



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

SALINAN

KEPUTUSAN
DEPUTI BIDANG MONITORING-EVALUASI DAN PENGEMBANGAN SISTEM
INFORMASI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH

NOMOR 153 TAHUN 2022

TENTANG
PENERAPAN STANDAR DAN KRITERIA STANDAR LAYANAN PENGADAAN
SECARA ELEKTRONIK

DEPUTI BIDANG MONITORING-EVALUASI DAN PENGEMBANGAN SISTEM
INFORMASI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, kapasitas, dan keamanan informasi dalam penyelenggaraan layanan pengadaan barang/jasa secara elektronik;
 - b. bahwa untuk melaksanakan peningkatan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, sesuai dengan Pasal 4 ayat (4) Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2015 tentang Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik, perlu dilakukan penyesuaian terhadap Penerapan Standar dan Kriteria Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Deputy Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah tentang Penerapan

Standar dan Kriteria Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik;

- Mengingat :
1. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 144);
 2. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 33) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 63);
 3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 511);
 4. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2015 tentang Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DEPUTI BIDANG MONITORING-EVALUASI DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH TENTANG PENERAPAN STANDAR DAN KRITERIA STANDAR LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK.

KESATU : Menetapkan Penerapan Standar dan Kriteria Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik sebagaimana tercantum dalam

Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

- KEDUA : Penerapan Standar dan Kriteria Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU menjadi pedoman dalam melaksanakan pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik.
- KETIGA : Pada saat Keputusan ini berlaku, Keputusan Deputy Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Nomor 22 Tahun 2015 tentang Penerapan Standar dan Kriteria Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 30 September 2022
DEPUTI BIDANG MONITORING-EVALUASI
DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI
LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH,

ttd

GATOT PAMBUDHI POETRANTO

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum, Organisasi dan
Sumber Daya Manusia LKPP,

Suharti



LAMPIRAN : KEPUTUSAN DEPUTI BIDANG
MONITORING-EVALUASI DAN
PENGEMBANGAN SISTEM
INFORMASI LEMBAGA
KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH
TENTANG PENERAPAN STANDAR
DAN KRITERIA STANDAR
LAYANAN PENGADAAN SECARA
ELEKTRONIK

NOMOR : 153 TAHUN 2022

TANGGAL : 30 September 2022

**STANDAR DAN KRITERIA STANDAR
LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK**

1. Standar Kebijakan Layanan

a. Pendahuluan

Kebijakan layanan merupakan komitmen Layanan Pengadaan Secara Elektronik dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan proses penyelenggaraannya. Kebijakan Layanan ditetapkan oleh Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik sebagai pemilik layanan dan dipatuhi serta diterapkan oleh semua personil dalam penyelenggaraan Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

b. Kebijakan Layanan

1) Peran

**Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan
Secara Elektronik**

Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik dalam menerapkan Standar Kebijakan Layanan bertugas:

- (1) Membuat kebijakan yang mampu meningkatkan kualitas layanan dan membawa proses penyelenggaraan layanan ke arah yang lebih baik;
- (2) Mensosialisasikan kebijakan layanan kepada semua personil yang terkait dengan proses penyelenggaraan layanan; dan
- (3) Memastikan semua personil yang terkait dengan proses penyelenggaraan layanan mematuhi dan menerapkan kebijakan layanan.

2) Kriteria Standar

a) Kebijakan Mutu

Kebijakan mutu adalah kebijakan yang bersifat umum berkaitan dengan mutu dalam penyelenggaraan layanan, misalnya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia, kepatuhan terhadap aturan dan prosedur internal organisasi, dan lain-lain.

b) Kebijakan Layanan

Kebijakan layanan adalah kebijakan yang mengatur secara umum bagaimana penyelenggaraan layanan dilakukan. Kebijakan layanan dapat juga memuat kewajiban-kewajiban atas persyaratan yang ada dalam standar, misalnya kewajiban untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap proses penanganan permasalahan dan permintaan layanan untuk menemukan peluang peningkatan kualitas layanan.

c) Kebijakan Keamanan Informasi

Kebijakan keamanan informasi adalah kebijakan yang mengatur secara umum bagaimana keamanan informasi dalam penyelenggaraan layanan dilakukan. Kebijakan keamanan informasi dapat juga memuat kewajiban-kewajiban atas persyaratan yang ada dalam

standar, misalnya kebijakan penggunaan *password*, kebijakan perlindungan dan penempatan perangkat, kebijakan penggunaan removable media, dan lain-lain.

c. Identifikasi Isu Internal dan Isu Eksternal

Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik menentukan isu internal dan isu eksternal yang relevan dengan tujuan dan arahan strategis yang berpengaruh terhadap penyelenggaraan layanan dalam mencapai hasil yang diinginkan.

d. Identifikasi Harapan dan Keinginan Pihak Berkepentingan

Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik menentukan para pihak yang berkepentingan yang relevan dengan layanan dan menentukan persyaratannya. Persyaratan pihak yang berkepentingan dapat mencakup persyaratan hukum dan peraturan perundang undangan serta kewajiban kontraktual yang berhubungan dengan layanan.

2. Standar Pengorganisasian Layanan

a. Pendahuluan

Untuk mendukung penyelenggaraan layanan yang efektif dan efisien, penyelenggaraan layanan harus didukung oleh struktur organisasi yang sesuai dengan pelayanan yang diselenggarakan. Dalam hal penyelenggaraan layanan teknologi informasi (IT *Services*) terdapat beberapa kerangka kerja tata kelola yang dapat dijadikan acuan dalam pengorganisasian layanan, seperti *Information Technology Service Management (ITSM)*, *Service Management System (SMS)*, dan lain-lain. Pengorganisasian layanan dapat bersifat formal dalam bentuk struktur organisasi atau merupakan susunan gugus tugas/fungsi yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan layanan, agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

b. Pengorganisasian Layanan

1) Peran

Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik

Dalam pengorganisasian penyelenggaraan layanan, Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik sebagai pemilik layanan bertanggung jawab untuk:

- (1) Menyusun struktur organisasi yang mampu mendukung penyelenggaraan layanan, agar penyelenggaraan layanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien; dan
- (2) Melakukan evaluasi untuk memastikan struktur organisasi yang ada mampu untuk mendukung penyelenggaraan layanan agar penyelenggaraan layanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

2) Kriteria Standar

a) Pengorganisasian Layanan

- (1) Pengorganisasian penyelenggaraan layanan harus memperhatikan tujuan penyelenggaraan layanan;
- (2) Pengorganisasian penyelenggaraan layanan harus dapat mendefinisikan rincian peran beserta tugas dan tanggung jawab dari semua unit yang ada;
- (3) Pengorganisasian penyelenggaraan layanan dapat mengacu pada kerangka kerja tata kelola penyelenggaraan layanan teknologi informasi yang ada, baik di tingkatan nasional maupun internasional; dan
- (4) Pengorganisasian penyelenggaraan layanan dapat bersifat formal dalam bentuk struktur organisasi atau merupakan gugus tugas/fungsi

yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan layanan.

b) Rincian Peran, Tugas dan Tanggung Jawab

Rincian peran beserta tugas dan tanggung jawab dari setiap unit yang ada dalam penyelenggaraan layanan harus didefinisikan dengan jelas, termasuk fungsi-fungsi atau peran pengganti (*alternative role*), jika dalam kondisi tertentu terdapat unit yang tidak dapat menjalankan fungsinya sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan layanan.

3. Standar Pengelolaan Aset

a. Pendahuluan

Setiap aset harus dikelola dengan baik dan diidentifikasi keterkaitannya dengan penyelenggaraan layanan. Aset diklasifikasikan menjadi 6 (enam) jenis, yaitu: Aset Informasi, Aset Personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik, Aset Fisik, Aset Perangkat Lunak, Aset Layanan dan Aset *Intangible*. Aset juga dinilai sesuai dengan klasifikasi keamanan informasi yang memuat nilai kerahasiaan, integritas dan ketersediaan dari aset.

b. Pengelolaan Aset

1) Peran

Pengelola Aset

Pengelola aset dapat diperankan oleh satu orang atau lebih personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang melakukan aktivitas-aktivitas pengelolaan aset, diantaranya:

- (1) Membuat daftar aset dengan struktur atau format pendaftaran yang baik dan konsisten dengan berkoordinasi dengan unit-unit dalam penyelenggaraan layanan yang memiliki aset sesuai dengan klasifikasi pengelompokkan aset;

- (2) Memantau dan memperbaharui daftar aset setiap kali terjadi perubahan atau penambahan aset; dan
- (3) Berkoordinasi dengan pemilik aset untuk menentukan klasifikasi keamanan informasi untuk setiap aset yang dikelola.

2) Kriteria Standar

a) Pendaftaran Aset

Setiap aset yang dimiliki penyelenggara layanan harus didaftarkan dengan baik sebagai dasar pengelolaan risiko layanan dan penerapan standar pengelolaan lainnya yang terkait dengan aset. Dalam pendaftaran aset, aset dibagi menjadi 6 (enam) klasifikasi, yaitu:

(1) Aset Informasi

Adalah segala bentuk informasi yang bernilai bagi penyelenggaraan layanan, baik yang didapatkan sebelum maupun pada saat penyelenggaraan layanan berlangsung, misalnya basis data (*database*) atau *file*, kontrak, perjanjian tingkat layanan, dokumentasi sistem, dokumentasi dari proses (catatan-catatan, evaluasi penilaian, laporan, dan lain-lain), petunjuk penggunaan aplikasi, bahan pelatihan, audit *log*, dan lain-lain. Aset informasi didaftarkan dengan memuat informasi sekurang-kurangnya:

- (a) Deskripsi aset, berisi deskripsi mengenai aset, misalnya kode aset, nama aset, penyedia aset, dan lain-lain;
- (b) Sub klasifikasi aset, berisi kode atau keterangan pengelompokan antara aset satu dengan yang lainnya, yang memiliki

ciri terkait keamanan informasi yang sama;

- (c) Pemilik aset, berisi informasi orang atau unit dalam penyelenggaraan layanan yang memiliki aset tersebut, misalnya basis data aplikasi dimiliki oleh Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik; dan
- (d) Klasifikasi keamanan informasi, berisi hasil identifikasi nilai kerahasiaan, integritas dan ketersediaan dari aset.

