



**BUPATI BARITO SELATAN
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

**KEPUTUSAN BUPATI BARITO SELATAN
NOMOR 188.45/ 319 /2022**

TENTANG

**PEDOMAN MANAJEMEN PERUBAHAN DAN *RELEASE* SISTEM PEMERINTAHAN
BERBASIS ELEKTRONIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BARITO SELATAN**

BUPATI BARITO SELATAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik secara efektif dan optimal, diperlukan adanya suatu pedoman manajemen perubahan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Selatan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Bupati Barito Selatan tentang Pedoman Manajemen Perubahan dan *Release* Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Selatan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Perpanjangan Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;

7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;
8. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Manajemen Resiko Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Barito Selatan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Daerah Kabupaten Barito Selatan;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Barito Selatan Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
14. Peraturan Bupati Barito Selatan Nomor 17 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Selatan;

- Memperhatikan :
1. Hasil pertemuan pertama pelaksanaan Asistensi Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Tahun 2022 pada Tanggal 12 sampai dengan 14 April 2022;
 2. Hasil pertemuan kedua pelaksanaan Asistensi Penerapan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Tahun 2022 pada Tanggal 12 sampai dengan 13 Mei 2022;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Pedoman Manajemen Perubahan dan *Release* Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Selatan, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA : Pedoman sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dimaksudkan sebagai acuan dalam pelaksanaan Manajemen Perubahan dan *Release* Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Barito Selatan.
- KETIGA : Dalam pelaksanaan penerapan manajemen perubahan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, seluruh Perangkat Daerah lingkup Pemerintah Kabupaten Barito Selatan wajib berpedoman pada pedoman sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU.
- KEEMPAT : Dalam rangka menjamin efektivitas pelaksanaan manajemen perubahan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU di lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Selatan, akan dilakukan pengkajian ulang secara berkala.
- KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Barito Selatan.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Buntok
pada tanggal 11 Juli 2022

Pj. BUPATI BARITO SELATAN,

LISDA ARRIYANA

LAMPIRAN : KEPUTUSAN BUPATI BARITO SELATAN

NOMOR : 188.45/ 319 /2022

TANGGAL : 11 Juli 2022

**TENTANG : PEDOMAN MANAJEMEN PERUBAHAN DAN
RELEASE SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS
ELEKTRONIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KABUPATEN BARITO SELATAN.**

**PEDOMAN MANAJEMEN PERUBAHAN DAN RELEASE
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK**

A. Deskripsi

Pedoman Manajemen Perubahan dan *Release* Layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) disusun dengan tujuan untuk memberikan panduan dan standarisasi mengenai pengelolaan perubahan dan *release* Layanan SPBE untuk memastikan bahwa setiap perubahan dan *release* terhadap Layanan SPBE maupun komponen pendukungnya terotorisasi, tercatat, terkendali, dan terpantau dengan baik, sehingga di kemudian hari tidak menimbulkan gangguan Layanan SPBE. Manajemen Perubahan SPBE yang dicakup dalam pedoman ini adalah perubahan terkait Layanan SPBE yang telah terdaftar dalam Katalog Layanan SPBE, sedangkan *release* Layanan SPBE yang dicakup dalam pedoman ini adalah *release* yang berasal dari perubahan Layanan SPBE dan pengembangan SPBE.

Hal-hal yang diatur dalam pedoman ini adalah sebagai berikut:

1. Pengelolaan perubahan Layanan SPBE;
2. Pengelolaan *release* Layanan SPBE; dan
3. Pemantauan dan pelaporan rutin perubahan dan *release* Layanan SPBE.

B. Definisi

1. Aset SPBE atau *Configuration Item* (CI) adalah komponen/ infrastruktur pendukung Layanan SPBE seperti hardware, software, dan dokumentasi.
2. *Change Coordinator* atau Koordinator Perubahan Layanan SPBE adalah Kepala Bidang Informatika, Persandian dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Selatan yang ditugaskan untuk mengoordinasikan pengelolaan perubahan Layanan SPBE yang menjadi bidang tugasnya.
3. *Change Impact* adalah dampak negatif yang mungkin terjadi akibat adanya perubahan terhadap Layanan SPBE yang sudah berjalan.
4. *Change Impact Analysis* (CIA) adalah analisis yang dilakukan terhadap permintaan perubahan Layanan SPBE untuk mengetahui dampak yang akan ditimbulkan dari permintaan perubahan Layanan SPBE tersebut.
5. *Change Manager* atau Manajer Perubahan Layanan SPBE adalah pejabat yang ditunjuk untuk melaksanakan kegiatan pengelolaan perubahan Layanan SPBE. *Change Manager* terdiri dari Kepala Seksi atau staf pada Bidang Informatika, Persandian dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Selatan sesuai bidang tugasnya.

6. *Change Urgency* adalah tingkat kepentingan pelaksanaan perubahan Layanan SPBE.
7. *Configuration Management Database* (CMDB) adalah logical data repository yang menyimpan informasi mengenai aset SPBE, hubungan antar aset SPBE, dan seluruh informasi yang diperlukan serta menunjang proses pengelolaan seluruh Layanan SPBE.
8. *Data Center* adalah sarana fisik yang digunakan untuk menempatkan perangkat-perangkat Layanan SPBE secara terpusat
9. *Disaster Recovery Plan* (DRP) adalah rencana pemulihan penyelenggaraan Layanan SPBE utama pada saat terjadi keadaan darurat.
10. *Downtime* adalah ukuran/tenggang waktu di mana komponen pendukung Layanan SPBE tidak tersedia atau tidak beroperasi secara normal.
11. *Emergency Change Advisory Board* (E-CAB) adalah pejabat yang berwenang untuk menentukan apakah perubahan yang bersifat emergency dapat dilaksanakan.
12. Gangguan Layanan SPBE adalah hal-hal yang berpotensi menjadi masalah atau masalah yang terjadi terhadap Layanan SPBE itu sendiri, sehingga Layanan SPBE tidak dapat beroperasi dengan normal.
13. *Incident Coordinator* Layanan SPBE adalah Kepala Seksi atau Staf di lingkungan Unit Kerja SPBE yang mengoordinasikan pengelolaan gangguan Layanan SPBE yang menjadi bidang tugasnya.
14. Katalog Layanan SPBE adalah daftar Layanan SPBE yang dibuat untuk memberikan informasi tentang jenis dan ketentuan penyelenggaraan Layanan SPBE sehingga akan memudahkan pengguna dalam berinteraksi dengan Unit Kerja SPBE dan untuk memperjelas batasan kemampuan Unit Kerja SPBE dalam penyelenggaraan Layanan SPBE.
15. Layanan SPBE adalah fasilitas yang terdiri dari gabungan komponen teknologi, proses, dan personil dalam rangka penyelenggaraan sistem informasi yang direncanakan, dikembangkan, dioperasikan, dan dipelihara oleh Unit Kerja SPBE baik secara terpusat maupun terdistribusi, yang digunakan untuk memenuhi kepentingan pemenuhan tugas dan fungsi unit kerja terkait maupun aparatur pada umumnya. Layanan SPBE yang dicakup adalah Layanan yang terdaftar dalam Katalog Layanan SPBE.
16. Pelaksana Teknis Perubahan Layanan SPBE adalah Pelaksana yang ditunjuk oleh *Change Coordinator* sesuai dengan ruang lingkup perubahan yang menjadi bidang tugasnya untuk melakukan perubahan Layanan SPBE.
17. Pelaksana Teknis *Release* Layanan SPBE adalah pegawai yang ditunjuk dan ditugaskan oleh *Release Coordinator* Layanan SPBE untuk melaksanakan kegiatan teknis release Layanan SPBE.
18. Pengguna Layanan SPBE yang selanjutnya disebut Pengguna adalah pihak-pihak yang menggunakan atau memanfaatkan Layanan SPBE melalui perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi.
19. Perwakilan Pengguna Layanan SPBE adalah pegawai pada satu unit kerja yang bertugas untuk mewakili pengguna SPBE akhir (*end user*) dalam unit kerja tersebut dalam penyampaian permintaan Layanan SPBE ke *Service Desk* SPBE dan memonitor penyelesaian permintaan layanan tersebut.
20. *Problem* Layanan SPBE adalah permasalahan inti dari satu atau lebih gangguan Layanan SPBE yang belum ditemukan solusi sementara atau permanennya.
21. *Problem Manager* atau Manajer Pengelolaan Problem Layanan SPBE adalah Kasi di lingkungan Unit Kerja SPBE yang ditugaskan untuk

