LKPP
Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN

DEPUTI BIDANG MONITORING EVALUASI DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI

NOMOR : 22 TAHUN 2015

TENTANG

PENERAPAN STANDAR DAN KRITERIA STANDAR LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

DEPUTI BIDANG MONITORING EVALUASI DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI,

Menimbang : Bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 4 Peraturan Kepala Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik dipandang perlu menetapkan Keputusan Deputi Bidang Monitoring Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi tentang Penerapan Standar dan Kriteria Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

Mengingat : 1. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5665);

jdih.lkpp.go.id

2. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
3. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pedoman Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN DEPUTI BIDANG MONITORING EVALUASI DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI TENTANG PENERAPAN STANDAR DAN KRITERIA STANDAR LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK**

KESATU : Menetapkan Penerapan Standar dan Kriteria Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

KEDUA : Penerapan Standar dan Kriteria Standar Layanan Pengadaan Secara Elektronik sebagaimana yang dimaksud pada Diktum KESATU yang tercantum pada lampiran Surat Keputusan ini dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan.

jdih.lkpp.go.id

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 5 Agustus 2015
DEPUTI BIDANG MONITORING EVALUASI DAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI

SARAH SADIQA

Paraf Koordinasi	
Deputi	
Direktur	
Kasubdit	
Kasi	
Staf	

jdih.lkpp.go.id

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DEPUTI BIDANG
MONITORING EVALUASI DAN
PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI
NOMOR .22. TAHUN 2015
TENTANG
PENERAPAN STANDAR DAN KRITERIA
STANDAR LAYANAN PENGADAAN
SECARA ELEKTRONIK

STANDAR DAN KRITERIA

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

1. Standar Kebijakan Layanan

1.1. Pendahuluan

Kebijakan layanan adalah bentuk komitmen LPSE dalam rangka peningkatan kualitas layanan dan proses penyelenggaraannya. Kebijakan Layanan ditetapkan oleh Kepala LPSE sebagai pemilik layanan dan dipatuhi serta diterapkan oleh semua personil dalam penyelenggaraan LPSE.

1.2. Kebijakan Layanan

a. Peran

1) Kepala LPSE

Kepala LPSE dalam menerapkan Standar Kebijakan Layanan bertugas:

a) Membuat kebijakan-kebijakan yang mampu meningkatkan kualitas layanan dan membawa proses penyelenggaraan layanan ke arah yang lebih baik;
b) Mensosialisasikan kebijakan layanan kepada semua personil yang terkait dengan proses penyelenggaraan layanan;
c) Memastikan semua personil yang terkait dengan proses penyelenggaraan layanan mematuhi dan menerapkan kebijakan layanan;

jdih.lkpp.go.id

b. Kriteria Standar

1) Kebijakan Umum

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

2) Kebijakan Layanan

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

3) Kebijakan Keamanan Informasi

Kebijakan-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*, dll.

jdih.lkpp.go.id

Contoh Kebijakan Layanan

LPSE .... bertekad untuk memberikan layanan dan penyelenggaraan pengadaan secara elektronik yang kredibel kepada pengguna. Guna untuk mewujudkan tekad tersebut LPSE .... berkomitmen untuk menetapkan kebijakan, yang terdiri dari :

1. ***Kebijakan Umum***
   a. *Mematuhi seluruh peraturan dan perundangan yang berlaku di Republik Indonesia, terutama peraturan yang terkait dengan pengadaan barang/jasa pemerintah, pelayanan publik, hak cipta, dan informasi dan transaksi elektronik;*
   b. *Mematuhi dan menjalankan semua prosedur internal yang berlaku di LPSE.*

2. ***Kebijakan Layanan***
   a. *Mengutamakan pemenuhan mutu layanan dan kepuasan pelanggan sesuai Standar Operasional Prosedur Umum LPSE;*
   b. *Mengkomunikasikan komitmen kepada seluruh pengguna LPSE untuk memberikan pelayanan terbaik;*
   c. *Menggunakan kerangka kerja dalam setiap proses penyelenggaraan layanan guna mencapai tujuan dari pengelolaan layanan;*
   d. *Melakukan kaji ulang secara berkala kinerja sistem pengelolaan layanan;*
   e. *Senantiasa melakukan perbaikan berkelanjutan pada pengelolaan layanan, sesuai dengan kaidah yang berlaku secara umum.*