(2) Aset Personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik

Adalah semua personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang memiliki peran dan bernilai bagi penyelenggaraan layanan, diantaranya terkait dengan kualifikasi, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik tersebut, misalnya Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik, Verifikator, *Helpdesk*, Administrator Sistem, *Office Boy*, dan lain-lain. Aset Personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik didaftarkan dengan memuat informasi sekurang-kurangnya:

- (a) Deskripsi aset, berisi deskripsi mengenai aset, misalnya kode aset, nama aset, tugas dan fungsi aset, dan lain-lain;
- (b) Sub klasifikasi aset, berisi kode atau keterangan pengelompokkan antara aset satu dengan yang lainnya, yang memiliki

ciri terkait keamanan informasi yang sama;

- (c) Pemilik aset, berisi informasi orang atau unit dalam penyelenggaraan layanan yang memiliki aset tersebut, misalnya basis data aplikasi dimiliki oleh Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik; dan
- (d) Klasifikasi keamanan informasi, berisi hasil identifikasi nilai kerahasiaan, integritas dan ketersediaan dari aset.

(3) Aset Fisik

Adalah semua infrastruktur fisik yang digunakan dan bernilai bagi penyelenggaraan layanan, baik yang didapatkan sebelum maupun pada saat penyelenggaraan layanan berlangsung, misalnya komputer, peralatan komunikasi, *removable media*, ruangan atau bangunan, dan lain-lain. Aset fisik didaftarkan dengan memuat informasi sekurang-kurangnya:

- (a) Deskripsi aset, berisi deskripsi mengenai aset, misalnya kode aset, nama aset, tugas dan fungsi aset, dan lain-lain;
- (b) Sub klasifikasi aset, berisi kode atau keterangan pengelompokkan antara aset satu dengan yang lainnya, yang memiliki ciri terkait keamanan informasi yang sama;
- (c) Pemilik aset, berisi informasi orang atau unit dalam penyelenggaraan layanan yang memiliki aset tersebut, misalnya komputer

pada *bidding room* dimiliki oleh *helpdesk* atau unit dukungan pengguna; dan

- (d) Klasifikasi keamanan informasi, berisi hasil identifikasi nilai kerahasiaan, integritas dan ketersediaan dari aset.

(4) Aset Perangkat Lunak

Adalah semua perangkat lunak yang digunakan dan bernilai bagi penyelenggaraan layanan, misalnya sistem operasi, perangkat lunak perkantoran, perangkat lunak *server*, alat bantu penyelenggaraan layanan (*trouble ticketing system, customer relationship manager, remote terminal*), dan lain-lain. Aset perangkat lunak didaftarkan dengan memuat informasi sekurang-kurangnya:

- (a) Deskripsi aset, berisi deskripsi mengenai aset, misalnya kode aset, nama aset, penyedia aset, lisensi, dan lain-lain;
- (b) Sub klasifikasi aset, berisi kode atau keterangan pengelompokan antara aset satu dengan yang lainnya, yang memiliki ciri terkait keamanan informasi yang sama;
- (c) Pemilik aset, berisi informasi orang atau unit dalam penyelenggaraan layanan yang memiliki aset tersebut, misalnya komputer pada *helpdesk* dimiliki oleh *helpdesk* yang menggunakan komputer tersebut; dan
- (d) Klasifikasi keamanan informasi, berisi hasil identifikasi nilai kerahasiaan, integritas dan ketersediaan dari aset.

(5) Aset Layanan

Adalah semua layanan yang didapatkan dari pihak lain yang bernilai bagi penyelenggaraan layanan, misalnya layanan internet, layanan perawatan pendingin ruangan, layanan komunikasi, layanan umum seperti listrik, air, *photocopy*, dan lain-lain. Aset layanan didaftarkan dengan memuat informasi sekurang-kurangnya:

- (a) Deskripsi aset, berisi deskripsi mengenai aset, misalnya kode aset, nama aset, penyedia aset, SLA, dan lain-lain;
- (b) Sub klasifikasi aset, berisi kode atau keterangan pengelompokkan antara aset satu dengan yang lainnya, yang memiliki ciri terkait keamanan informasi yang sama;
- (c) Pemilik aset, berisi informasi orang atau unit dalam penyelenggaraan layanan yang memiliki aset tersebut, misalnya layanan umum seperti listrik dan air dimiliki oleh bagian umum; dan
- (d) Klasifikasi keamanan informasi, berisi hasil identifikasi nilai kerahasiaan, integritas dan ketersediaan dari aset.

(6) Aset Intangible

Adalah aset tak berwujud yang bernilai bagi penyelenggaraan layanan, misalnya reputasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik, pencitraan, kualitas layanan, dan lain-lain. Aset *Intangible* didaftarkan dengan memuat informasi sekurang-kurangnya:

- (a) Deskripsi aset, berisi deskripsi mengenai aset, misalnya kode aset, nama aset, dan lain-lain;
- (b) Sub klasifikasi aset, berisi kode atau keterangan pengelompokan antara aset satu dengan yang lainnya, yang memiliki ciri terkait keamanan informasi yang sama;
- (c) Pemilik aset, berisi informasi orang atau unit dalam penyelenggaraan layanan yang memiliki aset tersebut, misalnya kualitas penanganan permasalahan dan permintaan layanan dimiliki oleh unit *helpdesk*; dan
- (d) Klasifikasi keamanan informasi, berisi hasil identifikasi nilai kerahasiaan, integritas dan ketersediaan dari aset.

b) Klasifikasi Keamanan Aset

Klasifikasi keamanan aset diidentifikasi oleh pemilik aset dari nilai kerahasiaan, integritas dan ketersediaan dari setiap aset. Pengklasifikasian nilai keamanan aset dapat diperjelas dalam prosedur pengelolaan aset agar untuk setiap jenis aset terjaga konsistensi penilaiannya, misalnya:

(1) Aset Informasi

- (a) Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasiaan dari aset informasi yang boleh diketahui oleh umum atau tidak yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya data penyedia termasuk kategori tinggi karena

terkait perlindungan data pribadi sehingga tidak boleh diketahui oleh umum;

- (b) Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset informasi yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya daftar gaji termasuk kategori tinggi karena tingkat keakurasian dan ketepatan penggolongan atau pemberian isi dari gaji harus sesuai dan akurat; dan
- (c) Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan akan ketersediaan dari aset informasi yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya data yang sering dipergunakan maka memiliki tingkat ketersediaan lebih tinggi dibandingkan data yang diakses hanya setahun sekali.

(2) Aset Personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik

- (a) Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasiaan dari Aset Personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya admin sistem yang memiliki akses kepada system lebih tinggi nilai kerahasiaannya dari pada *helpdesk* yang bertugas melayani pengguna;
- (b) Integritas, adalah tingkat kebutuhan integritas dari Aset Personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1;

sedang=2; tinggi=3), misalnya verifikator yang melakukan verifikasi pendaftaran pengguna lebih tinggi kebutuhan integritasnya dari pada *helpdesk*; dan

- (c) Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan ketersediaan dari Aset Personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya *helpdesk* yang melayani pengguna lebih tinggi kebutuhan ketersediaannya dibandingkan dengan verifikator.

(3) Aset Fisik

- (a) Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasiaan dari aset fisik yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya lemari brankas (*safe deposit box*) yang memiliki tingkat kerahasiaan lebih tinggi dibandingkan dengan lemari perpustakaan;
- (b) Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset fisik yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kabel-kabel yang harus diamankan dari gangguan kerusakan memiliki nilai integritas yang tinggi dibandingkan dengan aset fisik habis pakai; dan
- (c) Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan akan ketersediaan dari aset fisik yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kebutuhan

ketersediaan komputer kerja admin sistem yang lebih tinggi dibandingkan dengan komputer di ruangan pelatihan.

(4) Aset Perangkat Lunak

- (a) Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasiaan dari aset perangkat lunak yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya aplikasi yang digunakan untuk melakukan enkripsi data backup lebih tinggi kerahasiaannya daripada aplikasi yang digunakan untuk melakukan kompresi;
- (b) Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset perangkat lunak yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kebutuhan integritas aplikasi email *client* lebih tinggi daripada aplikasi internet browser; dan
- (c) Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan akan ketersediaan dari aset perangkat lunak yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kebutuhan ketersediaan aplikasi perkantoran lebih tinggi dibandingkan dengan aplikasi pendukung layanan (*trouble ticketing system*, dan lain-lain).

(5) Aset Layanan

- (a) Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasiaan dari aset layanan yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya layanan *call center* yang

dipihak ketigakan lebih tinggi nilai kerahasiaannya untuk menjaga citra Layanan Pengadaan Secara Elektronik dibandingkan dengan layanan internet yang umumnya memang dipihak ketigakan;

- (b) Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset layanan yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya layanan *call center* yang dipihak ketigakan lebih tinggi kebutuhan integritasnya dibandingkan dengan layanan pemeliharaan *air conditioner* (AC); dan
- (c) Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan akan ketersediaan dari aset layanan yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kebutuhan ketersediaan layanan internet untuk server lebih tinggi dibandingkan ketersediaan layanan internet untuk *bidding room* yang sudah terhubung ke server secara lokal.

(6) Aset Intangible

- (a) Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasiaan dari aset *intangible* yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kenyamanan personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik dalam bekerja lebih tinggi kerahasiaannya dibandingkan dengan penghargaan yang didapatkan dari Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

sebagai Layanan Pengadaan Secara Elektronik terbaik;

- (b) Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset *intangibile* yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya untuk mendapatkan penghargaan sebagai Layanan Pengadaan Secara Elektronik terbaik lagi di tahun yang akan datang, maka kualitas layanan tidak boleh menurun; dan
- (c) Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan akan ketersediaan dari aset *intangibile* yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kebutuhan kenyamanan personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik dalam bekerja perlu ditingkatkan dibanding dengan kebutuhan mendapatkan penghargaan.

4. Standar Pengelolaan Risiko Layanan

a. Pendahuluan

Setiap organisasi termasuk didalamnya penyelenggara layanan harus melakukan pengelolaan risiko. Dengan melakukan pengelolaan risiko, penyelenggara layanan dapat menerapkan mitigasi yang sesuai untuk menghindari terjadinya risiko yang tidak diinginkan.

b. Pengelolaan Risiko

1) Peran

Pengelola Risiko

Pengelola risiko dapat diperankan langsung oleh Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik,

atau satu atau beberapa pegawai yang ditunjuk untuk melakukan aktivitas-aktivitas pengelolaan risiko, diantaranya:

- (1) Menyusun metodologi yang akan digunakan dalam menilai risiko;
- (2) Membuat daftar identifikasi risiko yang mungkin akan timbul dalam penyelenggaraan layanan;
- (3) Berkoordinasi dengan unit lain dalam penyelenggaraan layanan untuk mencari tahu dan memastikan tindakan mitigasi yang tepat untuk penanganan risiko; dan
- (4) Memantau daftar identifikasi risiko untuk melihat kemungkinan perubahan risiko yang bisa disebabkan dari hasil mitigasi atau risiko yang berubah karena hal lain, misalnya waktu, perubahan struktur organisasi, dan lain-lain.