- mengoordinasikan pengelolaan problem Layanan SPBE sesuai bidang tugasnya.
22. *Release Coordinator* atau Koordinator *Release* Layanan SPBE adalah pejabat yang ditunjuk oleh *Change Manager* untuk mengoordinasikan pengelolaan *release* Layanan SPBE
 23. *Release* Layanan SPBE adalah kegiatan merencanakan, membangun, dan menguji produk yang diharapkan dari permintaan perubahan Layanan SPBE.
 24. *Request for Change* (RFC) adalah permintaan perubahan terhadap Layanan SPBE baik kecil maupun besar dalam rangka pemenuhan kebutuhan unit kerja maupun perbaikan dan peningkatan kualitas Layanan SPBE.
 25. *Rollback* adalah pembatalan *rollout* Layanan SPBE akibat ketidaksesuaiannya dengan spesifikasi atau kebutuhan perubahan Layanan SPBE.
 26. *Rollback plan* adalah rencana pengembalian sistem ke keadaan semula jika terjadi kegagalan dan/atau gangguan sistem pada saat *rollout* Layanan SPBE dilakukan.
 27. *Rollout* Layanan SPBE adalah kegiatan mengimplementasikan produk hasil *release* Layanan SPBE atau hasil pengembangan SPBE ke *production environment* (lingkungan produksi/operasional) untuk dimanfaatkan secara normal.
 28. *Rollout Manager* adalah Kepala Seksi Pengembangan Teknologi Komunikasi dan Informasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Selatan.
 29. *Service Desk* SPBE adalah bagian dari Unit Kerja SPBE yang bertindak sebagai *Single Point of Contact* (SPOC) atau gerbang Layanan SPBE terdepan yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepuasan Pengguna. *Service Desk* SPBE bukan diposisikan sebagai tenaga teknis semata, namun lebih luas lagi harus bertindak sebagai unit pelayanan SPBE bagi Pengguna.
 30. *Software Detail Design* (SDD) adalah dokumen untuk menguraikan rancangan aplikasi yang dikembangkan.
 31. *Software Requirement Specification* (SRS) adalah spesifikasi atau rincian fitur, kemampuan, atau karakteristik SPBE yang harus dipenuhi oleh aplikasi perangkat lunak.
 32. Tiket pengembangan SPBE adalah satuan yang diberikan kepada satu permintaan pengembangan SPBE untuk tujuan sistem antrian dan penomoran unik atas permintaan pengembangan tersebut.
 33. Tiket perubahan Layanan SPBE adalah satuan yang diberikan kepada satu permintaan perubahan Layanan SPBE untuk tujuan sistem antrian dan penomoran unik atas permintaan perubahan tersebut.
 34. Tim Auditor Internal Tata Kelola SPBE adalah tim yang independen terhadap proses kerja sasaran audit, dan memiliki kompetensi untuk melakukan audit internal terhadap pelaksanaan Tata Kelola SPBE.
 35. Tim Pengelolaan Kelangsungan Layanan SPBE adalah tim yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan terkait pengelolaan kelangsungan Layanan SPBE baik dalam keadaan normal maupun dalam keadaan darurat yang keanggotaannya disahkan oleh Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Selatan.
 36. *User Requirement Specification* (URS) adalah spesifikasi atau rincian kemampuan aplikasi perangkat lunak/perangkat keras yang dibutuhkan oleh pengguna dan/atau perangkat keras dalam menjalankan tugasnya.
 37. *User Manual* adalah panduan penggunaan sebuah sistem/aplikasi perangkat lunak.

C. Pedoman Manajemen Perubahan SPBE

1. Perubahan Layanan SPBE meliputi kegiatan perbaikan atas Layanan SPBE yang terdapat pada Katalog Layanan SPBE yang dilakukan untuk menambah manfaat Layanan SPBE tersebut guna memenuhi kebutuhan dari proses bisnis yang belum terakomodir.
2. Pengelolaan perubahan Layanan SPBE meliputi kegiatan sebagai berikut:
 - 2.1. Permintaan perubahan Layanan SPBE;
 - 2.2. Pencatatan permintaan perubahan Layanan SPBE;
 - 2.3. Analisis dampak perubahan (*change impact analysis*) Layanan SPBE;
 - 2.4. Persetujuan permintaan perubahan Layanan SPBE; dan
 - 2.5. Implementasi perubahan Layanan SPBE.
3. Permintaan perubahan Layanan SPBE
 - 3.1. Aparatur atau unit kerja yang membutuhkan perubahan atas Layanan SPBE yang sudah berjalan menyampaikan permintaan perubahan Layanan SPBE kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Selatan yang mempunyai tugas dan fungsi pengelolaan teknologi dan informatika selaku *Service Desk* SPBE.
 - 3.2. Aparatur atau unit kerja sebagaimana dimaksud pada angka 3.1. adalah:
 - 3.2.1. Pengguna/Perwakilan Pengguna Layanan SPBE, dalam hal Layanan SPBE yang digunakan belum mengakomodir tugas atau fungsinya;
 - 3.2.2. Pegawai pada Unit Kerja SPBE, dalam hal terdapat kebutuhan untuk dilakukan perubahan Layanan SPBE terkait tugas dan fungsinya;
 - 3.2.3. *Incident Coordinator* Layanan SPBE, dalam hal diperlukan perubahan Layanan SPBE karena adanya gangguan Layanan SPBE; dan
 - 3.2.4. *Problem Manager* Layanan SPBE, dalam hal diperlukan perubahan Layanan SPBE karena adanya problem Layanan SPBE.
 - 3.3. Permintaan perubahan Layanan SPBE harus disetujui oleh pimpinan unit kerja dan disampaikan dengan menggunakan Formulir Permintaan Perubahan/*Request for Change* (RFC).
 - 3.4. Formulir Permintaan Perubahan/*Request for Change* (RFC) sebagaimana dimaksud pada angka 3.3. disampaikan baik melalui media *e-mail* atau surat, maupun melalui Layanan SPBE secara *online* dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Layanan SPBE, apabila sudah tersedia aplikasi Sistem Manajemen Layanan SPBE.
4. Pencatatan permintaan perubahan Layanan SPBE
 - 4.1. Untuk memudahkan Unit Kerja SPBE dalam mengelola perubahan Layanan SPBE, maka atas setiap permintaan perubahan Layanan SPBE dilakukan pencatatan dan apabila sudah memiliki aplikasi Sistem Manajemen Layanan SPBE maka dilakukan dengan membuat satu tiket perubahan Layanan SPBE pada aplikasi Sistem Informasi Manajemen Layanan SPBE.
 - 4.2. Dalam hal permintaan perubahan Layanan SPBE tidak disampaikan melalui pembukaan tiket perubahan Layanan SPBE, *Service Desk* SPBE menerima permintaan perubahan Layanan SPBE dan membuka tiket perubahan Layanan SPBE pada aplikasi

Sistem Informasi Manajemen Layanan SPBE apabila sudah tersedia aplikasi Sistem Informasi Manajemen Layanan SPBE.

4.3. Status tiket perubahan Layanan SPBE di dalam aplikasi Sistem Informasi Manajemen Layanan SPBE ditentukan sebagai berikut:

4.3.1. *Open*: yaitu keadaan di mana tiket perubahan Layanan SPBE sudah aktif dan sudah dieskalasi kepada pihak terkait;

4.3.2. *Approved*: yaitu keadaan di mana teket perubahan Layanan SPBE telah disetujui oleh *Change Coordinator*, *Change Manager*, atau *Emergency Change Advisory Board* (E-CAB);

4.3.3. *In Progress*: yaitu keadaan di mana SPBEet perubahan Layanan SPBE masih dalam proses penanganan oleh Pelaksana terkait;

4.3.4. *Pending*: yaitu keadaan di mana SPBEet perubahan Layanan SPBE ditunda penanganannya dikarenakan suatu sebab tertentu, misalnya perubahan tidak dapat dilakukan karena berkaitan dengan perubahan lain yang sedang dilakukan;

4.3.5. *Rejected*: yaitu keadaan di mana SPBEet perubahan Layanan SPBE tidak disetujui oleh *Change Coordinator*, *Change Manager*, atau *E-CAB* karena sebab tertentu, misalnya karena perubahan dapat membawa dampak yang sangat besar dan dapat mengganggu proses bisnis DJP; dan

4.3.6. *Closed*: yaitu keadaan di mana perubahan Layanan SPBE telah selesai dilakukan.

4.4. *Service Desk* SPBE mengklasifikasikan permintaan perubahan Layanan SPBE sebagai berikut:

4.4.1. Perubahan Layanan SPBE yang bersifat *standard*, yaitu perubahan yang memiliki karakteristik SPBE antara lain:

4.4.1.1. Perubahan yang akan dilakukan tidak menyebabkan gangguan terhadap Layanan SPBE yang sudah berjalan;

4.4.1.2. Perubahan tersebut merupakan kegiatan rutin yang sudah dilaksanakan dengan baik tanpa ada masalah, dan tidak pernah mengakibatkan gangguan Layanan SPBE;

4.4.1.3. Perubahan atas Layanan SPBE yang telah tersedia dokumentasi yang rinci, sehingga perubahan dapat dilaksanakan dengan mudah dan dapat mengurangi atau meniadakan risiko kegagalan;

4.4.1.4. Perubahan tersebut tidak mengubah profil risiko Layanan SPBE terhadap ketersediaan, kerahasiaan, dan keutuhan informasi dengan klasifikasi sangat rahasia dan rahasia;

4.4.1.5. Sumber daya pelaksana yang melakukan perubahan memiliki keterampilan yang memadai termasuk keterampilan untuk meniadakan atau mengurangi potensi gangguan yang mungkin terjadi; dan/atau

4.4.1.6. Perubahan Layanan SPBE tersebut dapat digunakan untuk mempercepat proses penanganan gangguan Layanan SPBE.

Contoh perubahan Layanan SPBE yang bersifat *standard* antara lain perubahan data yang disebabkan karena kesalahan input yang tidak berdampak pada data lainnya.

4.4.2. Perubahan Layanan SPBE yang bersifat normal, yaitu perubahan yang memiliki karakteristik SPBE sebagai berikut:

- 4.4.2.1. Perubahan yang akan dilakukan tidak termasuk dalam perubahan yang bersifat *standard* dan belum pernah dilakukan sebelumnya;
- 4.4.2.2. Sebelum melakukan perubahan dibutuhkan analisis dampak perubahan (*change impact analysis*);
- 4.4.2.3. Sumber daya pelaksana belum sepenuhnya memiliki keterampilan yang memadai untuk melaksanakan perubahan, termasuk keterampilan untuk meniadakan atau mengurangi potensi gangguan yang mungkin terjadi;
- 4.4.2.4. Perubahan yang akan dilakukan berpotensi meningkatkan profil risiko Layanan SPBE terhadap ketersediaan, kerahasiaan, dan keutuhan informasi aparatur atau unit kerja dengan klasifikasi sangat rahasia dan rahasia;
- 4.4.2.5. Pelaksanaan perubahan dapat melibatkan sumber daya dari berbagai unit kerja baik dari internal aparatur atau unit kerja maupun dari eksternal aparatur atau unit kerja; dan/atau
- 4.4.2.6. Setelah perubahan selesai dilakukan diperlukan pengujian secara menyeluruh untuk memperkecil risiko kegagalan dan/atau gangguan yang ditimbulkan.

