TIK, yang terdiri atas:
- a. penentuan jenis CI;
 - b. pengklasifikasian layanan TIK sebagai CI;



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-3-

- c. pencatatan detail *Configuration Information* sesuai dengan kritikalitas dan tipe layanan TIK;
- d. pengendalian akses ke *Configuration Information*;
- e. pengelolaan CI;
- f. pengelolaan perubahan CI untuk menjaga integritas *Configuration Information*;
- g. pemberian akses *Configuration Information* kepada pihak yang terlibat dalam kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK sesuai kebutuhan;
- h. audit *Configuration Information* secara berkala.

C. RELATIONSHIP AND AGREEMENT

1. *Business Relationship Management*

Merupakan kegiatan pengelolaan hubungan antara Unit TIK dengan pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan TIK dalam rangka mendukung pencapaian target layanan TIK, yang terdiri atas:

- a. identifikasi dan pendokumentasian pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan TIK yang meliputi Pemilik Proses Bisnis (Unit di Lingkungan Kementerian Keuangan), Pengguna, dan pihak terkait lainnya;
- b. pengelolaan hubungan antara Unit TIK dengan Pengguna dan pemeliharaan kepuasan Pengguna;
- c. pengelolaan komunikasi dengan Pengguna dan pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan TIK;
- d. pelaksanaan tinjauan kinerja layanan TIK secara berkala dengan Pengguna;
- e. pelaksanaan survei kepuasan Pengguna;
- f. analisis hasil survei kepuasan Pengguna;
- g. pencatatan, investigasi, tindak lanjut, pelaporan, dan penyelesaian dalam rangka pengelolaan keluhan Pengguna terkait layanan TIK.

2. *Service Level Management*

Merupakan kegiatan untuk memastikan tingkat layanan TIK yang diberikan oleh Unit TIK sesuai kesepakatan dengan Pengguna, yang terdiri atas:

- a. identifikasi dan persetujuan layanan TIK yang akan diberikan berdasarkan *Service Requirements*;
- b. penyusunan SLA yang mencakup target tingkat layanan TIK, batas beban kerja, dan pengecualian;
- c. pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kinerja terhadap target tingkat layanan TIK.

3. *Supplier Management*

Merupakan kegiatan untuk memastikan hubungan antara Unit TIK dengan Penyedia terlaksana dengan baik dalam rangka penyelenggaraan layanan TIK, yang terdiri atas:

- a. pengelolaan kesepakatan antara Unit TIK dengan Penyedia yang terdapat pada dokumen kontrak dengan memastikan:
 - 1) keselarasan dokumen kontrak dengan SLA;
 - 2) keterhubungan antara kontrak dengan subkontrak (apabila ada);



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-4-

- 3) penyelesaian perselisihan kontrak.
- b. pengelolaan hubungan dengan Penyedia melalui kegiatan sebagai berikut:
 - 1) memastikan Penyedia melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan kontrak yang disepakati;
 - 2) memastikan pelaksanaan subkontrak (apabila ada);
 - 3) pemantauan kinerja Penyedia secara berkala untuk memastikan pencapaian target SLA.
- c. pengoordinasian perubahan kontrak dengan kegiatan *change management*.

D. *SUPPLY AND DEMAND*

1. *Budgeting and Accounting For Services*

Merupakan kegiatan untuk memastikan kegiatan penganggaran dan akuntansi layanan TIK dilaksanakan secara efektif, efisien, dan akurat dalam mendukung pelaksanaan Manajemen Mutu dan Layanan TIK, yang terdiri atas:

- a. analisis kebutuhan anggaran penyelenggaraan layanan TIK;
- b. penganggaran biaya penyelenggaraan layanan TIK;
- c. pengajuan penganggaran untuk disetujui oleh KPA;
- d. pengawasan kegiatan penganggaran dan akuntansi layanan TIK yang efektif.

2. *Demand Management*

Merupakan kegiatan mengelola kebutuhan Pengguna, yang terdiri atas:

- a. penentuan kebutuhan layanan TIK saat ini dan perkiraan layanan TIK masa mendatang;
- b. pemantauan dan pelaporan kebutuhan dan konsumsi layanan TIK.