2) Kriteria Standar

a) Metode Penilaian Risiko

Risiko dinilai berdasarkan aset, dengan memperhatikan faktor-faktor penyebab timbulnya risiko, diantaranya:

- (1) Dampak adalah pengaruh atau akibat yang mungkin muncul ketika terjadinya suatu risiko;
- (2) Kerawanan adalah penyebab risiko tersebut dapat terjadi atau kelemahan dari aset yang dapat dieksploitasi sehingga menimbulkan suatu akibat atau dampak yang tidak dikehendaki;
- (3) Pengendalian adalah alat untuk mengendalikan atau mengurangi tingkat risiko dengan cara menutup celah kerawanan pada aset atau menutup kemungkinan terjadinya ancaman. Pengendalian dapat berupa kebijakan, prosedur, standar, struktur organisasi atau tindakan yang

dapat berupa penerapan teknologi, administratif, teknis atau hukum; dan

- (4) Penilaian risiko dapat dilakukan dengan metode penilaian sederhana, sekurang-kurangnya mempertimbangkan tingkat keparahan apabila risiko tersebut terjadi (*severity*) dan tingkat kemungkinan risiko terjadi (*likelihood*), ataupun dengan menggunakan alat bantu (*tools*) penilaian risiko, selama metode penilaian risiko tersebut:
 - (a) Mampu untuk menggambarkan tingkat risiko, dengan melakukan pengujian hasil penilaian risiko dengan kondisi penyelenggaraan layanan; dan
 - (b) Telah disetujui oleh Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik sebagai pemilik layanan.

b) Tindakan Penanganan Risiko

Tindakan penanganan risiko yang diambil berdasarkan hasil penilaian risiko, dapat berupa:

- (1) *Avoid* atau menghindari risiko dengan menghentikan tindakan/kegiatan yang dapat menimbulkan risiko, misalnya larangan penggunaan *flashdisk* karena risiko penyebaran virus, penutupan akses situs web tertentu karena berisiko terhadap kinerja pegawai, dan lain-lain;
- (2) *Mitigate* atau mengendalikan risiko dengan menerapkan pengendalian yang dapat mengurangi ancaman atau kelemahan, misalnya penerapan anti virus untuk mengendalikan penyebarluasan virus, firewall untuk membatasi akses tertentu pada jaringan, dan lain-lain;

- (3) *Transfer* atau memindahkan risiko kepada pihak lain yang bersedia menanggung risiko, misalnya dengan mengasuransikan bangunan untuk memindahkan risiko kebakaran kepada pihak asuransi; dan
- (4) *Accept* atau menerima risiko dengan membiarkan risiko tersebut ada, karna dampak yang ditimbulkan sangat kecil atau tidak signifikan, misalnya kehilangan informasi rahasia pada *flashdisk* yang sudah terenkripsi.

c) Pengelolaan Risiko

- (1) Risiko harus dikelola sesuai dengan hasil penilaian risiko yang dilakukan agar tindakan penanganan risiko yang diberikan sesuai, efektif dan efisien;
- (2) Penilaian risiko harus dilakukan sesuai dengan metode penilaian risiko yang sudah disetujui oleh Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik sebagai pemilik layanan; dan
- (3) Hasil penilaian risiko dimasukkan dalam daftar identifikasi risiko dan dipantau secara berkala untuk melihat kemungkinan perubahan risiko yang bisa disebabkan dari hasil pengendalian atau risiko yang berubah karena hal lain, misalnya waktu, perubahan struktur organisasi, dan lain-lain.

5. Standar Pengelolaan Layanan *Helpdesk*

a. Pendahuluan

Setiap layanan *helpdesk* yang berupa penanganan permasalahan dan permintaan layanan, harus terdokumentasi dengan baik, dievaluasi secara berkala untuk peningkatan kualitas layanan serta dapat dimanfaatkan sebagai bahan untuk menjaga konsistensi pemberian layanan di waktu yang akan datang.

b. Pengelolaan Layanan *Helpdesk*

1) Peran

a) Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik

Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik berperan mengkoordinasikan penanganan permasalahan dan permintaan layanan, yang memiliki tugas dan tanggung jawab:

- (1) Menerapkan proses pengelolaan layanan *helpdesk* yang efektif dan efisien;
- (2) Melakukan pemantauan efektivitas dan efisiensi proses pengelolaan layanan *helpdesk*;
- (3) Melakukan pemantauan status dan perkembangan proses layanan *helpdesk*;
- (4) Memastikan akar permasalahan telah ditemukan untuk setiap permasalahan layanan yang sedang ditangani; dan
- (5) Melakukan evaluasi secara berkala terhadap proses layanan *helpdesk* untuk menemukan peluang peningkatan kualitas layanan.

b) *Helpdesk*

Helpdesk adalah personil/tim yang menjalankan tugas dan fungsi Unit Layanan Dukungan Pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik. Dalam Pengelolaan

layanan *helpdesk*, personil/tim *helpdesk* memiliki tugas dan tanggung jawab:

- (1) Melakukan pencatatan permasalahan dan permintaan layanan, dari pengguna dengan format pencatatan yang rapih dan konsisten dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi;
- (2) Menentukan klasifikasi atas permasalahan dan permintaan layanan yang diterima;
- (3) Menentukan langkah tindak lanjut pemberian solusi dengan memperhatikan konsistensi pemberian solusi berdasarkan catatan penanganan permasalahan dan permintaan layanan yang sudah diselesaikan sebelumnya;
- (4) Melaporkan kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik terkait dengan kesulitan yang dihadapi saat penanganan permasalahan dan permintaan layanan;
- (5) Melakukan eskalasi penanganan permasalahan dan permintaan layanan yang tidak dapat diatasi, jika dibutuhkan;
- (6) Melakukan pemutakhiran catatan sesuai dengan status dan kondisi terakhir proses penanganan permasalahan dan permintaan layanan; dan
- (7) Melakukan komunikasi dengan pengguna terkait dengan status dan kondisi terakhir proses penanganan permasalahan dan permintaan layanan.

2) Kriteria Standar

a) Pencatatan

Dalam penyelenggaraan layanan *helpdesk* diperlukan pencatatan terhadap semua permasalahan dan

permintaan layanan dari pengguna. Pencatatan tersebut harus berisi informasi yang jelas. Setiap permasalahan dan permintaan layanan dicatat sebagai tiket yang dapat dimutakhirkan status penanganannya, dan sekurang-kurangnya memiliki informasi berikut:

(1) Nomor Tiket

Adalah nomor yang dijadikan referensi terhadap catatan/tiket suatu permasalahan dan permintaan layanan, yang bersifat unik dengan menggunakan format yang informatif, misalnya “20140101-01-TS” yang merupakan implementasi dari format [yyyymmdd]-[nomor urut tiket]-[inisial nama *helpdesk* yang menerima laporan].

(2) Informasi Pelaporan

Adalah informasi yang jelas mengenai bagaimana laporan diterima, misalnya berisi:

- (a) Nama Pengguna;
- (b) Kontak Pengguna (berisi alamat email, atau no. telepon, alamat surat, dan lain-lain);
- (c) Media Pelaporan (email, telpon, surat, dan lain-lain); dan
- (d) Tanggal dan Waktu Pelaporan

(3) Deskripsi

Berisi informasi detail tentang permasalahan dan permintaan layanan yang disampaikan oleh pengguna.

(4) Klasifikasi

Merupakan informasi hasil pengklasifikasian dari *helpdesk* terkait dengan laporan

permasalahan dan permintaan layanan yang diterima dari pengguna yang dapat dimanfaatkan dalam penanganan dan evaluasi, misalnya:

- (a) Tipe merupakan pilihan permasalahan dan permintaan layanan;
 - (b) Kategori merupakan pilihan Teknis atau Non Teknis;
 - (c) User merupakan pilihan atas pengguna sistem: Panitia, Penyedia, PPK, Auditor, Publik, dan lain-lain;
 - (d) Jenis merupakan pilihan Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Prosedur atau User;
 - (e) Tingkat Kepentingan merupakan pilihan: Tinggi, Sedang, atau Rendah;
 - (f) Dampak merupakan pilihan: Besar, Sedang, atau Kecil; dan
 - (g) Prioritas merupakan pilihan: Tinggi, Sedang, atau Rendah;
- (5) Informasi Penanganan
- Merupakan informasi yang terkait dengan proses penanganan permasalahan atau permintaan layanan, sekurang-kurangnya:
- (a) Nama Personil, berisi nama personil yang menangani permasalahan atau permintaan layanan;
 - (b) Status, berisi pilihan: Terdaftar, Dalam Proses, Eskalasi atau Selesai;
 - (c) Keterangan, berisi informasi kondisi terakhir proses penanganan permasalahan atau permintaan layanan atau akar permasalahan sebagai bagian dari prosedur penyelesaian permasalahan; dan

(d) Tanggal Pemutakhiran, berisi informasi tanggal terakhir catatan dimutakhirkan.

(6) Informasi Penyelesaian

Merupakan hasil proses penanganan permasalahan atau permintaan layanan yang sudah selesai, misalnya berisi:

(a) Solusi yang diberikan;

(b) Tanggal dan waktu penyelesaian; dan

(c) Status konfirmasi kepada pengguna:
Sudah atau Belum.

b) Evaluasi dan Pelaporan

Evaluasi dilakukan secara berkala untuk mendapatkan peluang peningkatan kualitas layanan. Hasil evaluasi dilaporkan kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang berisi informasi/kesimpulan detil penanganan permasalahan atau permintaan layanan per-klasifikasi, sehingga Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik sebagai pemilik layanan dapat mengetahui tingkat layanan yang sudah diberikan untuk memutuskan kecukupan dari pelayanan penanganan permasalahan dan permintaan layanan.

c) Pembelajaran dan Basis Data Pengelolaan *Helpdesk*

Basis data pengelolaan *helpdesk* berisi ringkasan permasalahan dan permintaan layanan yang sudah pernah diselesaikan beserta dengan solusi atau langkah-langkah penyelesaiannya. Dengan adanya pencatatan yang teratur dan evaluasi secara berkala terhadap proses penanganan permasalahan dan permintaan layanan, semua informasi yang terkandung didalamnya dapat dijadikan pembelajaran

dengan membentuk basis data permasalahan dan permintaan layanan.