Contoh perubahan Layanan SPBE yang bersifat normal antara lain penambahan *field* pada *database* akibat adanya ketentuan baru.

4.4.3. Perubahan Layanan SPBE yang bersifat *emergency*, yaitu perubahan yang memiliki karakteristik SPBE sebagai berikut:

- 4.4.3.1. Perubahan bersifat normal tetapi mempunyai tingkat *urgency* yang lebih tinggi;
- 4.4.3.2. Perubahan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan yang sifatnya mendesak atau harus dipenuhi dalam jangka waktu yang pendek;
- 4.4.3.3. Perubahan yang apabila tidak segera dilakukan akan membawa dampak buruk dalam jumlah besar bagi proses bisnis utama aparatur atau unit kerja; dan/atau
- 4.4.3.4. Perubahan dapat dilakukan tanpa melalui pengujian secara menyeluruh untuk mempercepat waktu pelaksanaan.

Contoh perubahan Layanan SPBE yang bersifat *emergency* antara lain penambahan *patch* keamanan untuk aplikasi atau *database* yang terserang virus.

4.5. Berdasarkan klasifikasi permintaan perubahan Layanan SPBE, *Service Desk* SPBE melakukan eskalasi penyelesaian perubahan Layanan SPBE kepada:

- 4.5.1. *Change Coordinator* terkait, dalam hal perubahan Layanan SPBE bersifat *standard*; dan
- 4.5.2. *Change Manager* terkait, dalam hal perubahan Layanan SPBE bersifat *normal* atau *emergency*;

- serta mengubah status tiket menjadi *Open*.
- 4.6. Dalam hal perubahan Layanan SPBE bersifat *normal* atau *emergency*, *Change Manager* menugaskan *Change Coordinator* terkait untuk melakukan analisis dampak perubahan (*Change Impact Analysis*) Layanan SPBE.
 - 4.7. Pengklasifikasian dan pengeskalasian permintaan perubahan Layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada angka 4.4. dan 4.5. dilakukan dengan mengacu kepada Daftar Klasifikasi Perubahan Layanan SPBE.
 - 4.8. Sekurang-kurangnya setiap tiga bulan sekali, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Selatan, melalui Bidang Informatika, Persandian dan Statistik, menyusun dan memperbaharui Daftar Klasifikasi Perubahan Layanan SPBE yang berisi:
 - 4.8.1. Pengelompokan perubahan Layanan SPBE berdasarkan:
 - a. Area perubahan yang terdiri dari Aplikasi / *Software*, *Network*, *Hardware non-Network*, *Database*, dan lainnya;
 - b. Subarea perubahan yang berisi nama layanan area perubahan;
 - c. Detil subarea perubahan yang berisi detil dari subarea perubahan;
 - d. Klasifikasi perubahan yang terdiri dari *standard*, *normal*, dan *emergency*;
 - e. *Change Impact* yang terdiri dari *critical*, *high*, *medium*, dan *low*;
 - f. *Change Urgency* yang terdiri dari *critical*, *high*, *medium*, dan *low*; dan
 - g. Prioritas perubahan yang terdiri dari prioritas 1, 2, 3, dan 4.
 - 4.8.2. Pihak yang berwenang menyetujui perubahan Layanan SPBE;
 - 4.8.3. Pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan perubahan Layanan SPBE;
 - 4.8.4. *Response time*/waktu tanggap dari pihak terkait setelah menerima penugasan;
 - 4.8.5. Durasi penanganan sebelum dieskalasi kepada pihak lain; dan;
 - 4.8.6. Pihak yang menerima eskalasi dalam hal durasi maksimal dan *response time* telah terlewati.
 5. Analisis Dampak Perubahan (*Change Impact Analysis*) Layanan SPBE
 - 5.1. *Change impact analysis* (CIA) dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dampak yang akan ditimbulkan dari perubahan Layanan SPBE yang akan dilakukan.
 - 5.2. *Change Coordinator* mengoordinasikan kegiatan CIA dengan Pelaksana Teknis Perubahan Layanan SPBE terkait, dengan kegiatan sebagai berikut:
 - 5.2.1. Melakukan analisis *change impact* dan *change urgency* terhadap:
 - a. Proses bisnis aparatur atau unit kerja;
 - b. Infrastruktur aparatur atau unit kerja;
 - c. Dokumen; dan
 - d. Layanan SPBE lainnya;
 - 5.2.2. Melakukan analisis *change impact* jika perubahan Layanan SPBE tidak dilakukan; dan
 - 5.2.3. Menentukan prioritas perubahan dalam hal perubahan Layanan SPBE dapat dilakukan.

- 5.3. Hasil kegiatan CIA sebagaimana dimaksud pada angka 5.2. dituangkan ke dalam Formulir *Change Impact Analysis* untuk dijadikan dasar persetujuan perubahan Layanan SPBE yang bersifat normal atau *emergency*.
6. Persetujuan perubahan Layanan SPBE
 - 6.1. Dalam hal perubahan Layanan SPBE bersifat *standard*, *Change Coordinator* memberikan persetujuan terhadap perubahan yang akan dilakukan tanpa melakukan kegiatan CIA.
 - 6.2. Dalam hal perubahan Layanan SPBE bersifat normal, *Change Manager* mempelajari hasil CIA yang dilakukan oleh *Change Coordinator* dan berdasarkan hasil CIA tersebut memberikan persetujuan pelaksanaan perubahan Layanan SPBE.
 - 6.3. Dalam hal perubahan Layanan SPBE bersifat *emergency*, *Change Manager* melakukan pembahasan dan meminta persetujuan perubahan Layanan SPBE kepada E-CAB dengan mempertimbangkan hasil CIA.
 - 6.4. Jangka waktu maksimal pemberian persetujuan permintaan perubahan Layanan SPBE yang bersifat *emergency* adalah 24 jam sejak SPBEet perubahan Layanan SPBE tersebut diregister oleh petugas *Service Desk* SPBE.
 - 6.5. Dalam hal E-CAB sedang tidak berada di tempat Penyampaian persetujuan sebagaimana dimaksud pada angka 6.4. dapat disampaikan melalui media *email*, *teleconference* atau media lain yang dianggap tercepat dan terefektif namun tetap harus terdokumentasi dengan baik.
7. Implementasi perubahan Layanan SPBE
 - 7.1. Permintaan perubahan Layanan SPBE yang telah mendapatkan persetujuan dan Formulir Permintaan Perubahan/*Request for Change* (RFC) telah diterima harus segera diimplementasikan oleh Pelaksana Teknis Perubahan Layanan SPBE terkait yang ditunjuk. Khusus untuk perubahan Layanan SPBE yang bersifat *emergency*, Formulir Permintaan Perubahan/*Request for Change* (RFC) dapat dilengkapi setelah perubahan Layanan SPBE selesai dilaksanakan.
 - 7.2. Perubahan Layanan SPBE yang bersifat *standard* dilaksanakan pada lingkungan *production* dengan persetujuan *Change Coordinator*.
 - 7.3. Perubahan Layanan SPBE yang bersifat normal atau *emergency* dilaksanakan dengan kegiatan sebagai berikut:
 - 7.3.1. Perubahan Layanan SPBE yang tidak membutuhkan pengembangan SPBE dilakukan dengan mengacu kepada huruf E. Pedoman Pengelolaan *Release* Layanan SPBE.
 - 7.3.2. Perubahan Layanan SPBE yang membutuhkan pengembangan SPBE dilakukan dengan mengacu kepada Pedoman Pengembangan Aplikasi dan Infrastruktur SPBE.
 - 7.4. Perubahan Layanan SPBE yang bersifat *standard* yang telah dilaksanakan pada lingkup *production* sebagaimana dimaksud pada angka 7.2. dinyatakan selesai dengan penutupan tiket perubahan Layanan SPBE oleh *Change Coordinator* yang selanjutnya menginformasikannya kepada pihak yang terkait.
 - 7.5. Perubahan Layanan SPBE yang bersifat normal atau *emergency* yang membutuhkan pengembangan SPBE sebagaimana dimaksud pada angka 7.3.2. dinyatakan selesai dengan penutupan tiket perubahan Layanan SPBE yang selanjutnya membuat usulan pengembangan SPBE dengan mengacu kepada Pedoman Pengembangan Aplikasi dan Infrastruktur SPBE.