3. ***Kebijakan Keamanan Informasi***
   a. *Mengikuti perkembangan kebijakan keamanan informasi;*
   b. *Meningkatkan kesadaran dan kompetensi pengelola LPSE dalam hal keamanan informasi;*
   c. *Melakukan proses pengawasan keamanan informasi layanan;*
   d. *Penggunaan format dokumen dan rekaman sesuai dengan ketentuan keamanan informasi layanan, termasuk didalamnya pengklasifikasian informasi yang terkandung didalamnya;*
   e. *Melakukan kaji ulang secara berkala kinerja system pengelolaan keamanan informasi layanan;*
   f. *Penggunaan kata sandi harus memenuhi kriteria keamanan minimum, sebagai berikut:*
      1) *terdiri dari 10 karakter;*
      2) *terdiri dari huruf (besar dan kecil), angka dan karakter special (tanda baca);*

jdih.lkpp.go.id

3) *tidak menggunakan kata-kata atau informasi yang mudah ditebak, misalnya nama anak, tanggal lahir, kota kelahiran, dll;*

4) *penyimpanan kata sandi dalam bentuk tertulis untuk semua media, baik cetak maupun elektronik tidak diperkenankan kecuali dalam bentuk terenkripsi.*

g. *Melakukan backup terhadap semua informasi teknis yang bersifat kritis, misalnya konfigurasi sistem, arsitektur sistem, dll;*

h. *Melakukan pengamanan media penyimpanan utama maupun backup sesuai dengan nilai risiko yang terkandung didalamnya.*

Jakarta, 1 Januari 2014
Kepala LPSE .....

NIP. xxxx

jdih.lkpp.go.id

2. Standar Pengorganisasian Layanan

2.1. Pendahuluan

Pengorganisasian layanan adalah bentuk pengelolaan organisasi yang berorientasi pada penyelenggaraan layanan teknologi informasi (TI). 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 *framework* tata kelola yang dapat dijadikan acuan dalam pengorganisasian layanan, seperti *Information Technology Service Management (ITSM), Service Management System (SMS),* dll. 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.

2.2. Pengorganisasian Layanan

a. Peran

1) Kepala LPSE

Dalam pengorganisasian penyelenggaraan layanan, Kepala LPSE sebagai pemilik layanan bertanggung jawab untuk:

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

b. Kriteria Standar

1) Pengorganisasian Layanan

a) Pengorganisasian penyelenggaraan layanan harus memperhatikan tujuan penyelenggaraan layanan;
b) Pengorganisasian penyelenggaraan layanan harus dapat mendefinisikan rincian peran beserta tugas dan tanggung jawab dari semua unit yang ada;
c) Pengorganisasian penyelenggaraan layanan dapat mengacu pada *framework* tata kelola penyelenggaraan layanan teknologi informasi yang ada, baik di tingkat nasional maupun internasional;
d) Pengorganisasian penyelenggaraan layanan dapat bersifat formal dalam bentuk struktur organisasi atau merupakan

jdih.lkpp.go.id

gugus tugas/fungsi yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan layanan.

2) Rincian Peran, Tugas dan Tanggungjawab

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.

Contoh Pengorganisasian LPSE

1. Tujuan Pengorganisasian

Dalam rangka pelaksanaan pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) diperlukan optimalisasi peran yang bertanggungjawab dalam penerapan pengelolaan layanan. Untuk itu dipandang perlu membentuk tim yang selaras dengan kerangka kerja LPSE, yang bertujuan:

a. *Memastikan bahwa setiap personil LPSE mengambil peran melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik;*
b. *Mensinergikan proses di seluruh area LPSE guna mewujudkan tata kelola IT Service Management (ITSM) yang baik, efektif dan efisien;*
c. *Untuk memudahkan evaluasi dan monitoring sebagai bahan perbaikan agar LPSE dapat mewujudkan layanan TIK yang prima;*
d. *Mendukung dan mewujudkan integritas Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang handal;*
e. *Memberikan perbaikan dan pelaksanaan ITSM yang sesuai denganstandardisasi layanan.*

2. Tugas dan Tanggung Jawab Personil

2.1. Kepala LPSE

a. *Mengidentifikasi hukum atau peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan layanan;*
b. *Memastikan penyelenggaraan layanan telah mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku;*
c. *Memastikan kebijakan dan standar dalam penyelenggaraan layanan dipatuhi dan diterapkan oleh semua unit dalam penyelenggaraan layanan;*
d. *Memastikan bahwa dilakukan aktivitas untuk mengidentifikasi, mendokumentasikan dan memenuhi persyaratan layanan;*