6. Standar Pengelolaan Perubahan

a. Pendahuluan

Perubahan pada layanan harus dikelola agar dipastikan perubahan yang dilakukan membawa dampak positif terhadap penyelenggaraan layanan secara keseluruhan. Perubahan pada layanan harus memperhatikan kebutuhan akan perubahan yang bisa datang dari pihak internal penyelenggara layanan maupun pihak eksternal.

b. Pengelolaan Perubahan

1) Peran

Pengelola Perubahan

Pengelola Perubahan adalah pegawai yang menjalankan aktivitas pengelolaan perubahan. Pengelola Perubahan memiliki tugas dan tanggung jawab: Melakukan analisa kebutuhan perubahan yang memuat sumber, latar belakang, maksud dan tujuan dilakukannya perubahan:

- (1) Melakukan identifikasi jenis perubahan yang akan diterapkan;
- (2) Melakukan analisa dampak perubahan terhadap penyelenggaraan layanan, termasuk berkoordinasi dengan Pengelola Risiko untuk menilai risiko yang mungkin ditimbulkan dari perubahan yang akan diterapkan;
- (3) Berkoordinasi dengan unit lain dalam penyelenggaraan layanan yang terkait langsung dengan perubahan yang akan diterapkan, untuk melakukan uji coba penerapan perubahan; dan
- (4) Mendokumentasikan proses penerapan perubahan.

2) **Kriteria Standar**

a) **Prosedur Perubahan**

Setiap perubahan harus dilakukan dengan mengikuti prosedur yang berlaku, yang sekurang-kurangnya memuat:

- (1) Pemohon mengisi form permintaan perubahan yang memuat maksud dan tujuan perubahan kemudian ditujukan kepada Pengelola Perubahan.
- (2) Pengelola perubahan melakukan identifikasi jenis kebutuhan, yang sekurang-kurangnya berupa perubahan mendesak (*emergency change*) atau perubahan biasa (*normal change*).
- (3) Perubahan biasa bisa dilakukan setelah mendapat persetujuan dari Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik.
- (4) Perubahan mendesak memungkinkan adanya aktivitas alternatif untuk memastikan agar tujuan dari perubahan tetap tercapai namun harus memiliki pengendalian tambahan untuk menjaga integritas proses perubahan.
- (5) Pengendalian tambahan dilakukan dengan persetujuan penanggung jawab komponen layanan (misalnya penanggung jawab jaringan adalah admin sistem), namun semua prosesnya harus terdokumentasi dan permintaan persetujuan tetap harus dilakukan kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik.
- (6) Analisa dampak perubahan terhadap komponen layanan yang lain termasuk juga langkah

penyelesaiannya perlu dilakukan untuk memastikan penyelenggaraan layanan tetap dapat berjalan optimal saat perubahan dilakukan.

- (7) Analisa dampak perubahan harus memperhatikan analisa risiko terhadap penyelenggaraan layanan, dan setiap perubahan harus disetujui oleh Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik dengan mempertimbangkan aspek-aspek risiko terhadap perubahan tersebut.
- (8) Uji coba terhadap perubahan harus dilakukan sebelum dirilis kepada pengguna. Uji coba dapat dilakukan dengan menggunakan infrastruktur *testing* atau latihan, sebelum dilakukan perubahan pada infrastruktur *production*.
- (9) Jika terjadi kegagalan dan perubahan tidak sesuai dengan yang diinginkan maka lakukan *contingency plan*.
- (10) Pendokumentasian perubahan harus dilakukan dan memuat catatan setiap komponen layanan yang mengalami perubahan.
- (11) Apabila terjadi perubahan pada aset, maka Pengelola Perubahan melakukan pemutakhiran daftar aset.

b) Dokumentasi Perubahan

Dokumentasi perubahan sekurang-kurangnya memuat:

- (1) Nomor Formulir Permintaan Perubahan.
- (2) Waktu saat perubahan diterapkan;
- (3) Analisa kebutuhan perubahan yang memuat maksud dan tujuan dilakukannya perubahan;

- (4) Identifikasi kategori dan jenis perubahan;
- (5) Rincian permintaan perubahan;
- (6) Langkah-langkah atau tindakan yang diambil untuk menerapkan perubahan; dan
- (7) Catatan setiap komponen layanan yang mengalami perubahan beserta hasil uji coba setelah dilakukan perubahan.

7. Standar Pengelolaan Kapasitas

a. Pendahuluan

Pengelolaan kapasitas dibutuhkan dalam penyelenggaraan layanan untuk memastikan bahwa kapasitas layanan antara lain perangkat keras, sumber daya manusia, infrastruktur jaringan dan semua komponen layanan lainnya baik saat ini maupun yang akan datang selalu tersedia dalam waktu dan biaya yang efektif dan efisien, dengan kata lain kebutuhan kapasitas penyelenggaraan layanan harus dinamis, mengikuti kebutuhan penyelenggaraan layanan.

b. Pengelolaan Kapasitas

1) Peran

Pengelola Kapasitas

Pengelola Kapasitas adalah personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang menjalankan aktivitas pengelolaan kapasitas, yang memiliki tugas dan tanggung jawab:

- (1) Melakukan pemantauan, mencatat dan memutakhirkan informasi penggunaan kapasitas komponen layanan;
- (2) Melakukan evaluasi penggunaan kapasitas komponen layanan;
- (3) Membuat perencanaan kapasitas komponen layanan dengan memperhatikan kondisi kapasitas komponen layanan saat ini dan prediksi kebutuhan kapasitas

komponen layanan yang akan datang berdasarkan analisa beban layanan;

- (4) Memastikan layanan dan komponen layanan dapat memberikan target kapasitas dan kinerja yang optimal dalam periode waktu yang direncanakan; dan
- (5) Menyusun dan melaporkan kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik hasil pengelolaan kapasitas layanan secara berkala.

2) Kriteria Standar

a) Pemantauan Penggunaan Komponen Layanan

- (1) Mendokumentasikan batasan dari komponen layanan, ditinjau secara berkala dan dimutakhirkan setiap ada penambahan atau perubahan komponen layanan;
- (2) Mengidentifikasi dan menentukan komponen layanan terhadap batas kelayakan atau maksimal penggunaannya sebelum mempersiapkan penggantian atau penambahan kapasitas. Misalnya kapasitas media penyimpanan (*harddisk*) 2 TB, maksimal penggunaannya 1.8 TB, maka ketika penggunaannya sudah mencapai 1.8 TB, sudah harus disiapkan penggantian atau penambahan media penyimpanan tersebut;
- (3) Memantau dan mendokumentasikan utilisasi atau status penggunaan komponen layanan secara berkala, yang dilengkapi dengan kondisi-kondisi penyelenggaraan layanan terkini, misalnya jumlah tender yang sedang berjalan, jumlah pagu yang ditenderkan, kondisi alam dan lingkungan, dan lain-lain; dan

- (4) Dalam pemantauan kapasitas komponen layanan, Pengelola Kapasitas dapat berkoordinasi dengan unit-unit atau pihak lain yang terkait langsung dengan komponen layanan untuk menjamin keakuratan data dalam analisa beban layanan.

b) Evaluasi dan Perencanaan Kapasitas

- (1) Hasil pemantauan kapasitas dievaluasi secara berkala dengan tujuan:
 - (a) Menentukan kecukupan komponen layanan dalam penyelenggaraan layanan dengan cara membandingkan penggunaan komponen layanan dengan batas kelayakan atau maksimal penggunaan komponen layanan, agar komponen layanan dapat memberikan kinerja yang optimal; dan
 - (b) Mengetahui perubahan kebutuhan kapasitas komponen layanan dalam penyelenggaraan layanan. Analisa perubahan kebutuhan kapasitas komponen layanan dapat berupa analisa perubahan berdasarkan waktu, misalnya melihat kenaikan kebutuhan kapasitas perbulan atau berdasarkan kondisi-kondisi penyelenggaraan layanan, misalnya berdasarkan jumlah tender, jumlah penyedia, dan lain-lain atau merupakan perpaduan dari keduanya.
- (2) Hasil dari evaluasi pemantauan kapasitas komponen layanan menjadi masukan dalam perencanaan kapasitas, dengan memprediksikan

kebutuhan kapasitas komponen layanan di masa yang akan datang dan kesesuaian dengan perjanjian tingkat layanan (*Service Level Agreement*) jika ada;

(3) Proses pengelolaan kapasitas didokumentasikan dan dilaporkan kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik dengan format yang informatif dengan contoh sebagai berikut:

(a) Pendahuluan

1. Latar belakang permasalahan yang berisi status saat ini dan permasalahan-permasalahan kapasitas komponen layanan;
2. Ruang lingkup pengelolaan kapasitas yang berisi komponen layanan mana saja yang dikelola;
3. Metode pengumpulan data dan metode untuk memprediksikan kebutuhan kapasitas komponen layanan kedepan; dan
4. Asumsi-asumsi yang digunakan, misal kenaikan kebutuhan kapasitas perbulan atau dengan membandingkan kondisi-kondisi penyelenggaraan layanan saat ini dan yang akan datang;

(b) Ringkasan layanan:

1. Laporan layanan yang diselenggarakan saat ini; dan
2. Prediksi layanan yang akan diselenggarakan ke depan.

- (c) Ringkasan penggunaan kapasitas komponen layanan saat ini; dan
 - (d) Pilihan peningkatan kapasitas yang berisi opsi-opsi tindakan yang dapat diambil untuk mengantisipasi terjadinya kekurangan kapasitas.
- (4) Kesimpulan dan rekomendasi tindakan yang akan diambil untuk mengantisipasi terjadinya kekurangan kapasitas dengan dilengkapi penjelasan pertimbangan-pertimbangannya, seperti pembiayaan, lama waktu pengerjaan, dan lain-lain.

8. Standar Pengelolaan Sumber Daya Manusia

a. Pendahuluan

Pengelolaan sumber daya manusia dibutuhkan untuk memastikan bahwa personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik dapat memenuhi peran yang dibutuhkan pada penyelenggaraan layanan. Pengelolaan sumber daya manusia juga merupakan salah satu cara untuk mengurangi risiko keamanan informasi, untuk itu sumber daya manusia harus dikelola sejak sebelum mulai bekerja, saat bekerja dan setelah selesai bekerja.

b. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

1) Personil

Penanggung Jawa Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik

Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik sebagai pemilik layanan bertanggung jawab atas pelayanan diberikan, termasuk didalamnya struktur Layanan Pengadaan Secara Elektronik dan personil yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan. Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik perlu dengan cermat

memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi performa penyelenggaraan layanan yang terkait dengan personil, diantaranya:

- (1) Pembuatan deskripsi pekerjaan, agar dapat memenuhi kebutuhan penyelenggaraan layanan serta tugas, kewajiban dan tanggung jawab yang terkait dengan keamanan informasi, khususnya pada pekerjaan-pekerjaan yang bersifat sensitif;
- (2) Pemilihan atau perekrutan personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik, hendaknya melalui proses yang sesuai dengan ketentuan Layanan Pengadaan Secara Elektronik, termasuk jika dibutuhkan adanya perjanjian kerahasiaan (*non disclosure agreement*);
- (3) Pemantauan kinerja personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik, hendaknya sesuai dengan kontrak, perjanjian kerja atau posisi dan tanggung jawabnya; dan
- (4) Proses penghentian atau perpindahan personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik ke tempat lain, hendaknya telah memenuhi ketentuan keamanan informasi.