D. Pedoman Pengelolaan *Release* Layanan SPBE

1. Pengelolaan *release* Layanan SPBE diperlukan untuk mengimplementasikan perubahan Layanan SPBE yang bersifat normal atau *emergency* dan tidak membutuhkan pengembangan SPBE, pada lingkungan *production*.
2. Pengelolaan *release* Layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada angka 1 meliputi kegiatan sebagai berikut:
 - 2.1. Pelaksanaan *release* Layanan SPBE; dan
 - 2.2. Pelaksanaan *rollout* Layanan SPBE.
3. Pelaksanaan *release* Layanan SPBE
 - 3.1. Pelaksanaan *release* Layanan SPBE meliputi kegiatan merencanakan, membangun, dan menguji produk yang diharapkan dari permintaan perubahan Layanan SPBE.
 - 3.2. Pelaksanaan *release* Layanan SPBE atas perubahan Layanan SPBE yang sudah melalui tahapan implementasi dilakukan dengan persetujuan *Release Coordinator* Layanan SPBE.
 - 3.3. Pelaksanaan *release* Layanan SPBE dilakukan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
 - 3.3.1. Kebutuhan perangkat dan keterlibatan pihak ketiga penyedia barang dan/atau jasa SPBE;
 - 3.3.2. Perencanaan dan sumber daya yang akan digunakan dalam proses *release* dan *rollout* Layanan SPBE; dan
 - 3.3.3. Dampak yang ditimbulkan dari pelaksanaan *release* Layanan SPBE.
 - 3.4. Sebelum melakukan *release* Layanan SPBE, Pelaksana Teknis *Release* Layanan SPBE terkait membuat rencana *release* Layanan SPBE yang meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 3.4.1. Jadwal dan durasi pelaksanaan *release* Layanan SPBE;
 - 3.4.2. Pihak-pihak yang bertanggung jawab melaksanakan *release* Layanan SPBE; dan
 - 3.4.3. *Rollback plan* apabila terjadi kegagalan dan/atau gangguan akibat pelaksanaan perubahan Layanan SPBE.
 - 3.5. Dalam hal perubahan Layanan SPBE berupa perubahan aplikasi maka dilakukan perubahan pada dokumen *User Requirement Specification* (URS), *Software Requirement Specification* (SRS), *Software Detail Design* (SDD), dan *User Manual* dengan mengacu kepada Pedoman Pengembangan Aplikasi dan Infrastruktur SPBE.
 - 3.6. Pelaksana Teknis *Release* Layanan SPBE terkait melakukan perubahan dan pengujian Layanan SPBE sesuai dengan persetujuan dan melaporkannya kepada *Release Coordinator* Layanan SPBE.
4. Pelaksanaan *rollout* Layanan SPBE
 - 4.1. Pelaksanaan *rollout* Layanan SPBE atas perubahan Layanan SPBE dilakukan setelah semua tahapan dalam pengelolaan *release* Layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada angka 3. selesai dilakukan.
 - 4.2. Selain berasal dari pengelolaan *release* Layanan SPBE sebagaimana dimaksud pada angka 4.1., pelaksanaan *rollout* Layanan SPBE juga dapat berasal dari hasil pengembangan SPBE yang dilakukan berdasarkan Pedoman Pengembangan Aplikasi dan Infrastruktur SPBE.
 - 4.3. Pelaksanaan *rollout* Layanan SPBE harus memenuhi semua kelengkapan yang ada pada Check List Kelengkapan Data *Rollout* Layanan SPBE.
 - 4.4. Khusus untuk pelaksanaan *rollout* Layanan SPBE yang bersifat

emergency dapat dilakukan setiap saat apabila diperlukan dengan mempertimbangkan *downtime* yang paling singkat.

- 4.5. Sebelum melakukan *rollout* Layanan SPBE, Kepala Seksi atau staf yang menangani harus berkoordinasi dengan *Rollout Manager* untuk memastikan waktu dan dampak dari pelaksanaan *rollout* Layanan SPBE.
- 4.6. Dalam hal kegiatan *rollout* Layanan SPBE menyebabkan kegagalan dan/atau gangguan Layanan SPBE, *Rollout Manager* mengoordinasikan kegiatan *rollback* sesuai dengan *rollback plan*.
- 4.7. Atas kegiatan *rollout* Layanan SPBE, *Rollout Manager* menandatangani Berita Acara *Rollout* Layanan SPBE dan menutup tiket perubahan Layanan SPBE atau tiket pengembangan SPBE serta menginformasikan kepada pihak terkait.

E. Pemantauan dan pelaporan rutin pengelolaan perubahan dan *release* Layanan SPBE

1. *Service Desk* SPBE melakukan pemantauan terhadap penyelesaian SPBEet perubahan Layanan SPBE setiap hari dan mengonfirmasi pihak terkait yang belum melakukan penyelesaian perubahan Layanan SPBE.
2. *Rollout Manager* melaporkan setiap pelaksanaan *rollout* Layanan SPBE di lingkungan *Data Center* sesuai dengan Berita Acara *Rollout* Layanan SPBE kepada Ketua Tim Pengelolaan Kelangsungan Layanan SPBE sebagai dasar perbaikan dokumen *Disaster Recovery Plan* (DRP).
3. *Rollout Manager* membuat Laporan Kegiatan *Rollout* Layanan SPBE untuk disampaikan kepada *Change Manager*.
4. *Change Manager* membuat Laporan Pengelolaan Perubahan dan *Release* Layanan SPBE dengan dilampiri Laporan Kegiatan *Rollout* Layanan SPBE.
5. Laporan Pengelolaan Perubahan dan *Release* Layanan SPBE dapat dijadikan bahan untuk:
 - 5.1. Evaluasi rutin Kegiatan SPBE di lingkungan Pemerintah Kabupaten Barito Selatan;
 - 5.2. Audit internal tata kelola SPBE oleh Tim Auditor Internal Tata Kelola SPBE; atau
 - 5.3. Kegiatan lain yang memerlukan pengambilan keputusan dalam penyelenggaraan Layanan SPBE di Kabupaten Barito Selatan.

TATA CARA PERUBAHAN LAYANAN SPBE

A. Pihak yang Terlibat :

1. Pengguna/Perwakilan Pengguna Layanan SPBE;
2. *Problem Manager, Incident Coordinator*, atau Pegawai Unit Kerja SPBE;
3. Petugas *Service Desk* SPBE;
4. Pelaksana Teknis Perubahan Layanan SPBE;
5. *Change Coordinator*;
6. *Change Manager*;
7. *Emergency Change Advisory Board (E-CAB)*

B. Prosedur Kerja :

1. Petugas *Service Desk* SPBE menerima dan mencatat detail permintaan perubahan Layanan SPBE yang diusulkan oleh Pengguna/Perwakilan Pengguna, *Incident Coordinator, Problem Manager*, atau Pegawai Unit Kerja SPBE ke dalam tiket perubahan Layanan SPBE.
2. Petugas *Service Desk* SPBE mengeskalasikan perubahan Layanan SPBE sesuai dengan klasifikasi perubahan Layanan SPBE serta mengubah status tiket perubahan Layanan SPBE menjadi "*OPEN*".
3. Dalam hal perubahan bersifat *standard, Service Desk* SPBE mengeskalasikan permintaan perubahan Layanan SPBE ke *Change Coordinator*.
 - 3.1. *Change Coordinator* menerima permintaan perubahan Layanan SPBE yang dieskalasikan kepadanya dan memeriksa apakah sesuai dengan bidang tugasnya atau tidak.
 - 3.2. Jika permintaan perubahan tidak sesuai dengan bidang tugasnya maka *Change Coordinator* meneruskan permintaan perubahan kepada *Change Coordinator* lain yang bidang tugasnya sesuai dengan permintaan perubahan.
 - 3.3. Jika permintaan perubahan sesuai dengan bidang tugasnya maka *Change Coordinator* mempelajari permintaan perubahan.
 - 3.4. Apabila permintaan perubahan tidak dapat disetujui maka *Change Coordinator* melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
 - 3.4.1. Mengubah status tiket perubahan menjadi "*REJECTED*" dengan memberikan alasannya;
 - 3.4.2. Menginformasikan kepada pihak yang meminta perubahan; dan
 - 3.4.3. Menutup tiket perubahan Layanan SPBE dan mengubah status tiket menjadi "*CLOSED*";
 - 3.4.4. Proses selesai.
 - 3.5. Apabila permintaan perubahan disetujui maka *Change Coordinator* melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
 - 3.5.1. Mengubah status tiket perubahan Layanan SPBE menjadi "*APPROVED*";
 - 3.5.2. Menentukan prioritas perubahan apakah perubahan dapat segera dilakukan atau tidak;
 - 3.5.3. Jika tidak dapat segera dilakukan maka *Change Coordinator* mengubah status tiket perubahan Layanan SPBE menjadi