jdih.lkpp.go.id

e. *Membuat kebijakan-kebijakan yang mampu meningkatkan kualitas layanan dan membawa proses penyelenggaraan layanan;*
f. *Menyusun struktur organisasi yang mampu mendukung penyelenggaraan layanan, agar penyelenggaraan layanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien;*
g. *Melakukan evaluasi untuk memastikan struktur organisasi yang ada mampu untuk mendukung penyelenggaraan layanan agar penyelenggaraan layanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien;*
h. *Mensosialisasikan kebijakan layanan kepada semua pegawai yang terkait dengan proses penyelenggaraan layanan;*
i. *Memastikan semua pegawai yang terkait dengan proses penyelenggaraan layanan mematuhi dan menerapkan kebijakan layanan;*
j. *Menugaskan penanggung jawab untuk memastikan bahwa proses pengelolaan layanan telah dirancang, diimplementasikan dan ditingkatkan sesuai kebijakan dan tujuan pengelolaan layanan;*
k. *Memastikan bahwa proses-proses pengelolaan layanan telah diintegrasikan dengan komponen sistem pengelolaan layanan lainnya.*
l. *Memastikan bahwa seluruh asset, termasuk lisensi, yang digunakan untuk penyampaian layanan dikelola sesuai dengan hukum dan peraturan serta kewajiban kontraktual yang ada;*
m. *Melaporkan kepada manajemen puncak mengenai kinerja dan peluang untuk peningkatan (opportunities for improvement) layanan dan pengelolaanterhadap layanan.*

2.2. Koordinator Helpdesk

a. *Menerapkan proses pengelolaan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan yang efektif dan efisien;*
b. *Melakukan pemantauan efektifitas dan efisiensi proses pengelolaan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan;*
c. *Melakukan pemantauan status dan perkembangan proses penanganan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan, termasuk target layanan yang tertuang dalam Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement);*
d. *Memastikan akar permasalahan telah ditemukan untuk setiap permasalahan layanan yang sedang ditangani;*
e. *Melakukan evaluasi secara berkala terhadap proses penanganan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan untuk menemukan peluang peningkatan kualitas layanan;*
f. *Menyusun dan melaporkan kepada Kepala LPSE terkait dengan hasil evaluasi penanganan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan.*

jdih.lkpp.go.id

2.3. Helpdesk

a. *Melakukan pencatatan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan dari pengguna dengan format pencatatan yang terstruktur dan konsisten dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi proses penanganan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan;*
b. *Menentukan klasifikasi atas permasalahan, gangguan dan permintaan layanan yang diterima;*
c. *Menentukan langkah tindak lanjut pemberian solusi dengan memperhatikan konsistensi pemberian solusi berdasarkan catatan penanganan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan yang sudah diselesaikan sebelumnya;*
d. *Mengkoordinasikan dengan Koordinator Helpdesk terkait dengan kesulitan yang dihadapi saat penanganan permasalahan, gangguan atau permintaan layanan;*
e. *Melakukan eskalasi penanganan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan yang tidak dapat diatasi, jika dibutuhkan;*
f. *Melakukan pemutakhiran catatan sesuai dengan status dan kondisi terakhir proses penanganan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan;*
g. *Melakukan komunikasi dengan pengguna terkait dengan status dan kondisi terakhir proses penanganan permasalahan, gangguan atau permintaan layanan.*

2.4. Pengelola Kapasitas

a. *Melakukan pemantauan, mencatat dan memutakhirkan informasi penggunaan kapasitas komponen pendukung layanan;*
b. *Melakukan evaluasi penggunaan kapasitas komponen pendukung layanan;*
c. *Membuat perencanaan kapasitas komponen pendukung layanan dengan memperhatikan kondisi kapasitas komponen pendukung layanan saat ini dan prediksi kebutuhan kapasitas komponen pendukung layanan yang akan datang berdasarkan analisa beban layanan;*
d. *Memastikan layanan dan komponen pendukung layanan dapat memberikan target kapasitas dan kinerja yang optimal dalam periode waktu yang direncanakan;*
e. *Meyusun dan melaporkan kepada LPSE hasil pengelolaan kapasitas layanan secara berkala.*

2.5. Pengelola Perubahan

a. *Melakukan analisa kebutuhan perubahan yang memuat sumber, latar belakang, maksud dan tujuan dilakukannya perubahan serta jenis perubahan yang akan diterapkan;*
b. *Melakukan identifikasi jenis perubahan yang akan diterapkan;*

jdih.lkpp.go.id

c. *Melakukan analisa dampak perubahan terhadap penyelenggaraan layanan, termasuk berkoordinasi dengan Pengelola Resiko untuk menilai resiko yang mungkin ditimbulkan dari perubahan yang akan diterapkan;*
d. *Berkoordinasi dengan unit lain dalam penyelenggaraan layanan yang terkait langsung dengan perubahan yang akan diterapkan, untuk mengujicoba penerapan perubahan;*
e. *Mendokumentasikan proses penerapan perubahan.*