2) Proses

a) Perekrutan

Proses perekrutan adalah tahap awal yang menentukan bagaimana sumber daya manusia atau personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang akan turut berperan dalam penyelenggaraan layanan. Proses perekrutan hendaknya memperhatikan hal-hal berikut:

- (1) Pembuatan deskripsi pekerjaan, tugas dan tanggung jawab calon personil Layanan

Pengadaan Secara Elektronik hendaknya dapat memenuhi kebutuhan terkait penyelenggaraan layanan;

- (2) Pada pekerjaan-pekerjaan yang bersifat sensitif hendaknya diperjelas kewajiban dan tanggung jawab calon personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik terkait dengan keamanan informasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik; dan
- (3) Jika dibutuhkan dapat dibuat perjanjian kerahasiaan (*non disclosure agreement*) yang memuat kewajiban-kewajiban calon personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik terhadap kerahasiaan informasi yang ada pada Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

b) Masa Kerja

Dalam masa bekerja, seiring dengan perkembangan waktu dan perubahan kebutuhan penyelenggaraan layanan, diperlukan adanya aktivitas pengelolaan kompetensi personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik. Pengelolaan kompetensi personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik dapat dibuat dalam bentuk matrik yang berisikan:

- (1) Analisa kompetensi, adalah aktivitas identifikasi kebutuhan kompetensi untuk menjalankan suatu fungsi dalam penyelenggaraan layanan. Analisa kompetensi dilakukan dengan melihat kondisi penyelenggaraan layanan terkini.
- (2) Kebutuhan peningkatan kompetensi, adalah aktivitas membandingkan kesesuaian kebutuhan kompetensi untuk penyelenggaraan layanan dengan kompetensi yang dimiliki oleh personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik,

sehingga dapat terlihat kebutuhan peningkatan kompetensi (dalam bentuk pelatihan atau kegiatan lainnya) dari personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang bersangkutan.

- (3) Evaluasi efektivitas peningkatan kompetensi, adalah aktivitas evaluasi terhadap kemampuan personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik setelah mengikuti kegiatan peningkatan kompetensi untuk memastikan penyerapan dan penerapan pengetahuan ataupun keterampilan yang didapat.

c) Penghentian dan Perpindahan

Penghentian atau perpindahan personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik harus memperhatikan hal-hal berikut:

- (1) Serah terima pekerjaan yang sudah selesai maupun sedang dikerjakan;
- (2) Pengembalian aset yang digunakan selama bekerja, misalnya laptop, media penyimpanan portable, dan lain-lain; dan
- (3) Pencabutan hak akses yang dimiliki personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik selama bekerja, misalnya hak akses server dan jaringan.

9. Standar Pengelolaan Keamanan Perangkat

a. Pendahuluan

Pengelolaan keamanan perangkat bertujuan untuk melindungi perangkat terhadap akses yang tidak sah, yang dapat menyebabkan kerusakan atau interferensi terhadap informasi yang ada didalamnya. Perangkat pengolahan informasi penting atau sensitif harus ditempatkan dengan aman dan dilindungi oleh perimeter

keamanan yang tepat, sepadan dengan nilai risiko yang melekat padanya.

b. Pengelolaan Keamanan Perangkat

1) Peran

a) Koordinator Keamanan Informasi

Koordinator Keamanan Informasi adalah pegawai yang berperan sebagai koordinator dalam pengelolaan keamanan informasi, termasuk didalamnya keamanan perangkat, keamanan operasional layanan dan keamanan server dan jaringan. Koordinator Keamanan Informasi memiliki tugas dan tanggung jawab:

- (1) Menyusun rancangan prosedur-prosedur keamanan informasi dan memberikan masukan kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik dalam menyusun kebijakan keamanan informasi di lingkungan Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
- (2) Mengkoordinasikan semua personil dalam mengimplementasikan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi;
- (3) Memastikan efektivitas dan konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi; dan
- (4) Memberikan laporan kinerja penerapan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

b) Personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik

Adalah semua pegawai yang berada di lingkungan kerja Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menjalankan semua

kebijakan dan prosedur yang terkait dengan keamanan perangkat.

2) Kriteria Standar

a) Penempatan dan Perlindungan Perangkat

- (1) Perangkat pengolahan informasi penting atau sensitif harus ditempatkan pada lokasi yang dapat meminimalisir akses yang tidak dibutuhkan, misalnya *server* dan perangkat jaringan harus ditempatkan di ruangan khusus (pusat data) yang hanya dapat diakses oleh pegawai tertentu sesuai dengan prosedur;
- (2) Komputer atau perangkat lain yang digunakan untuk mengakses informasi penting atau sensitif harus berada pada lokasi dengan sudut pandang tertentu yang mampu mengurangi risiko kebocoran informasi, misalnya komputer administrator sistem tidak berada di ruang yang terbuka, administrator sistem tidak boleh mengakses secara *remote* ke *server* menggunakan komputer yang ada pada ruang *bidding*;
- (3) Perangkat harus dilindungi dari potensi gangguan secara fisik, seperti pencurian, kebakaran, air atau banjir, getaran, radiasi elektromagnetis, dan lain-lain.
- (4) Perangkat pengolahan informasi harus berada pada lingkungan yang sesuai dengan spesifikasinya, misalnya suhu ruangan dan tingkat kelembapan; dan
- (5) Penggunaan alat penangkal petir pada gedung sangat dibutuhkan, terlebih untuk daerah-

daerah tertentu yang memiliki potensi petir tinggi.

b) Akses Fisik Perangkat

- (1) Akses fisik pada pusat data yang berisi perangkat pengolah informasi penting atau sensitif harus dikendalikan dengan pendaftaran hak akses dan prosedur, yang diantaranya memuat pencatatan akses yang berisi:
- (2) Akses fisik yang dilakukan oleh pihak ketiga perlu ditambahkan klausul tentang pendampingan oleh pegawai yang memiliki hak akses terhadap perangkat yang akan diakses;
- (3) Akses fisik terhadap komputer atau perangkat yang digunakan untuk mengakses informasi penting atau sensitif harus diamankan dengan metode autentikasi, misalnya *username* dan *password*;
- (4) Perangkat yang digunakan untuk bekerja dalam penyelenggaraan layanan harus diamankan ketika sedang ditinggalkan atau tidak digunakan, misalnya mengunci layar komputer saat tidak digunakan, mengaktifkan penguncian otomatis ketika komputer tidak digunakan dalam beberapa menit, menutup semua aplikasi dan mematikan komputer saat jam kerja berakhir; dan
- (5) Akses fisik oleh pengguna Layanan Pengadaan Secara Elektronik terhadap fasilitas-fasilitas layanan (misal ruang *training*, ruang *bidding*) harus sesuai dengan prosedur yang berlaku, yang diantaranya memuat pencatatan akses

berisi siapa yang mengakses, waktu akses dan tujuan mengakses.

10. Standar Pengelolaan Keamanan Operasional Layanan

a. Pendahuluan

Operasional layanan selain harus dikelola sesuai dengan tata kelola penyelenggaraan layanan, harus dikelola juga aspek keamanan informasinya agar risiko terkait dengan keamanan informasi pada operasional penyelenggaraan layanan dapat dikendalikan.

b. Pengelolaan Keamanan Operasional Layanan

1) Peran

a) Koordinator Keamanan Informasi

Koordinator Keamanan Informasi adalah pegawai yang berperan sebagai koordinator dalam pengelolaan keamanan informasi, termasuk didalamnya keamanan perangkat, keamanan operasional layanan dan keamanan server dan jaringan. Koordinator Keamanan Informasi memiliki tugas dan tanggung jawab:

- (1) Menyusun rancangan prosedur-prosedur keamanan informasi dan memberikan masukan kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik dalam menyusun kebijakan keamanan informasi di lingkungan Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
- (2) Mengkoordinasikan semua personil dalam mengimplementasikan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi;
- (3) Memastikan efektivitas dan konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi; dan
- (4) Memberikan laporan kinerja penerapan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan

informasi kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

b) Semua Personil

Adalah semua pegawai yang berada di lingkungan kerja Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menjalankan semua kebijakan dan prosedur yang terkait dengan keamanan operasional layanan.

2) Kriteria Standar

a) Dokumentasi prosedur

- (1) Prosedur operasi standar (*Standard Operational Procedure*) harus tersedia pada setiap proses penyelenggaraan layanan untuk mewujudkan birokrasi yang profesional dan menjamin konsistensi dalam proses penyelenggaraan layanan;
- (2) Prosedur operasi standar harus dibuat dengan memperhatikan efektivitas dan efisiensi proses dengan memperhatikan aspek-aspek keamanan informasi yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari proses penyelenggaraan layanan;
- (3) Prosedur operasi standar harus ditinjau secara berkala sesuai dengan perubahan-perubahan kondisi operasional penyelenggaraan layanan, misalnya terkait dengan perubahan atau penambahan perangkat, penambahan personil, perpindahan ruangan kerja, dan lain-lain;
- (4) Prosedur operasi standar harus tersedia dan dapat dengan mudah diketahui oleh pegawai

atau pihak yang terkait dengan proses penyelenggaraan layanan; dan

- (5) Dalam penyelenggaraan layanan, pegawai harus mematuhi prosedur-prosedur yang terkait dengan operasional penyelenggaraan layanan.

b) Klasifikasi dan hak akses informasi

Untuk mengendalikan akses terhadap informasi yang ada dalam proses penyelenggaraan layanan, setiap informasi yang terdiri dari dokumen dan rekaman harus memiliki klasifikasi yang menjelaskan oleh siapa informasi tersebut boleh diakses dan tingkat kepentingan atau sensitifitas dari informasi tersebut. Klasifikasi informasi harus dipahami oleh semua pegawai yang terlibat dalam proses penyelenggaraan layanan, termasuk juga pelabelan informasi yang memudahkan kendali terhadap akses informasi tersebut. Pelabelan informasi dapat menggunakan kode-kode yang sudah ditentukan untuk setiap klasifikasi dan dipahami oleh pegawai yang terkait, misalnya:

- (1) Kode label “Layanan Pengadaan Secara Elektronik -1”, adalah informasi yang tergolong klasifikasi sangat rahasia, hanya boleh diakses oleh pegawai tertentu di Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
- (2) Kode label “Layanan Pengadaan Secara Elektronik -2”, adalah informasi yang tergolong klasifikasi rahasia, boleh diakses oleh semua pegawai internal Layanan Pengadaan Secara Elektronik; dan

- (3) Kode label “Layanan Pengadaan Secara Elektronik -3”, adalah informasi yang tergolong informasi publik, boleh diakses oleh siapa saja.