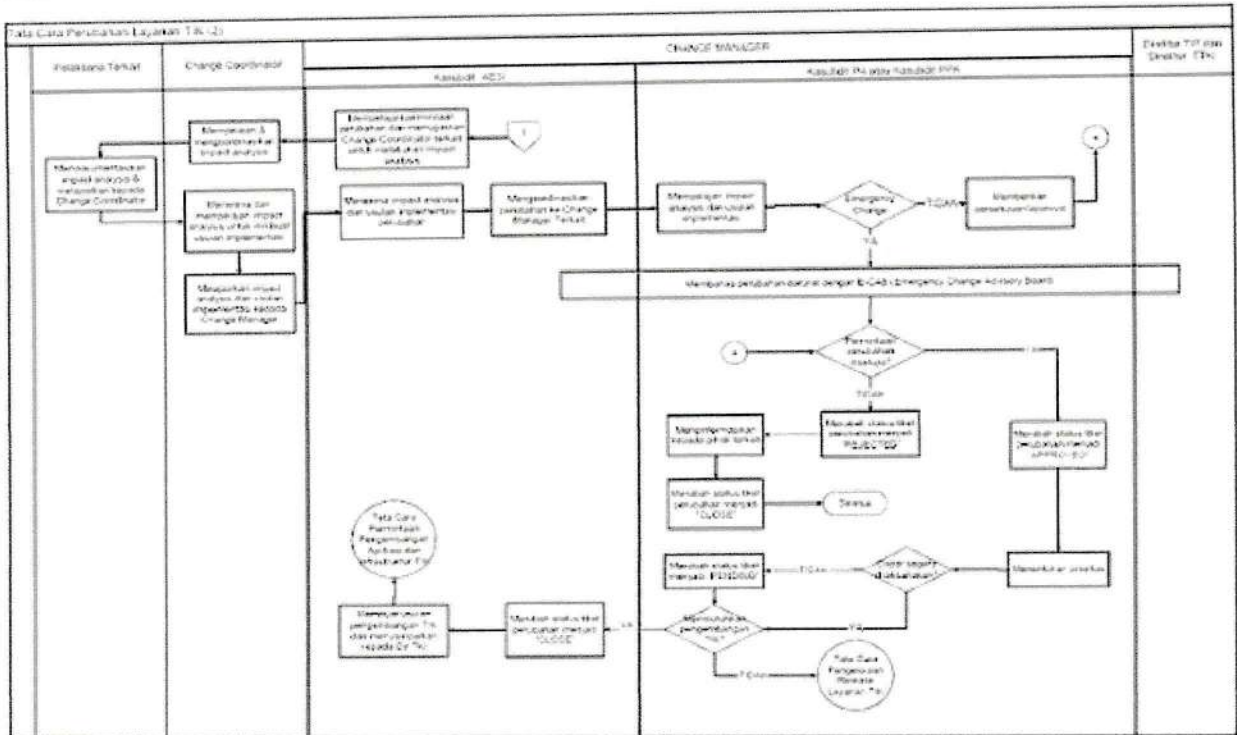
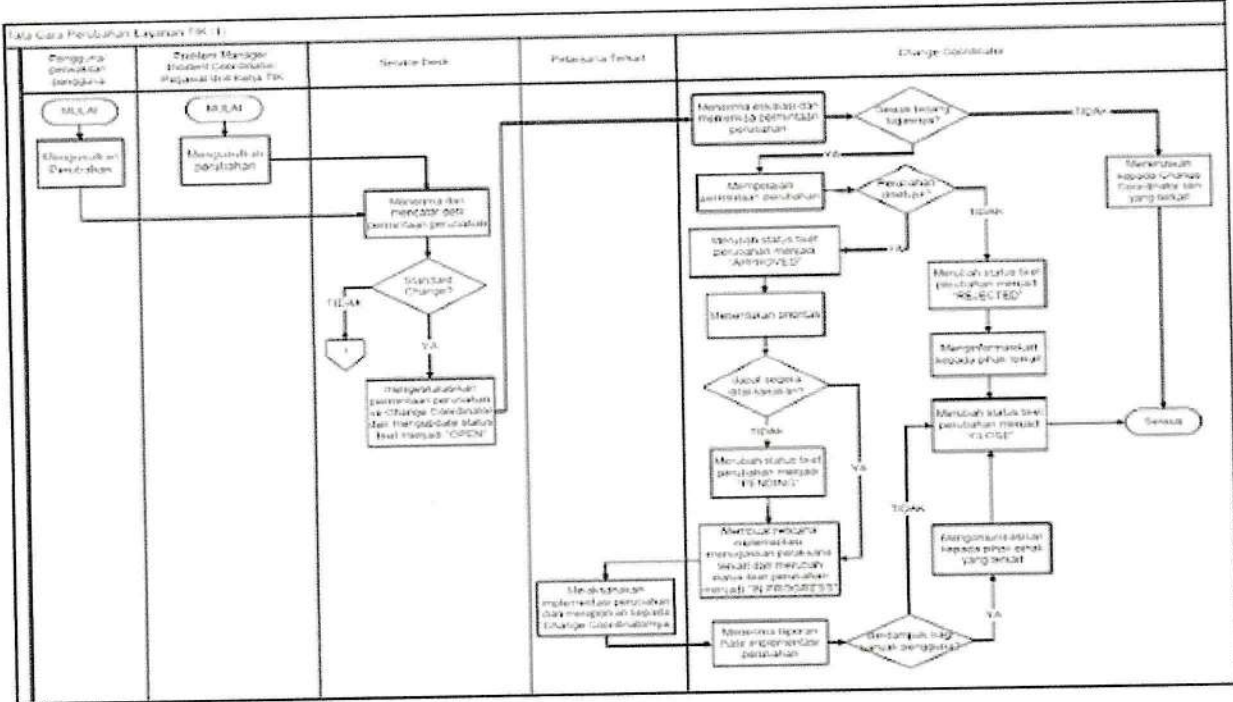
- "PENDING" sampai proses dapat dilanjutkan dengan memberikan alasannya;
- 3.5.4. *Change Coordinator* membuat rencana implementasi dan menugaskan Pelaksana Teknis Perubahan Layanan SPBE terkait untuk mengimplementasikan perubahan serta mengubah status tiket perubahan Layanan SPBE menjadi "IN PROGRESS";
 - 3.5.5. Pelaksana Teknis Perubahan Layanan SPBE terkait melakukan implementasi perubahan dan melaporkan ke *Change Coordinator*;
 - 3.5.6. *Change Coordinator* menerima laporan hasil implementasi.
 - 3.5.7. Apabila perubahan berdampak bagi banyak pengguna maka *Change Coordinator* mengkomunikasikan kepada pihak yang mengusulkan perubahan, *Change Manager*, dan Petugas *Service Desk* SPBE.
 - 3.5.8. *Change Coordinator* menutup tiket perubahan Layanan SPBE dan mengubah status SPBEet menjadi "CLOSED".
 - 3.5.9. Proses selesai.
4. Dalam hal perubahan bersifat normal atau *emergency*, *Service Desk* SPBE mengeskalasikan permintaan perubahan ke *Change Manager*.
- 4.1. *Change Manager* mempelajari permintaan perubahan dan menugaskan *Change Coordinator* terkait untuk melakukan *Change Impact Analysis* (CIA).
 - 4.2. *Change Coordinator* terkait mempelajari permintaan perubahan dan mengoordinasikan CIA dengan Pelaksana terkait.
 - 4.3. Pelaksana terkait mendokumentasikan hasil CIA dan melaporkannya ke *Change Coordinator*.
 - 4.4. *Change Coordinator* menerima dan mempelajari hasil CIA untuk membuat usulan implementasi perubahan kemudian melaporkannya kepada *Change Manager*.
 - 4.5. *Change Manager* menerima hasil CIA dan usulan implementasi kemudian mengoordinasikan perubahan ke *Change Manager* terkait.
 - 4.6. *Change Manager* terkait mempelajari hasil CIA dan usulan implementasi.
 - 4.6.1. Dalam hal perubahan bersifat *emergency*, *Change Manager* terkait melakukan pembahasan dan meminta persetujuan dari E-CAB.
 - 4.6.2. Dalam hal perubahan bersifat normal, *Change Manager* terkait memberikan persetujuan/*approval*.
 - 4.7. Apabila perubahan yang bersifat normal atau *emergency* tersebut tidak mendapat persetujuan dari E-CAB ataupun dari *Change Manager* terkait, maka *Change Manager* terkait melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
 - 4.7.1. Mengubah status tiket perubahan Layanan SPBE menjadi "REJECTED";
 - 4.7.2. Menginformasikan kepada pihak yang meminta perubahan; dan
 - 4.7.3. Menutup tiket dengan mengubah status tiket menjadi "CLOSED";
 - 4.7.4. Proses selesai.
 - 4.8. Apabila perubahan yang bersifat normal atau *emergency* tersebut disetujui maka *Change Manager* terkait mengubah status tiket menjadi "APPROVED".
 - 4.9. *Change Manager* terkait menentukan prioritas apakah perubahan

dapat segera dilaksanakan atau tidak. Apabila perubahan tidak dapat segera dilaksanakan karena alasan-alasan tertentu maka *Change Manager* terkait mengubah status tiket perubahan Layanan SPBE menjadi “*PENDING*” sampai proses dapat dilanjutkan kembali.

- 4.10. Dalam hal perubahan tidak membutuhkan pengembangan SPBE maka *Change Manager* terkait menugaskan *Release Coordinator* Layanan SPBE untuk mengubah status perubahan menjadi “*IN PROGRESS*” dan melaksanakan release Layanan SPBE. Proses selanjutnya mengacu kepada Tata Cara *Release* dan *Rollout* Layanan SPBE.
- 4.11. Dalam hal perubahan membutuhkan pengembangan SPBE maka *Change Manager* melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
 - 4.11.1. Mengubah status tiket perubahan Layanan SPBE menjadi “*CLOSED*”;
 - 4.11.2. Menginformasikan kepada pihak yang mengusulkan perubahan; dan
 - 4.11.3. Membuat usulan pengembangan SPBE, dan proses selanjutnya mengacu kepada Pedoman Pengembangan Aplikasi dan Infrastruktur SPBE.