3. *Capacity Management*

Merupakan kegiatan untuk memastikan kapasitas layanan TIK dapat memenuhi kebutuhan bisnis saat ini dan yang akan datang secara optimal. Kapasitas layanan TIK mencakup kapasitas kebutuhan Sumber Daya Manusia, sumber daya Infrastruktur TIK, sumber daya informasi, dan sumber daya anggaran. Kegiatan pada *capacity management*, terdiri atas:

- a. perencanaan kapasitas yang mencakup:
 - 1) kebutuhan kapasitas layanan TIK saat ini dan yang akan datang;
 - 2) perkiraan dampak untuk pemenuhan kapasitas dalam rangka memastikan ketersediaan, kelangsungan, dan tingkat layanan TIK yang telah disepakati;
 - 3) rentang waktu dan *threshold* untuk perubahan kapasitas layanan TIK.
- b. penyediaan kapasitas yang cukup untuk memenuhi kapasitas yang disepakati dan kebutuhan kinerja.
- c. pemantauan penggunaan kapasitas, analisis kapasitas dan kinerja sumber daya, serta identifikasi untuk perbaikan kinerja layanan TIK.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-5-

E. SERVICE DESIGN, BUILD, AND TRANSITION

1. Change Management

Merupakan kegiatan untuk mengelola perubahan layanan TIK secara efektif dan efisien serta memperhatikan aspek keamanan informasi, yang terdiri atas:

- a. pendefinisian:
 - 1) Komponen Layanan TIK dan CI yang masuk dalam kendali kegiatan *change management* Layanan TIK;
 - 2) kategori perubahan, misalnya *Emergency Change* atau *Non-Emergency Change*;
 - 3) kriteria untuk menentukan perubahan yang berpotensi memiliki dampak yang besar pada layanan TIK atau Pengguna.
- b. pencatatan dan pengklasifikasian atas permintaan perubahan layanan TIK atau implementasi layanan TIK baru;
- c. penilaian, persetujuan, dan prioritas atas permintaan perubahan layanan TIK atau implementasi layanan TIK baru, dengan mempertimbangkan:
 - 1) layanan TIK yang ada;
 - 2) Pengguna dan pihak berkepentingan lainnya;
 - 3) kapasitas, ketersediaan layanan, keberlangsungan layanan, dan keamanan informasi;
 - 4) permintaan lain untuk perubahan, rilis, dan rencana *deployment*.
- d. perencanaan dan pengujian perubahan layanan TIK atau implementasi layanan TIK baru;
- e. koordinasi dengan *service, design, and transition* untuk:
 - 1) layanan TIK baru dengan potensi memiliki dampak besar pada Pengguna atau layanan TIK lain;
 - 2) perubahan pada layanan TIK yang berpotensi berdampak besar pada Pengguna atau layanan TIK lain;
 - 3) kategori perubahan yang dikelola oleh *service, design, and transition*;
 - 4) penghapusan layanan TIK;
 - 5) transfer layanan TIK yang ada pada Unit TIK ke Pengguna atau pihak lain;
 - 6) transfer layanan TIK yang ada dari Pengguna atau pihak lain ke Unit TIK.
- f. pengkajian perubahan layanan TIK atau implementasi layanan TIK baru.

2. Service design and transition

Merupakan kegiatan untuk memastikan layanan TIK baru, penghapusan layanan TIK, maupun perubahan layanan TIK yang memiliki potensi yang berdampak besar pada layanan TIK atau Pengguna dapat dipenuhi dan dikelola dengan memperhatikan kualitas dan biaya layanan TIK yang telah ditentukan. Penentuan dampak besar/kecil ditetapkan oleh Unit TIK masing-masing sesuai dengan karakteristik organisasi. Kegiatan *service design and transition*, terdiri atas:

- a. perencanaan, yaitu:
 - 1) Identifikasi *Service Requirements* yang dihasilkan pada bagian perencanaan layanan TIK (*plan the services*);



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-6-

- 2) Penyusunan dokumen perencanaan yang mencakup sekurang-kurangnya:
 - a) wewenang dan tanggung jawab terkait aktivitas dalam perencanaan, pengembangan, dan transisi layanan TIK baru atau perubahan layanan TIK;
 - b) *timeline* kegiatan;
 - c) sumber daya yang dibutuhkan seperti SDM, informasi, biaya, dan teknologi;
 - d) keterkaitan dengan layanan TIK lain;
 - e) pengujian yang dibutuhkan;
 - f) kriteria penerimaan layanan TIK (*IT service acceptance criteria*);
 - g) ekspektasi hasil layanan TIK baru atau perubahan layanan TIK yang terukur;
 - h) dampak pada Manajemen Mutu dan Layanan TIK, layanan TIK lainnya, Pengguna, dan pihak yang berkepentingan.
 - i) tanggal penghapusan atau transfer (khusus penghapusan dan transfer);
 - j) pengarsipan terkait informasi layanan TIK (khusus penghapusan);
 - k) penghapusan atau pemindahan data (khusus penghapusan dan transfer);
 - l) dokumentasi (khusus penghapusan dan transfer); dan
 - m) Komponen Layanan TIK yang terkait seperti infrastruktur, lisensi aplikasi (khusus penghapusan dan transfer).
- b. desain, yaitu:

Penyusunan dokumen desain untuk layanan TIK baru atau perubahan layanan TIK yang mencakup sekurang-kurangnya:

 - 1) wewenang dan tanggung jawab terkait pemenuhan layanan TIK baru atau perubahan layanan TIK;
 - 2) pembagian tugas dan tanggung jawab terkait pemenuhan layanan TIK baru atau perubahan layanan TIK;
 - 3) identifikasi kebutuhan termasuk kebutuhan SDM dan kompetensi, biaya, kapasitas, teknologi, perubahan peraturan, perubahan kontrak, perubahan *Service Management System*, perubahan SLA, perubahan Katalog Layanan TIK, keterlibatan dengan pihak terkait;
 - 4) dampak terhadap layanan TIK lain;
 - 5) pemutakhiran Katalog Layanan TIK.
- c. pembangunan dan transisi, yaitu:
 - 1) pembangunan layanan TIK baru atau perubahan layanan TIK sesuai dokumen desain;
 - 2) pengujian dan validasi atas desain layanan TIK baru atau perubahan layanan TIK;
 - 3) koordinasi dengan koordinator *release management* untuk implementasi layanan TIK baru atau perubahan layanan TIK yang telah disetujui;
 - 4) penyusunan dokumen transisi terkait verifikasi pemenuhan *Service Requirements*, desain layanan TIK, dan kriteria penerimaan.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-7-

3. *Release and Deployment Management*

Merupakan kegiatan untuk mengimplementasikan perubahan layanan TIK yang telah disetujui di *change management* secara efektif dan efisien serta memperhatikan aspek keamanan informasi, melalui kegiatan:

- a. pelaksanaan kegiatan *release management* yang meliputi:
 - 1) koordinasi dengan koordinator *change management*;
 - 2) perencanaan, implementasi, pengujian, dan pendokumentasian implementasi rilis layanan TIK;
 - 3) pemantauan dan evaluasi hasil implementasi rilis layanan TIK secara berkala.
- b. pendokumentasian kegiatan *release management* yang mencakup:
 - 1) dokumen implementasi rilis, mencakup:
 - a) referensi ke *Request For Change* (RFC) terkait;
 - b) perencanaan rilis;
 - c) kegiatan implementasi rilis;
 - d) hasil pengujian rilis;
 - e) *rollback* plan dalam hal terjadi kegagalan pada saat implementasi rilis;
 - f) analisis dampak, potensi perbaikan;
 - g) hasil pemantauan dan evaluasi implementasi rilis dalam masa *Post Implementation Review*.
 - 2) laporan pemantauan dan evaluasi hasil implementasi rilis layanan TIK.

F. *Resolution and Fulfillment*

1. *Incident Management*

Merupakan kegiatan untuk melaksanakan pemulihan gangguan layanan TIK sesuai dengan kesepakatan tingkat layanan, yang terdiri atas:

- a. pendefinisian dan pendokumentasian acuan prioritas penanganan gangguan layanan TIK dengan mempertimbangkan dampak dan urgensi;
- b. pencatatan, investigasi, penanganan, dan penyelesaian gangguan layanan TIK;
- c. eskalasi gangguan layanan TIK yang tidak dapat diselesaikan pada kegiatan *incident management* ke kegiatan *problem management*;
- d. koordinasi dengan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK lainnya seperti kegiatan *change management* untuk gangguan yang memerlukan proses perubahan;
- e. pelaporan penanganan gangguan layanan TIK.

2. *Service Request Management*

Merupakan kegiatan untuk mengelola permintaan dan pemenuhan layanan TIK dengan mengacu pada prioritas yang telah ditentukan oleh Unit TIK, yang terdiri atas:

- a. identifikasi dan pencatatan permintaan layanan TIK oleh *service desk*;
- b. penugasan, pemantauan, dan komunikasi status kemajuan permintaan layanan TIK;
- c. eskalasi permintaan layanan TIK;



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-8-

- d. koordinasi dengan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK lainnya;
- e. pelaporan penyelesaian permintaan layanan TIK.