Atau dengan:

- (1) Kode label “K1 I2 R3”, adalah informasi dengan tingkat ketersediaan (K) = 1, integritas (I) = 2, dan kerahasiaan (R) = 3; dan
- (2) Kode label “K3 I2 R1”, adalah informasi dengan tingkat ketersediaan (K) = 3, integritas (I) = 2, dan kerahasiaan (R) = 1, dimana:

1 = Rendah

2 = Sedang

3 = Tinggi

c) Pelaksanaan pekerjaan jarak jauh (*remote access*)

Pelaksanaan pekerjaan jarak jauh, atau akses remote khususnya pada sistem hanya diijinkan kepada pegawai dengan tujuan tertentu sebagaimana yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya dan pihak lain yang diberikan wewenang secara formal untuk tujuan tertentu pula. Dalam pelaksanaan pekerjaan jarak jauh, harus diperhatikan hal-hal berikut:

- (1) Pengendalian berupa otentikasi dan otorisasi terhadap aset yang akan diakses secara *remote*;
- (2) *Username* dan *password* untuk hak akses yang diberikan adalah unik untuk masing-masing pihak yang diijinkan melakukan *remote*;
- (3) *Super user* sistem dapat digunakan setelah proses otentikasi dan otorisasi menggunakan *username* dan *password*;
- (4) Dipastikan adanya pencatatan/*history* perintah-perintah sistem saat terdapat pekerjaan *remote access*; dan

- (5) Pengendalian enkripsi untuk pengamanan komunikasi.

11. Standar Pengelolaan Keamanan Server dan Jaringan

a. Pendahuluan

Pengelolaan Keamanan Server dan Jaringan bertujuan untuk memastikan informasi penting atau sensitif pada perangkat pengolahan informasi utama dan pendukungnya mendapatkan perlindungan yang sesuai dari akses yang tidak berwenang baik melalui akses fisik maupun non fisik, dengan menerapkan kendali-kendali keamanan informasi.

b. Pengelolaan Keamanan Server dan Jaringan

1) Peran

a) Koordinator Keamanan Informasi

Koordinator Keamanan Informasi adalah pegawai yang berperan sebagai koordinator dalam pengelolaan keamanan informasi, termasuk didalamnya keamanan perangkat, keamanan operasional layanan dan keamanan server dan jaringan. Koordinator Keamanan Informasi memiliki tugas dan tanggung jawab:

- (1) Menyusun rancangan prosedur-prosedur keamanan informasi dan memberikan masukan kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik dalam menyusun kebijakan keamanan informasi di lingkungan Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
- (2) Mengkoordinasikan semua personil dalam mengimplementasikan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi;
- (3) Memastikan efektivitas dan konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi; dan

- (4) Memberikan laporan kinerja penerapan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

b) Administrator Sistem

Administrator Sistem adalah pegawai yang berperan sebagai administrator atau pengelola server dan jaringan dalam penyelenggaraan layanan. Dalam pengelolaan keamanan server dan jaringan, Administrator Sistem memiliki tugas dan tanggung jawab:

- (1) Memastikan kendali-kendali keamanan informasi pada server dan jaringan sudah berjalan dengan baik, efektif dan efisien; dan
- (2) Memastikan kendali-kendali keamanan informasi pada *server* dan jaringan selalu disesuaikan atau diperbaharui mengikuti tren keamanan informasi terkini.

c) Semua Personil

Adalah semua pegawai yang berada di lingkungan kerja Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menjalankan semua kebijakan dan prosedur yang terkait dengan keamanan *server* dan jaringan.

2) Kriteria Standar

a) Pengendalian Akses Server dan Jaringan

- (1) Akses terhadap server dan jaringan harus dikendalikan sesuai dengan tingkat kepentingan, termasuk pemisahan server atau jaringan yang hanya diakses oleh internal dan yang diakses

dari eksternal, misalnya penerapan segmentasi jaringan internal dan jaringan publik;

- (2) Akses layanan (*service*) yang diberikan oleh server dan jaringan harus dibuat seminimal mungkin, sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini untuk menghindari ancaman-ancaman yang mungkin ditimbulkan dari *service* yang tidak digunakan, diantaranya dengan:
 - (a) Mematikan/non-aktifkan *service* yang tidak digunakan;
 - (b) Menerapkan dinding api (*firewall*) yang dilengkapi dengan daftar pengendalian akses (*access control list*), yang merupakan suatu bentuk implementasi teknis dari pengendalian akses;
- (3) Akses terhadap server dan jaringan juga harus dilindungi dari gangguan-gangguan eksternal dengan menerapkan anti virus atau pendeteksi/pencegah gangguan (*Intrusion Detection System/Intrusion Prevention System*).

b) Backup

Backup sangat berperan penting dalam pengelolaan integritas dan ketersediaan informasi. *Backup* merupakan salah satu bentuk pengendalian keamanan informasi yang harus diterapkan dengan memperhatikan hal-hal berikut:

- (1) *Backup* harus dilakukan sesuai dengan kebijakan backup dan prosesnya harus dilakukan sesuai dengan prosedur. Kebijakan backup berisi informasi diantaranya:

- (a) Lingkup *backup* dan definisi tingkatan kebutuhan *backup* (*level of backup*) terhadap informasi yang akan di-*backup*; dan
 - (b) Pemilihan metode *backup* (*full backup*, *differential backup* atau *incremental backup*) dan rentang waktu atau frekuensi backup harus memenuhi kebutuhan operasional layanan, keamanan informasi dan tingkat kepentingannya terhadap kelangsungan layanan.
- (2) Lokasi penyimpanan media *backup* yang aman dan tidak berada di lokasi yang sama dengan lokasi pengolahan data yang di-*backup*, hal ini untuk menghindari kemungkinan kerusakan fisik dari lokasi pengolahan data seperti dampak dari bencana alam, kebakaran atau banjir, yang menyebabkan tidak tercapainya tujuan dari *backup*; dan
- (3) Prosedur *restore* dan data *backup* harus diuji coba secara berkala untuk memastikan integritas dan ketersediaannya sewaktu-waktu dibutuhkan.

c) Pengawasan/Monitoring Sistem

Sistem harus terus dimonitoring, alat bantu monitoring seperti log atau *event management* harus terus aktif, sehingga aktivitas pemrosesan informasi yang tidak sah dapat dideteksi. Terkait dengan keamanan server dan jaringan, monitoring sistem sekurang-kurangnya meliputi audit log, yaitu:

- (1) Audit *log* telah disediakan oleh aplikasi SPSE; dan

- (2) Audit *log* merekam aktivitas *user*, tanggal dan waktu aktivitas, alamat IP yang digunakan dan catatan-catatan teknis aplikasi termasuk aktivitas terkait keamanan informasi dan catatan eror aplikasi.

12. Standar Pengelolaan Kelangsungan Layanan

a. Pendahuluan

Kelangsungan layanan harus direncanakan dengan mengidentifikasi kondisi-kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan. Pengelolaan kelangsungan layanan dapat dilakukan secara parsial terhadap komponen-komponen layanan tertentu yang diharuskan memiliki tingkat ketersediaan tinggi atau terhadap keseluruhan dari layanan. Pengelolaan kelangsungan layanan juga merupakan salah satu cara untuk memenuhi perjanjian tingkat layanan dengan pengguna yang terkait dengan unsur ketersediaan layanan.

b. Pengelolaan Kelangsungan Layanan

1) Peran

a) Koordinator Kelangsungan Layanan

Koordinator Kelangsungan Layanan adalah personil yang berperan sebagai koordinator dalam pengelolaan kelangsungan layanan. Koordinator Kelangsungan Layanan memiliki tugas dan tanggung jawab:

- (1) Berkoordinasi dengan Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik terkait dengan penentuan lingkup pengelolaan kelangsungan layanan dan komponen-komponen layanan yang diharuskan memiliki tingkat ketersediaan tinggi;
- (2) Memastikan rencana kelangsungan layanan dapat diterapkan dengan cara menguji coba atau

- simulasi saat terjadinya kondisi yang dapat menghentikan penyelenggaraan layanan;
- (3) Memastikan rencana kelangsungan layanan dapat diterapkan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang baik, sesuai dengan tingkat risiko ketidakterediaan layanan;
 - (4) Memberikan kepastian/ketetapan kepada Tim Kelangsungan Layanan dan semua unit dalam penyelenggaraan layanan, saat terjadinya kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan atau berakhirnya kondisi tersebut;
 - (5) Mengkoordinir semua aktivitas pengelolaan kelangsungan layanan pada saat terjadinya kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan; dan
 - (6) Mengumumkan dan menutup kondisi darurat.

b) Tim Kelangsungan Layanan

Tim Kelangsungan Layanan adalah tim yang menjalankan prosedur untuk menjamin kelangsungan layanan saat terjadinya kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan. Tim Kelangsungan Layanan memiliki tugas dan tanggung jawab:

- (1) Melakukan identifikasi terhadap kondisi-kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan dan mengevaluasi hasil identifikasi tersebut secara berkala untuk melihat kemungkinan adanya perubahan atau penambahan kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan;
- (2) Menyusun rencana kelangsungan layanan sesuai dengan lingkup pengelolaan kelangsungan layanan;

- (3) Mengkoordinasikan dengan Koordinator Kelangsungan Layanan saat menemukan kemungkinan terjadinya kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan; dan
- (4) Menjalankan prosedur kelangsungan layanan untuk menjamin tetap tersedianya layanan saat terjadi kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan hingga kembalinya penyelenggaraan layanan ke kondisi normal.

2) Kriteria Standar

a) Identifikasi Kondisi yang Dapat Menyebabkan Terhentinya Layanan

- (1) Kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan berisi kemungkinan- kemungkinan terjadinya suatu kejadian atau kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan. Kondisi tersebut dapat berupa kondisi natural seperti bencana alam gempa bumi, banjir bandang atau kondisi lainnya seperti aksi teror, demo, wabah penyakit, dan lain-lain;
- (2) Kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan harus dievaluasi untuk melihat kemungkinan adanya perubahan atau penambahan kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan. Hal ini bisa diakibatkan dari beberapa hal, misalnya perubahan atau penambahan aset, penggantian Pendukung Layanan (pemasok), perpindahan lokasi, dan lain-lain; dan
- (3) Identifikasi kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan sebaiknya dilengkapi dengan instruksi kerja singkat, berisi tindakan-

tindakan yang harus dilakukan oleh semua unit dalam penyelenggaraan layanan.

b) Perencanaan Kelangsungan Layanan

Perencanaan kelangsungan layanan, sekurang-kurangnya menjelaskan tentang:

(1) Tim Kelangsungan Layanan

- (a) Tim Kelangsungan Layanan sebaiknya terdiri dari perwakilan setiap unit yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan, khususnya unit yang terkait langsung dengan komponen layanan yang diharuskan memiliki tingkat ketersediaan tinggi;
- (b) Tim Kelangsungan Layanan sekurang-kurangnya terdiri dari perwakilan unit teknis dan non teknis (administrasi) dalam penyelenggaraan layanan; dan
- (c) Daftar kontak semua anggota Tim Kelangsungan Layanan.