5. Proses selesai.

C. Bagan Arus (Flowchart)



TATA CARA RELEASE DAN ROLLOUT LAYANAN SPBE

A. Pihak yang Terlibat

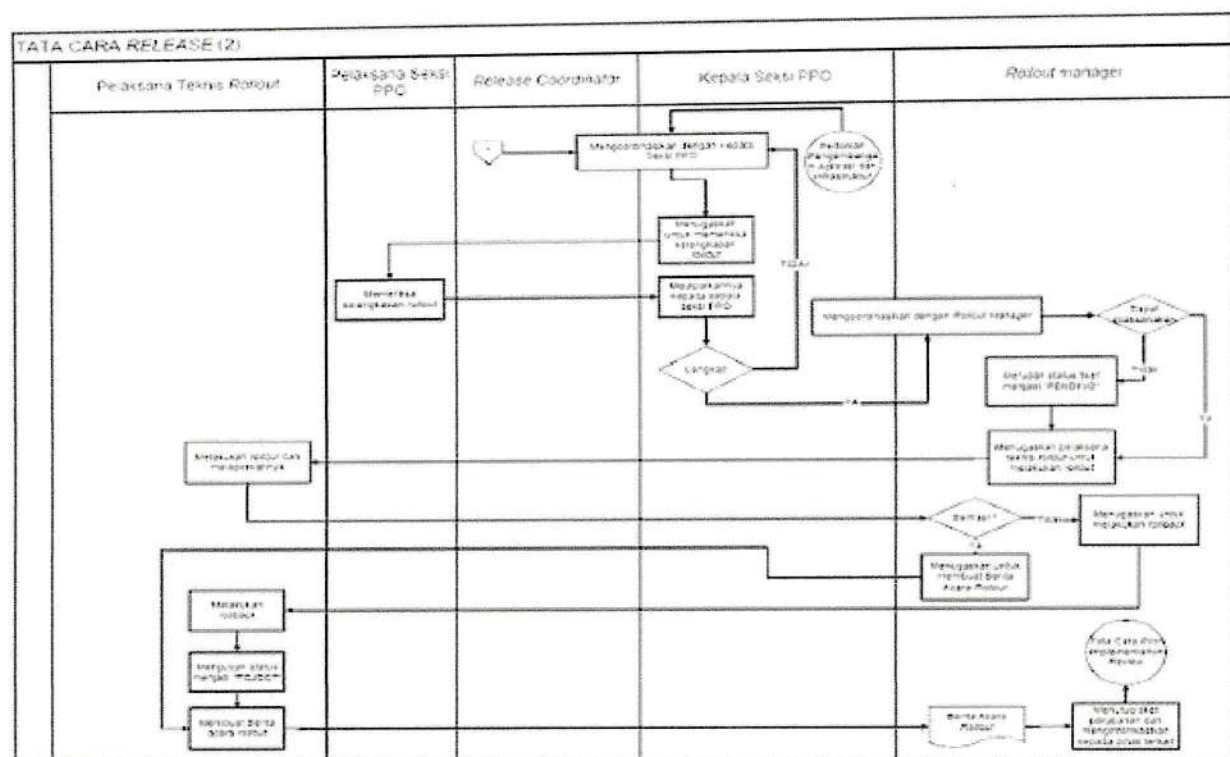
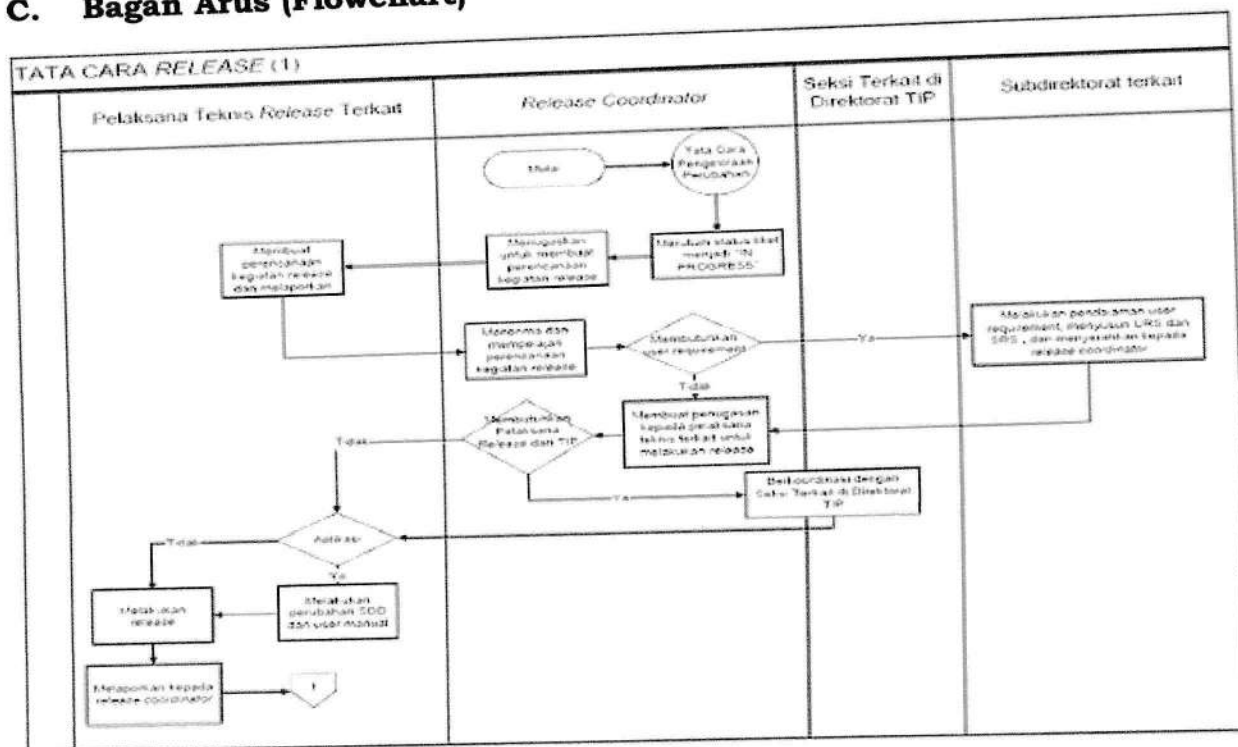
1. *Rollout Manager.*
2. *Release Coordinator Layanan SPBE.*
3. *Pelaksana Teknis Release Layanan SPBE.*
4. *Pelaksana Teknis Rollout.*

B. Prosedur Kerja

1. *Release Coordinator Layanan SPBE* mengubah status perubahan menjadi *"IN PROGRESS"*.
2. *Release Coordinator Layanan SPBE* menugaskan *Pelaksana Teknis Release Layanan SPBE* terkait untuk membuat perencanaan kegiatan *release Layanan SPBE*.
3. *Pelaksana Teknis Release Layanan SPBE* membuat perencanaan kegiatan *release Layanan SPBE* dan melaporkannya kepada *Release Coordinator Layanan SPBE*.
4. *Release Coordinator Layanan SPBE* menerima dan mempelajari perencanaan kegiatan *release Layanan SPBE*.
 - 4.1. Dalam hal membutuhkan *user requirement* maka dilakukan pendalaman *user requirement*, menyusun URS dan SRS, serta menyerahkannya kepada *Release Coordinator Layanan SPBE*;
 - 4.2. Dalam hal tidak membutuhkan *user requirement*, maka *Release Coordinator Layanan SPBE* membuat penugasan kepada *Pelaksana Teknis Release Layanan SPBE* terkait untuk melakukan *release*.
5. Dalam hal *release Layanan SPBE* membutuhkan *Pelaksana Teknis Release Layanan SPBE*, *Release Coordinator Layanan SPBE* berkoordinasi dengan Seksi terkait.
6. Apabila perubahan *Layanan SPBE* terkait aplikasi, *Pelaksana Teknis Release Layanan SPBE* terkait melakukan perubahan SDD dan *user manualnya*.
7. *Pelaksana Teknis Release Layanan SPBE* terkait melakukan *release* serta melaporkannya kepada *Release Coordinator Layanan SPBE*.
8. *Release Coordinator Layanan SPBE* menyiapkan Check List Kelengkapan Data *Rollout Layanan SPBE* dan mempersiapkan *rollout Layanan SPBE*.
9. Kepala Seksi menugaskan *Pelaksana Seksi* untuk memeriksa kelengkapan *rollout Layanan SPBE*.
10. *Pelaksana Seksi* memeriksa kelengkapan *rollout Layanan SPBE*.
 - 10.1. *Pelaksana Seksi* melaporkan kepada Kepala Seksi;
 - 10.2. Jika tidak lengkap, Kepala Seksi meminta *Release Coordinator Layanan SPBE* untuk melengkapi persyaratan *rollout Layanan SPBE*.
11. Kepala Seksi mengoordinasikan *rollout Layanan SPBE* dengan *Rollout Manager*.
12. *Rollout Manager* mempelajari kelengkapan *rollout Layanan SPBE*.
 - 12.1. Jika *rollout Layanan SPBE* tidak disetujui, *Rollout Manager* mengubah status SPBEet menjadi *"PENDING"* sampai dengan persyaratan dan waktu *rollout* terpenuhi;
 - 12.2. Jika *rollout* disetujui, *Rollout Manager* menugaskan *Pelaksana Teknis Rollout* untuk melakukan *rollout Layanan SPBE*.

13. Pelaksana Teknis *Rollout* melakukan *rollout* Layanan SPBE dan melaporkannya kepada *Rollout Manager*.
 - 13.1. Jika berhasil, maka *Rollout Manager* menugaskan Pelaksana Teknis *Rollout* untuk membuat Berita Acara *Rollout* Layanan SPBE;
 - 13.2. Pelaksana Teknis *Rollout* membuat Berita Acara *Rollout* Layanan SPBE dan melaporkannya kepada *Rollout Manager*;
 - 13.3. Jika tidak berhasil, maka *Rollout Manager* menugaskan Pelaksana Teknis *Rollout* untuk melakukan *rollback*;
 - 13.4. Pelaksana Teknis *Rollout* melakukan *rollback* dan mengubah status tiket perubahan Layanan SPBE menjadi "*REJECTED*" serta membuat berita acara dan melaporkannya kepada *Rollout Manager*.
14. *Rollout Manager* menerima berita acara, menutup tiket perubahan Layanan SPBE dan menginformasikan kepada pihak terkait.
15. Proses selesai.