3. *Problem Management*

Merupakan kegiatan untuk mencari akar penyebab terjadinya masalah layanan TIK dan memberikan solusi penyelesaian, yang terdiri atas:

- a. identifikasi masalah layanan TIK (gangguan layanan TIK yang berulang);
- b. penentuan klasifikasi masalah layanan TIK berdasarkan prioritas, kategori, dan dampak;
- c. investigasi dan diagnosa akar penyebab masalah layanan TIK;
- d. penanganan masalah layanan TIK dengan memberikan solusi;
- e. identifikasi lebih lanjut untuk menentukan tindakan dalam rangka meminimalkan dampak masalah apabila masalah belum terselesaikan;
- f. pencatatan setiap *Known Error* dan solusi ke dalam KEDB dan *Knowledge Base*;
- g. analisis data tren gangguan dan tren masalah layanan TIK untuk identifikasi akar masalah dan tindakan preventif;
- h. pengawasan, pengkajian, dan pelaporan terhadap efektivitas solusi masalah layanan TIK secara berkala;
- i. pemberian akses KEDB dan solusi masalah layanan TIK kepada koordinator kegiatan *incident management* dan *service desk*;
- j. koordinasi dengan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK lainnya seperti kegiatan *change management* untuk penanganan masalah yang memerlukan proses perubahan.

G. *SERVICE ASSURANCE*

1. *Service Availability Management*

Merupakan kegiatan untuk memastikan layanan TIK tersedia sesuai dengan target tingkat ketersediaan layanan TIK yang telah disepakati, yang terdiri atas:

- a. perencanaan ketersediaan layanan TIK melalui penyusunan *Availability Plan*;
- b. pemutakhiran *Availability Plan*;
- c. pemantauan dan analisis realisasi ketersediaan layanan TIK terhadap target yang telah disepakati;
- d. investigasi dan pelaksanaan tindakan lebih lanjut terkait ketidakterersediaan layanan TIK.

2. *Continuity Management*

Merupakan kegiatan untuk menjamin kelangsungan proses bisnis Kementerian Keuangan dengan memastikan layanan TIK dan fasilitas teknis dapat berjalan atau dapat dipulihkan dalam rentang waktu yang disepakati pada saat terjadi bencana, yang terdiri atas:

- a. analisis dampak bisnis (*Business Impact Analysis/BIA*);
- b. penyusunan dan/atau pemutakhiran *Disaster Recovery Plan*;
- c. pengujian dan evaluasi *Disaster Recovery Plan*;

C



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-9-

d. pembentukan Organisasi Manajemen Kelangsungan Layanan TIK, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) untuk tingkat Kementerian Keuangan pembentukan dan penetapan keanggotaan Organisasi Manajemen Kelangsungan Layanan TIK ditetapkan oleh *Chief Information Officer* (CIO) Kementerian Keuangan;
- 2) untuk tingkat Unit pembentukan dan penetapan keanggotaan Organisasi Manajemen Kelangsungan Layanan TIK ditetapkan oleh Pimpinan Unit TIK.

3. *Information Security Management*

Merupakan kegiatan untuk melindungi kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan aset informasi Kementerian Keuangan dari berbagai bentuk gangguan serta ancaman keamanan informasi dengan mengikuti ketentuan dalam Kebijakan Sistem Manajemen Keamanan Informasi di lingkungan Kementerian Keuangan.

H. KETERBATASAN SUMBER DAYA DAN KETIDAKSESUAIAN

1. Dalam hal terdapat keterbatasan sumber daya, Unit TIK dapat melaksanakan penggabungan kegiatan dengan mempertimbangkan obyektivitas pelaksanaan kegiatan dimaksud. Kegiatan yang pelaksanaannya tidak dapat digabung atau harus terpisah penanggung jawabnya adalah:
 - a. *incident management* dengan *problem management*;
 - b. *change management*, *release and deployment management*, dengan *configuration management*.
2. Dalam hal terdapat ketidaksesuaian pada pelaksanaan kegiatan Manajemen Mutu dan Layanan TIK, Unit TIK harus mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan.

MENTERI KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA,

ttd.


SRI MULYANI INDRAWATI

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Umum

u.b.

Kepala Bagian T.U. Kementerian

ARIF BINTARTO YUWONO
NIP 197109121997031001