(2) Prosedur Kelangsungan Layanan

Prosedur Kelangsungan Layanan adalah prosedur yang harus dijalankan saat terjadinya kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan, dengan tujuan agar layanan atau komponen layanan tertentu dapat tetap terus berlangsung. Prosedur kelangsungan layanan sekurang-kurangnya memuat:

- (a) Kriteria standar identifikasi status terakhir penyelenggaraan layanan atau status kerusakan saat terjadinya kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan;

- (b) Kriteria standar penanganan kondisi yang menyebabkan terhentinya layanan yang berisi langkah atau tindakan yang diambil untuk menjamin layanan atau komponen layanan tertentu dapat tetap terus berlangsung; dan
- (c) Kriteria standar pengembalian penyelenggaraan layanan setelah kondisi yang menyebabkan terhentinya layanan berakhir.

c) Evaluasi Rencana Kelangsungan Layanan

- (1) Rencana kelangsungan layanan harus dievaluasi secara berkala, baik saat terjadi kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan maupun tidak, untuk melihat kemungkinan dibutuhkannya perubahan rencana kelangsungan layanan; dan
- (2) Rencana kelangsungan layanan harus diuji coba dengan mensimulasikan saat terjadinya kondisi yang dapat menghentikan penyelenggaraan layanan, untuk memastikan rencana kelangsungan layanan dapat diterapkan dengan efektif dan efisien sesuai dengan tingkat risiko ketidaktersediaan layanan.

13. Standar Pengelolaan Anggaran Layanan

a. Pendahuluan

Pengelolaan anggaran layanan bertitik berat pada konsistensi pengelolaan anggaran yang sekurang-kurangnya terdiri dari proses pengidentifikasian kebutuhan pembiayaan dan pemantauan penggunaan anggaran. Pengelola anggaran layanan berperan sebagai media yang menjembatani proses pengelolaan anggaran

organisasi dengan kebutuhan penyelenggaraan layanan. Pada umumnya pengelolaan anggaran organisasi menggunakan pendekatan berbasis proyek (*project base*), sementara penyelenggaraan layanan mungkin lebih banyak memiliki kebutuhan yang bersifat operasional.

b. Pengelola Anggaran

1) Peran

Pengelola Keuangan

Pengelola Keuangan dapat diperankan oleh personel yang mengurus anggaran yang berkoordinasi dengan Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik dan unit-unit lain dalam pengelolaan anggaran untuk mengidentifikasi kebutuhan penyelenggaraan layanan hingga memantau penggunaan anggaran. Pengelola Keuangan memiliki tugas dan tanggung jawab:

- (1) Berkoordinasi dengan Pengelola Pendukung Layanan dan unit-unit lain untuk mengidentifikasi kebutuhan pembiayaan masing-masing unit dalam penyelenggaraan layanan;
- (2) Memberikan laporan kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik atas hasil identifikasi kebutuhan pembiayaan dalam penyelenggaraan layanan; dan
- (3) Berkoordinasi dengan Pengelola Pendukung Layanan dan unit-unit lain dalam penggunaan anggaran untuk penyelenggaraan layanan, sehingga penggunaan anggaran dapat dipantau.

2) Kriteria Standar

a) Identifikasi Kebutuhan Pembiayaan

- (1) Kebutuhan pembiayaan penyelenggaraan layanan harus diidentifikasi sekurang-kurangnya sekali dalam setahun untuk

mempersiapkan kebutuhan pembiayaan pada tahun anggaran yang akan datang;

- (2) Identifikasi kebutuhan pembiayaan harus mencakup kebutuhan pembiayaan semua unit dalam penyelenggaraan layanan;
- (3) Identifikasi pembiayaan mencakup penyesuaian-penyesuaian kebutuhan pembiayaan layanan dengan struktur anggaran yang berlaku di organisasi; dan
- (4) Dalam mengidentifikasi kebutuhan pembiayaan, Pengelola Keuangan dapat berkoordinasi dengan Pengelola Pendukung Layanan untuk menjalankan tugas sesuai dengan fungsinya masing-masing.

b) Pemantauan Penggunaan Anggaran

- (1) Penggunaan anggaran harus selalu dipantau untuk memastikan kecukupan anggaran penyelenggaraan layanan hingga akhir tahun anggaran;
- (2) Pemantauan penggunaan anggaran dilakukan secara konsisten sesuai dengan prosedur yang berlaku. Prosedur dapat dibuat untuk melibatkan Pengelola Keuangan dalam setiap aktivitas penggunaan atau pencairan anggaran; dan
- (3) Pemantauan penggunaan anggaran dilaporkan secara berkala kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

14. Standar Pengelolaan Pendukung Layanan

a. Pendahuluan

Penyelenggaraan layanan tidak terlepas dari dukungan Pendukung Layanan (pemasok/ *supplier*), untuk itu perlu mengelola Pendukung Layanan untuk menjamin penyelenggaraan layanan dapat berjalan dengan baik, efektif, efisien dan mampu memenuhi perjanjian tingkat layanan.

b. Pengelolaan Pendukung Layanan

1) Peran

Pengelola Pendukung Layanan

Pengelola Pendukung Layanan dapat diperankan oleh satu orang atau lebih pegawai yang berkoordinasi dengan unit-unit lain dalam penyelenggaraan layanan untuk mengidentifikasi kebutuhan penyelenggaraan layanan hingga memantau kinerja Pendukung Layanan. Pengelola Pendukung Layanan memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengkoordinasikan hal-hal berikut dengan unit-unit lain dalam penyelenggaraan layanan:

- (1) Identifikasi kebutuhan masing-masing unit dalam penyelenggaraan layanan;
- (2) Memastikan dukungan pembiayaan atau ketersediaan anggaran untuk pemenuhan kebutuhan atau mencari alternatif lain jika memungkinkan;
- (3) Mendetailkan kebutuhan masing-masing unit dalam bentuk kerangka acuan kerja yang akan digunakan oleh Pendukung Layanan sebagai acuan memberikan dukungan dalam penyelenggaraan layanan, termasuk di dalamnya rancangan perjanjian tingkat layanan; dan
- (4) Memastikan perjanjian tingkat layanan dengan Pendukung Layanan terpenuhi dan sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan layanan.

2) Kriteria Standar

a) Pendeskripsian Kebutuhan

Kebutuhan dalam penyelenggaraan layanan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik harus diidentifikasi dan dideskripsikan dengan jelas, yang diantaranya memuat:

- (1) Latar belakang kebutuhan yang berisi hal-hal yang menyebabkan timbulnya kebutuhan dukungan dari Pendukung Layanan, misalnya kebutuhan pasokan jaringan internet tambahan yang muncul karena komitmen Layanan Pengadaan Secara Elektronik dalam memberikan layanan sistem pengadaan secara elektronik (SPSE) yang dapat diakses 99.9% dalam setahun;
- (2) Penjelasan tentang kebutuhan dan pilihan atau alternatif pemenuhan kebutuhan, termasuk konsekuensi-konsekuensi yang ditimbulkan, misalnya kebutuhan pasokan jaringan internet tambahan untuk memenuhi komitmen agar SPSE dapat diakses 99.9% pertahun, apakah harus mengadakan jaringan internet baru atau memungkinkan untuk meningkatkan perjanjian tingkat layanan dengan Pendukung Layanan jaringan internet yang sebelumnya, dengan konsekuensi berupa biaya yang ditimbulkan terhadap kedua pilihan tersebut beserta dengan kualitas yang diharapkan; dan
- (3) Jika memungkinkan identifikasi kebutuhan dapat dibuat dengan tingkatan-tingkatan prioritas atau kepentingannya.

b) Pengelolaan Pendukung Layanan

Pengelolaan Pendukung Layanan bertujuan untuk memastikan penyelenggaraan layanan dapat berjalan dengan baik, efektif, efisien dan mampu memenuhi perjanjian tingkat layanan, untuk itu dibutuhkan beberapa hal berikut:

(1) Daftar Pendukung Layanan

Berisi ringkasan dari Pendukung Layanan yang memberikan dukungan untuk penyelenggaraan layanan, diantaranya:

(a) Informasi kontak

Berisi informasi nama Pendukung Layanan, alamat, nomor telepon, email, PIC atau kontak person yang dapat dihubungi sewaktu-waktu dibutuhkan.

(b) Dukungan yang diberikan

Berisi deskripsi dukungan yang diberikan, ringkasan kontrak, seperti nilai kontrak, lingkup pekerjaan dan masa aktif kontrak, ringkasan target-target yang ada pada perjanjian tingkat layanan dan informasi mengenai unit atau PIC internal yang mendapatkan dukungan dari Pendukung Layanan tersebut.

(2) Pemantauan Kinerja Pendukung Layanan

Kinerja dari Pendukung Layanan harus dipantau kesesuaiannya dengan kontrak dan perjanjian tingkat layanan, untuk itu harus ditentukan sebelumnya mengenai tata cara dan kriteria-kriteria yang akan digunakan untuk penilaian.

15. Standar Pengelolaan Hubungan dengan Pengguna Layanan

a. Pendahuluan

Pengelolaan hubungan dengan pengguna layanan diterapkan dengan mengumpulkan informasi dari pengguna terkait dengan kebutuhan atau permintaan peningkatan layanan (*request for improvement*). Pengelolaan hubungan dengan pengguna layanan bertujuan untuk memahami dan mendefinisikan kebutuhan pengguna sehingga peningkatan layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan tersebut.

b. Pengelolaan Hubungan Pengguna Layanan

1) Personil

Pengelola Hubungan Pengguna Layanan

Pengelola Hubungan Pengguna Layanan adalah personil Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang menjalankan aktivitas pengelolaan hubungan antara pelaksana operasional Layanan Pengadaan Secara Elektronik, dengan pengguna layanan Layanan Pengadaan Secara Elektronik. Tugas dari personil pengelola hubungan pengguna layanan diantaranya:

- (1) Menjalankan survei kepuasan pengguna untuk mendapatkan masukan (*feedback*) dari pengguna terkait dengan layanan yang diberikan; dan
- (2) Melakukan evaluasi hasil survei kepuasan pengguna dan melaporkannya kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

2) Kriteria Standar

a) Survei Kepuasan Pengguna

Survei kepuasan pengguna dilakukan secara berkala dengan menyebarkan lembar kuisisioner kepada pengguna dengan memperhatikan hal-hal berikut:

- (1) Media penyampaian kuisisioner yang digunakan, hendaknya menggunakan beberapa media yang

berbeda, agar mampu menangkap masukan dari pengguna dengan sebanyak-banyaknya, misalnya email, sms atau berupa lembaran ketika pengguna datang langsung ke lokasi penyelenggaraan layanan; dan

- (2) Media yang digunakan untuk menerima kembali kuisisioner yang sudah dilengkapi oleh pengguna harus diinformasikan dengan jelas, misalnya jika menggunakan email, memberikan keterangan kemana kuisisioner yang sudah diisi harus dikirimkan kembali.

b) Evaluasi Survei Kepuasan Pengguna

Evaluasi terhadap survei kepuasan pengguna dilakukan secara berkala dalam kurun waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali dan dibuatkan laporan rekapitulasinya.