C. Bagan Arus (Flowchart)



FORMULIR PERMINTAAN PERUBAHAN/ REQUEST FOR CHANGE (RFC)			
A. Administrasi Permintaan Perubahan (Diisi oleh Petugas Service Desk):			
Nomor Tiket Perubahan	:	:	[1]
Waktu Permintaan	Tanggal	:	[2]
	Jam	:	[3]
Diterima oleh	Nama	:	[4]
	NIP	:	[5]
B. Informasi Pemohon (Diisi oleh Pemohon)			
Nama	:	[6]	Persetujuan Pimpinan Unit Kerja : [Jabatan] [tanda tangan] [nama] NIP [diisi NIP]
NIP	:	[7]	
Jabatan	:	[8]	
Seksi/Kelompok	:	[9]	
Unit Kerja	:	[10]	
Nomor Tiket Gangguan atau Problem*)	:	[11]	
C. Deskripsi Perubahan (Diisi oleh Pemohon)			
Area Perubahan	:	☐ Aplikasi/Software ☐ Hardware non-Network ☐ Network	☐ Database ☐ Lain-lain, _____ [12]
	Subarea	:	[13]
Detil subarea perubahan	:		[14]
Ruang Lingkup Perubahan	:		[15]
Deskripsi Permintaan Perubahan	:		[16]
Alasan Perubahan	:		[17]
Dampak Jika Tidak Dilakukan Perubahan	:		[18]

*) Diisi apabila perubahan terkait dengan gangguan atau problem Layanan SPBE

Petunjuk Pengisian:

- [1] Diisi nomor Tiket permintaan perubahan
- [2] Diisi tanggal permintaan perubahan
- [3] Diisi jam permintaan perubahan
- [4] Diisi nama petugas yang menerima permintaan perubahan (Petugas Service Desk SPBE)
- [5] Diisi NIP petugas yang menerima permintaan perubahan (Petugas Service Desk)
- [6] Diisi nama pihak yang melakukan permintaan perubahan
- [7] Diisi NIP pihak yang melakukan permintaan perubahan
- [8] Diisi jabatan pihak yang melakukan permintaan perubahan
- [9] Diisi nama seksi/kelompok pihak yang melakukan permintaan perubahan
- [10] Diisi unit kerja yang melakukan permintaan perubahan
- [11] Diisi nomor tiket gangguan atau tiket problem yang menjadi pemicu terjadinya perubahan apabila perubahan terkait dengan gangguan atau problem Layanan SPBE
- [12] Diisi area perubahan selain yang sudah disebutkan
- [13] Diisi subarea perubahan. *Contoh : area Aplikasi/Software, subarea siucil*
- [14] Diisi detil subarea perubahan. *Contoh : subarea siucil, detil subarea modul register*
- [15] Diisi ruang lingkup perubahan
- [16] Diisi deskripsi permintaan perubahan apabila area perubahan Aplikasi/Software dan Database
- [17] Diisi alasan permintaan perubahan
- [18] Diisi dampak bagi unit kerja pemohon jika tidak dilakukan perubahan

DAFTAR KLASIFIKASI PERUBAHAN LAYANAN SPBE
 per tanggal [dd/mm/yyyy]

No	Kode	Jenis Perubahan			Ruang Lingkup	Klasifikasi Perubahan	Impact	Urgency	Priority	Approval	Standar Teknis			
		Area	Subarea	Detil Subarea							Pihak terkait	Response time	Durasi max.	Eskalasi kepada
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]	[10]	[11]	[12]	[13]	[14]	[15]
											1.			
											2.			
											3.			
											1.			
											2.			
											3.			

Mengetahui,
 Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika
 Kabupaten Barito Selatan

[dd/mm/yyyy]
 [Jabatan]

[tanda tangan]

[nama]
 NIP [diisi NIP]

[tanda tangan]

[nama]
 NIP [diisi NIP]

Petunjuk Pengisian:

- [1] diisi nomor urut
- [2] diisi Kode perubahan Layanan SPBE (ditentukan oleh Seksi Infrastruktur Teknologi Informasi dan Persandian, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Barito Selatan)
- [3] diisi dengan pengelompokan perubahan Layanan SPBE berdasarkan area permasalahan (misalnya: Aplikasi)
- [4] diisi dengan pengelompokan perubahan Layanan SPBE berdasarkan subarea permasalahan (misalnya: siucil)
- [5] diisi dengan pengelompokan perubahan Layanan SPBE berdasarkan detail subarea permasalahan (misalnya: modul regiter siucil)
- [6] diisi dengan ruang lingkup perubahan Layanan SPBE
- [7] diisi dengan klasifikasi perubahan (standard, normal, atau emergency)
- [8] diisi dengan dampak yang ditimbulkan oleh perubahan (diisi dengan 1 untuk kritikal, 2 untuk tinggi, 3 untuk sedang, 4 untuk rendah)
- [9] diisi dengan tingkat kepentingan yang ditimbulkan oleh perubahan (diisi dengan 1 untuk kritikal, 2 untuk tinggi, 3 untuk sedang, 4 untuk rendah)
- [10] diisi dengan prioritas penanganan perubahan Layanan SPBE, yang didasarkan dari perhitungan impact dan urgency dengan rumus $(\text{impact} + \text{urgency}) : 2$
- [11] diisi dengan yang memberikan persetujuan.
- [12] diisi dengan pihak-pihak yang terkait dalam penanganan
- [13] diisi dengan standar response time/waktu tanggap dari pihak terkait setelah menerima penugasan
- [14] diisi dengan standar durasi penanganan sebelum dieskalasi kepada pihak lain (disertai satuan hari, jam, atau menit)
- [15] diisi dengan pihak yang menerima eskalasi setelah batas durasi penanganan terlampaui

FORMULIR CHANGE IMPACT ANALYSIS				
A. Informasi Pemohon				
Nomor Tiket Perubahan		:	[1]	
Tanggal Tiket Perubahan		:	[2]	
Nomor Tiket Gangguan atau Tiket Problem*)		:	[3]	
B. Change Impact Analysis				
Dampak Perubahan Terhadap	Proses Bisnis DJP		:	[4]
	Infrastruktur TIK		:	[5]
	Dokumen		:	[6]
	Layanan TIK Lainnya		:	[7]
Aset TIK yang terkena Dampak Perubahan	No	ID Aset TIK	Nama Aset TIK	Dampak
	[8]	[9]	[10]	[11]
Dampak jika tidak Dilakukan Perubahan	:	[12]		
Change Impact	:	☐ Critical ☐ High ☐ Medium ☐ Low Alasan [13]		
Change Urgency	:	☐ Critical ☐ High ☐ Medium ☐ Low Alasan [14]		
Prioritas	:	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 Alasan [15]		
Klasifikasi Perubahan	:	☐ Normal ☐ Emergency Alasan [16]		
Pelaksana Perubahan	Nama Seksi		Kepala Seksi	Pelaksana
	[17]		[18]	[19]
Rencana Pelaksanaan Perubahan	Tanggal	:	[20]	
	Jam	:	[21]	
Estimasi Waktu	:	[22]		
Estimasi Sumber Daya	:	No	Jenis Sumber Daya	Jumlah
		[23]	[24]	[25]

Solusi Implementasi	:	☐ Dilakukan Release
		☐ Usulan Pengembangan TIK, alasan _____ [26]
		☐ Lainnya _____ [27]
C. Approval		
Keterangan		
☐ Menyetujui		
☐ Tidak Menyetujui, alasan _____ [28]		
Tanda Tangan**)		
1. Perubahan bersifat Standard	2. Perubahan bersifat Normal	
Change Coordinator Kepala Seksi..... [29] [tanda tangan] [nama] NIP [diisi NIP]	Change Manager Kabid..... [30] [tanda tangan] [nama] NIP [diisi NIP]	
3. Perubahan bersifat Emergency		
Chang Manager Kabid [30] [tanda tangan] [nama] NIP [diisi NIP]		
Kadis [31] [tanda tangan] [nama] NIP [diisi NIP]		

*) Diisi apabila perubahan terkait dengan gangguan atau problem

**) Diisi sesuai dengan kategori perubahan

Petunjuk Pengisian:

- [1] Diisi dengan nomor tiket perubahan Layanan SPBE
- [2] Diisi tanggal tiket permintaan perubahan Layanan SPBE
- [3] Diisi nomor tiket gangguan atau tiket problem Layanan SPBE yang menjadi pemicu terjadinya perubahan Layanan SPBE
- [4] Diisi dampak perubahan terhadap proses bisnis
- [5] Diisi dampak perubahan terhadap infrastruktur SPBE
- [6] Diisi dampak perubahan terhadap dokumen
- [7] Diisi dampak perubahan terhadap Layanan SPBE Lainnya
- [8] Diisi nomor urut aset SPBE yang terkena dampak perubahan Layanan SPBE
- [9] Diisi ID aset SPBE yang terkena dampak perubahan yang diambil dari CMDB
- [10] Diisi nama aset SPBE yang terkena dampak perubahan
- [11] Diisi dampak yang terjadi pada aset SPBE
- [12] Diisi dampak yang akan terjadi jika perubahan tidak dilakukan
- [13] Diisi alasan penentuan *change impact*
- [14] Diisi alasan penentuan *change urgency*
- [15] Diisi alasan penentuan prioritas perubahan
- [16] Diisi alasan penentuan klasifikasi perubahan
- [17] Diisi nama seksi dan nama direktorat yang melakukan perubahan
- [18] Diisi nama dan NIP kepala seksi yang melakukan perubahan
- [19] Diisi nama dan NIP pelaksana yang ditunjuk untuk melakukan perubahan
- [20] Diisi tanggal rencana pelaksanaan/implementasi perubahan
- [21] Diisi jam rencana pelaksanaan/implementasi perubahan
- [22] Diisi perkiraan waktu atau durasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan/implementasi perubahan
- [23] Diisi nomor urut perkiraan sumber daya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan perubahan
- [24] Diisi jenis sumber daya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan perubahan (*Contoh : perangkat yang dibutuhkan*)
- [25] Diisi jumlah sumber daya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan perubahan
- [26] Diisi alasan dibuatkannya usulan pengembangan
- [27] Diisi solusi implementasi lainnya
- [28] Diisi alasan tidak disetujuinya permintaan perubahan
- [29] Diisi Jabatan *Change Coordinator*
- [30] Diisi Jabatan *Change Manager*
- [31] Diisi Jabatan Kepala Dinas