- (1) Hasil survei kepuasan pengguna harus dievaluasi untuk dapat memahami dan mendefinisikan kebutuhan pengguna sehingga peningkatan layanan yang dilakukan mampu memenuhi kebutuhan tersebut; dan
- (2) Hasil evaluasi survei kepuasan pengguna yang telah dilakukan oleh personil Pengelola Hubungan Pengguna dilengkapi dengan usulan peningkatan layanan kemudian diserahkan kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

16. Standar Pengelolaan Kepatuhan

a. Pendahuluan

Setiap komponen penyelenggaraan layanan harus patuh terhadap hukum, peraturan, kebijakan dan standar. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan adalah hal yang utama, kebijakan dan standar bisa saja tidak diterapkan ketika bertentangan dengan hukum atau peraturan yang berlaku.

b. Pengelolaan Kepatuhan

1) Peran

Dalam pengelolaan kepatuhan, Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik sebagai pemilik layanan bertanggung jawab untuk:

- (1) Mengidentifikasi hukum atau peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan layanan;
- (2) Memastikan penyelenggaraan layanan telah mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku; dan
- (3) Memastikan kebijakan dan standar dalam penyelenggaraan layanan dipatuhi dan diterapkan oleh semua unit dalam penyelenggaraan layanan.

2) Kriteria Standar

a) Kepatuhan Hukum dan Peraturan

- (1) Hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia harus diidentifikasi keterkaitannya dengan penyelenggaraan layanan, diantaranya:
 - (a) Keterkaitan penggunaan perangkat lunak dalam penyelenggaraan layanan dengan Undang-Undang tentang Hak Cipta;
 - (b) Keterkaitan pemberian informasi kepada publik dengan Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 - (c) Keterkaitan penyelenggaraan layanan teknologi informasi dengan Undang-

Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; dan

- (d) Keterkaitan penyelenggaraan layanan pengadaan secara elektronik (*e-Procurement*) dengan Peraturan Presiden tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah beserta perubahan-perubahannya.

(2) Penyelenggaraan layanan harus mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku di Indonesia.

b) Kepatuhan Kebijakan Layanan dan Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik

(1) Kebijakan layanan harus dipatuhi untuk meningkatkan kualitas layanan dan proses penyelenggaraan layanan, diantaranya:

- (a) Kebijakan umum;
- (b) Kebijakan layanan; dan
- (c) Kebijakan keamanan informasi.

(2) Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik harus diterapkan sesuai dengan Standar dan Kriteria yang ditetapkan penerapannya oleh Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik. Penerapan Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik dapat dengan bertahap sesuai dengan siklus penerapan standar.

17. Standar Penilaian Internal

a. Pendahuluan

Penilaian internal adalah proses penilaian yang dilakukan sendiri oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik, untuk menilai sejauh mana kesesuaian, kecukupan dan efektivitas penerapan Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik di lingkungan kerja Layanan Pengadaan Secara Elektronik. Penilaian internal juga sebagai alat untuk meningkatkan penerapan standar dengan mengambil tindakan-tindakan perbaikan atas apa yang dinilai masih kurang terhadap kriteria standar.

b. Penilaian Internal

1) Peran

Penilai (Auditor)

Penilai diperankan oleh 2 (dua) orang atau lebih pegawai di lingkungan internal Layanan Pengadaan Secara Elektronik, agar dimungkinkan tidak ada penilai yang menilai pekerjaannya sendiri. Penilai melakukan penilaian terhadap setiap unit atau proses dalam penyelenggaraan layanan yang terkait dengan Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik. Penilai memiliki tugas dan tanggung jawab:

- (1) Membuat program penilaian audit Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik dengan berkoordinasi dengan Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik dan unit-unit dalam penyelenggaraan layanan;
- (2) Mempersiapkan proses penilaian sesuai dengan program penilaian;
- (3) Mengadakan rapat penilaian jika dibutuhkan;
- (4) Memberikan usulan/permintaan tindakan perbaikan dan memantau status tindak lanjut perbaikan jika dalam penilaian ditemukan ketidaksesuaian; dan

- (5) Membuat laporan hasil penilaian dan menyimpan semua dokumen-dokumen yang terkait dengan penilaian.

2) Kriteria Standar

a) Siklus Penerapan Standar

Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik diterapkan dengan aktivitas perencanaan (*plan*), penerapan (*do*), penilaian (*check*) dan perbaikan (*act*) yang merupakan sebuah siklus atau yang biasa dikenal dengan siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*).

- (1) *Plan* atau perencanaan adalah aktivitas dimana ditetapkannya tujuan, target dan persiapan-persiapan penerapan standar;
- (2) *Do* atau penerapan adalah aktivitas penerapan standar;
- (3) *Check* atau penilaian adalah aktivitas pemantauan dan evaluasi penerapan standar; dan
- (4) *Act* atau perbaikan adalah aktivitas perbaikan penerapan standar jika dalam penilaian ditemukan ketidaksesuaian atau kemungkinan/kesempatan untuk melakukan perbaikan.

Dalam hal ini, penilaian internal merupakan bagian dari aktivitas *Check* dalam siklus penerapan standar (PDCA).

b) Program Penilaian

Penilaian atau audit internal sebagai salah satu aktivitas dalam siklus penerapan standar harus dilaksanakan dengan terprogram. Program penilaian dapat dibuat dalam periode tertentu, misalnya tahunan, yang berisi diantaranya:

- (1) Daftar periksa umum, yang menjelaskan Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang akan dinilai beserta dengan kriteria yang akan diperiksa, misalnya Standar Pengelolaan Permasalahan dan Permintaan Layanan dengan pemeriksaan pada proses pencatatan permasalahan dan permintaan layanan dan proses evaluasi dan pelaporan; dan
- (2) Jadwal penilaian, yang berisi rencana kapan audit akan dilakukan. Audit internal Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik dilakukan sekurang-kurangnya sekali dalam setahun.

c) Penilaian

Penilaian adalah proses dimana penilai melakukan penilaian terhadap setiap unit atau proses dalam penyelenggaraan layanan yang terkait dengan Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik. Dalam setiap penilaian, penilai harus mempersiapkan dan memperhatikan hal-hal berikut:

- (1) Daftar Periksa
 - (a) Daftar periksa berisi detil dari daftar periksa umum yang ada; dan
 - (b) Daftar periksa dapat berupa pertanyaan-pertanyaan yang memiliki nilai atau bobot tertentu sehingga dapat dievaluasi untuk menilai kesesuaian dan efektivitas penerapan standar.
- (2) Bukti-bukti penilaian/*Evidence*

Dalam penilaian, penilai juga harus memastikan kebenaran proses penerapan standar dengan melihat bukti-bukti atau rekaman hasil proses penerapan standar, misalnya Standar

Pengelolaan Permasalahan dan Permintaan Layanan, jika pencatatan permasalahan dan permintaan layanan sudah dilakukan, maka penilai harus memastikan kesesuaian dari catatan tersebut terhadap kriteria standar.

(3) Tindakan Perbaikan

- (a) Terkait dengan ketidaksesuaian yang ditemukan dalam penilai, penilaian harus mengajukan permintaan tindakan perbaikan kepada unit yang menjalankan proses penerapan standar;
- (b) Permintaan tindakan perbaikan juga dapat diajukan oleh penilai jika menemukan kemungkinan/kesempatan untuk melakukan perbaikan; dan
- (c) Penilai juga harus memastikan permintaan tindakan perbaikan tersebut ditindaklanjuti dengan cara memantau status tindakan perbaikan.

(4) Pelaporan

Penilai membuat laporan terkait proses penilaian dan menyerahkannya kepada Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik, laporan yang dibuat berisi diantaranya:

- (a) Catatan hasil penilaian atau daftar periksa yang sudah dilengkapi dan dievaluasi, sehingga sudah dapat terlihat tingkat kesesuaian dan efektivitas dari penerapan standar yang dinilai; dan
- (b) Status tindak lanjut tindakan perbaikan jika dalam audit ditemukan

ketidaksesuaian atau kemungkinan/
kesempatan untuk melakukan perbaikan.

c. Tinjauan Manajemen

1) Peran

a) Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik

Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik sebagai pemilik layanan bertanggung jawab:

- (1) Menetapkan dan menyusun program tinjauan manajemen;
- (2) Memimpin pelaksanaan tinjauan manajemen;
- (3) Mendistribusikan hasil tinjauan manajemen;
dan
- (4) Memantau rencana tindak lanjut hasil tinjauan manajemen.

2) Kriteria Standar

a) Agenda Tinjauan Manajemen

Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik menetapkan agenda tinjauan manajemen dengan mempertimbangkan:

- (1) Status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya;
- (2) Perubahan isu internal dan isu eksternal yang relevan;
- (3) Informasi kinerja dan keefektifan dari standar, termasuk kecenderungan dalam hal:
 - (a) Kepuasan pengguna dan umpan balik dari pihak terkait yang relevan;
 - (b) Pemenuhan terhadap sasaran kinerja layanan;
 - (c) Ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan;

- (d) Hasil audit; dan
- (e) Kinerja pendukung layanan.
- (4) Kecukupan sumber daya;
- (5) Hasil penilaian risiko dan keefektifan pengendalian risiko; dan
- (6) Peluang peningkatan.

b) Pelaksanaan dan Pemantauan

Penanggung Jawab Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik memastikan pelaksanaan tinjauan manajemen sesuai dengan agenda yang direncanakan dan melakukan pemantauan terhadap rencana tindak lanjut dari hasil tinjauan manajemen.

DEPUTI BIDANG MONITORING-EVALUASI
DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI
LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH,

ttd

GATOT PAMBUDHI POETRANTO