Check List Kelengkapan Data <i>Rollout</i> Layanan TIK				
No	Kelengkapan Data <i>Rollout</i>	Ada/ Tidak Ada [1]	Keterangan [2]	
1	Telah dilakukan uji coba (Dokumen Laporan Pengujian Aplikasi)			
2	Petunjuk instalasi aplikasi/perangkat keras telah tersedia			
3	Petunjuk pemakaian aplikasi/perangkat keras (<i>user manual</i>) telah tersedia			
4	Aplikasi / paket software / hardware yang akan di <i>rollout</i>			
5	Tersedia <i>rollback plan</i> apabila terjadi kegagalan instalasi aplikasi/perangkat keras			
6	- <i>serial number</i> ; *) - lisensi; - garansi; dan - Berita Acara Serah Terima Barang			
7	**)			
dst				
Pelaksana Teknis <i>Rollout</i> Layanan TIK				[dd/mm/yyyy] <i>Rollout Manager,</i> [Jabatan]
No	Nama	NIP	Tanda tangan	
[3]	[4]	[5]	[6]	[tanda tangan]
				[nama]
				NIP [diisi NIP]

*) Khusus untuk implementasi paket *software* dan/atau perangkat keras hasil pengadaan juga harus memenuhi persyaratan untuk melengkapi dokumen yang dipersyaratkan.

**) Dapat ditambahkan kelengkapan lain sesuai kebutuhan.

Petunjuk Pengisian:

- [1] Diisi dengan “Ada” jika ada atau “tidak ada” jika tidak ada
- [2] Diisi dengan keterangan
- [3] Diisi dengan nomor
- [4] Diisi dengan nama Pelaksana Teknis *Rollout* Layanan SPBE
- [5] Diisi dengan NIP Pelaksana Teknis *Rollout* Layanan SPBE
- [6] Diisi dengan tanda tangan Pelaksana Teknis *Rollout* Layanan SPBE

Berita Acara Rollout Layanan SPBE

Pelaksanaan Rollout					
Pelaksana Teknis Rollout Layanan TIK	:				[1]
Tanggal Pelaksanaan Rollout	:				[2]
Area/Subarea/Detail Subarea yang dirollout	:				[3]
Aset TIK yang Terkena Dampak Rollout	:	No	ID Aset	Nama Aset	Dampak
		[4]	[5]	[6]	[7]
Status Rollout	:	☐ Berhasil			
		☐ Tidak Berhasil, Alasan _____			[8]
		☐ Dilakukan rollback			
		☐ Tidak dilakukan rollback			
		Rekomendasi : _____			[9]
Pelaksana Teknis Rollout Layanan TIK				[dd/mm/yyyy]	
No	Nama	NIP	Tanda tangan	Menyetujui, Rollout Manager	
[10]	[11]	[12]	[13]	[tanda tangan]	
				[nama]	
				NIP [diisi NIP]	

Petunjuk pengisian:

- [1] Diisi dengan nama petugas yang melakukan *rollout*
- [2] Diisi dengan tanggal pelaksanaan *rollout*
- [3] Diisi dengan area, subarea dan detil subarea yang di*rollout*
- [4] Diisi dengan nomor
- [5] Diisi dengan ID Aset yang terkena dampak *rollout*
- [6] Diisi dengan nama Aset yang terkena dampak *rollout*
- [7] Diisi dengan Dampaknya
- [8] Diisi dengan alasan tidak berhasilnya *rollout*
- [9] Diisi dengan rekomendasi jika tidak dilakukan rollback
- [10] Diisi dengan nomor
- [11] Diisi dengan nama Pelaksana Teknis *Rollout* Layanan SPBE
- [12] Diisi dengan NIP
- [13] Diisi dengan tanda tangan

LAPORAN PENGELOLAAN PERUBAHAN DAN
RELEASE LAYANAN SPBE

Periode: __ [1] s.d. __[2] tahun ____[3] Total Perubahan Layanan TIK: ____[4]
Total *Release* Layanan TIK: __[5] *Summary* Perubahan Layanan TIK per status:

Status	Jumlah
<i>Open</i>	[6]
<i>Approved</i>	[7]
<i>In Progress</i>	[8]
<i>Pending</i>	[9]
<i>Rejected</i>	[10]
<i>Closed</i>	[11]

Summary Perubahan dan *Release* Layanan TIK per Kategori Perubahan:

No	Nama Layanan	Kategori Perubahan	Jumlah
	[12]	[13]	[14]

Daftar Perubahan dan *Release* Layanan TIK terlampir.

Buntok, [tanggal] [bulan] [tahun]

[Jabatan],

[tanda tangan]

[nama]
[nip]

Petunjuk pengisian:

- [1] Diisi bulan dimulainya periode yang dilaporkan
- [2] Diisi bulan berakhirnya periode yang dilaporkan
- [3] Diisi tahun periode yang dilaporkan
- [4] Diisi total perubahan Layanan SPBE yang terjadi selama periode yang dilaporkan
- [5] Diisi total *release* Layanan SPBE yang terjadi selama periode yang dilaporkan
- [6] Diisi jumlah perubahan yang berstatus *Open*
- [7] Diisi jumlah perubahan yang berstatus *Approved*
- [8] Diisi jumlah perubahan yang berstatus *Work in Process*
- [9] Diisi jumlah perubahan yang berstatus *Pending*
- [10] Diisi jumlah perubahan yang berstatus *Rejected*
- [11] Diisi jumlah perubahan yang berstatus *Closed*
- [12] Diisi Nama Layanan SPBE yang diminta perubahannya
- [13] Diisi kategori perubahan (*standard*, *normal*, atau *emergency*)
- [14] Diisi jumlah perubahan dan *release* Layanan SPBE per Layanan per kategori

DAFTAR PERUBAHAN DAN RELEASE LAYANAN SPBE Bulan.....[1] tahun[2]

No	ID Tiket	Area	Subarea	Detail subarea	Klasifikasi	Prioritas	Alasan/ Deskripsi	Waktu Open	Waktu Close	Status	Approval oleh	Seksi yang melaksanakan Perubahan	Seksi yang melaksanakan Release	ID aset/ gangguan/ problem yang terkait			Ket
														Aset/ perangkat SPBE	Gangguan	Problem	
[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]	[9]	[10]	[11]	[12]	[13]	[14]	[15]	[16]	[17]	[18]	[19]	[20]

Petunjuk Pengisian:

- (1) Diisi bulan periode pelaporan
- (2) Diisi tahun periode pelaporan
- (3) Diisi Nomor urutan
- (4) Diisi Nomor tiket perubahan Layanan SPBE yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Manajemen Layanan SPBE
- (5) Diisi dengan Area perubahan Layanan SPBE
- (6) Diisi dengan Subarea perubahan Layanan SPBE
- (7) Diisi dengan Detail Subarea perubahan Layanan SPBE
- (8) Diisi dengan klasifikasi perubahan Layanan SPBE
- (9) Diisi dengan prioritas perubahan Layanan SPBE
- (10) Diisi dengan alasan dilakukannya perubahan Layanan SPBE
- (11) Diisi dengan tanggal dan jam dibukanya SPBEet perubahan Layanan SPBE
- (12) Diisi dengan tanggal dan jam saat tiket perubahan Layanan SPBE dinyatakan Close/selesai
- (13) Diisi dengan status (*Open/ Approved/ In Progress/ Pending/ Rejected/ Closed*)
- (14) Diisi dengan jabatan yang menyetujui perubahan Layanan SPBE
- (15) Diisi dengan Seksi yang melakukan perubahan Layanan SPBE
- (16) Diisi dengan Seksi yang melakukan release Layanan SPBE
- (17) Diisi dengan aset SPBE yang terkena dampak perubahan Layanan SPBE (ID aset dan *hostname*)
- (18) Diisi dengan gangguan yang ditimbulkan akibat dilakukannya perubahan Layanan SPBE
- (19) Diisi dengan problem yang ditimbulkan akibat dilakukannya perubahan Layanan SPBE
- (20) Diisi dengan keterangan

LAPORAN KEGIATAN ROLLOUT LAYANAN SPBE
Bulan [mm/yyyy]

No	No tiket Perubahan / Pengembangan	Jenis		Perubahan / Pengembangan	Tanggal rollout	Berhasil atau Tidak	Keterangan
		Area	Subarea				
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]	[8]

[Jabatan], [tanda tangan]

[nama]
NIP [nip]

Petunjuk Pengisian:

- [1] diisi nomor urut
- [2] diisi No tiket Perubahan atau Pengembangan
- [3] diisi dengan pengelompokan Perubahan Layanan SPBE berdasarkan area yang dirubah
- [4] diisi dengan pengelompokan perubahan Layanan SPBE berdasarkan sub area yang dirubah
- [5] diisi dengan "Perubahan" jika berasal dari Perubahan Layanan SPBE atau diisi "pengembangan" jika berasal dari pengembangan SPBE
- [6] diisi dengan tanggal *rollout*
- [7] diisi dengan berhasil atau tidaknya *rollout* yang dilakukan
- [8] diisi dengan keterangan

Pj. BUPATI BARITO SELATAN,

LISDA ARRIYANA