2.6. Pengelola Aset

a. *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;*
b. *Memantau dan memperbaharui daftar aset setiap kali terjadi perubahan atau penambahan aset;*
c. *Berkoordinasi dengan pemilik aset untuk menentukan klasifikasi keamanan informasi untuk setiap aset yang dikelola.*

2.7. Pengelola Risiko

a. *Menyusun metodologi yang akan digunakan dalam menilai risiko;*
b. *Membuat daftar identifikasi risiko yang mungkin akan timbul dalam penyelenggaraan layanan;*
c. *Berkoordinasi dengan unit lain dalam penyelenggaraan layanan untuk mencari tahu dan memastikan tindakan pengendalian (control) yang tepat untuk penanganan risiko;*
d. *Memantau daftar identifikasi risiko untuk melihat kemungkinan perubahan resiko yang bisa disebabkan dari hasil pengendalian atau risiko yang berubah karna hal lain, misalnya waktu, perubahan struktur organisasi, dll*

2.8. Koordinator Keamanan Informasi

a. *Menyusun rancangan prosedur-prosedur keamanan informasi dan memberikan masukan kepada Kepala LPSE dalam menyusun kebijakan keamanan informasi di lingkungan LPSE;*
b. *Mengkoordinasikan semua personil dalam mengimplementasikan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi;*
c. *Memastikan efektifitas dan konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi;*
d. *Memberikan laporan kinerja penerapan kebijkaan dan prosedur-prosedur keamanan informasi kepada Kepala LPSE.*

jdih.lkpp.go.id

2.9. Pengelola Pendukung Layanan

a. Identifikasi kebutuhan masing-masing unit dalam penyelenggaraan layanan;
b. Memastikan dukungan pembiayaan atau ketersediaan anggaran untuk pemenuhan kebutuhan atau mencari alternatif lain jika memungkinkan;
c. Mendetailkan kebutuhan masing-masing unit dalam bentuk kerangka acuan kerja yang akan digunakan oleh Pendukung Layanan sebagai acuan memberikan dukungan dalam penyelenggaraan layanan, termasuk didalamnya rancangan perjanjian tingkat layanan;
d. Memastikan perjanjian tingkat layanan dengan Pendukung Layanan terpenuhi dan sesuai dengan kebutuhan penyelenggaraan layanan.

2.10. Administrator Keuangan

a. Berkoordinasi dengan Pengelola Pendukung Layanan dan unit-unit lain untuk mengIdentifikasi kebutuhan pembiayaan masing-masing unit dalam penyelenggaraan layanan;
b. Memberikan laporan kepada Kepala LPSE atas hasil identifikasi kebutuhan pembiayaan dalam penyelenggaraan layanan;
c. Berkoordinasi dengan Pengelola Pendukung Layanan dan unit-unit lain dalam penggunaan anggaran untuk penyelenggaraan layanan, sehingga penggunaan anggaran dapat dipantau.

2.11. Koordinator Kelangsungan Layanan

a. Berkoordinasi dengan Kepala LPSE terkait dengan penentuan lingkup pengelolaan kelangsungan layanan dan komponen-komponen layanan yang diharuskan memiliki tingkat ketersediaan tinggi;
b. Memastikan rencana kelangsungan layanan dapat diterapkan dengan cara menguji coba atau simulasi saat terjadinya kondisi yang dapat menghentikan penyelenggaraan layanan;
c. Memastikan rencana kelangsungan layanan dapat diterapkan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang baik, sesuai dengan tingkat resiko ketidaktersediaan layanan;
d. 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;
e. Mengkoordinir semua aktifitas pengelolaan kelangsungan layanan pada saat terjadinya kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan.

jdih.lkpp.go.id

2.12. Pengelola Hubungan dengan Pengguna Layanan

a. Menjalankan survey kepuasan pengguna untuk mendapatkan masukan (feedback) dari pengguna terkait dengan layanan yang diberikan;
b. Melakukan evaluasi hasil survey kepuasan pengguna dan melaporkannya kepada Kepala LPSE.

2.13. Penilai

a. Membuat program penilaian internal Standar LPSE dengan berkoordinasi dengan Kepala LPSE dan unit-unit dalam penyelenggaraan layanan;
b. Mempersiapkan proses penilaian sesuai dengan program penilaian;
c. Mengadakan rapat penilaian jika dibutuhkan;
d. Memberikan usulan/permintaan tindakan perbaikan dan memantau status tindak lanjut perbaikan jika dalam penilaian ditemukan ketidaksesuaian;
e. Membuat laporan hasil penilaian dan menyimpan semua dokumen-dokumen yang terkait dengan penilaian.

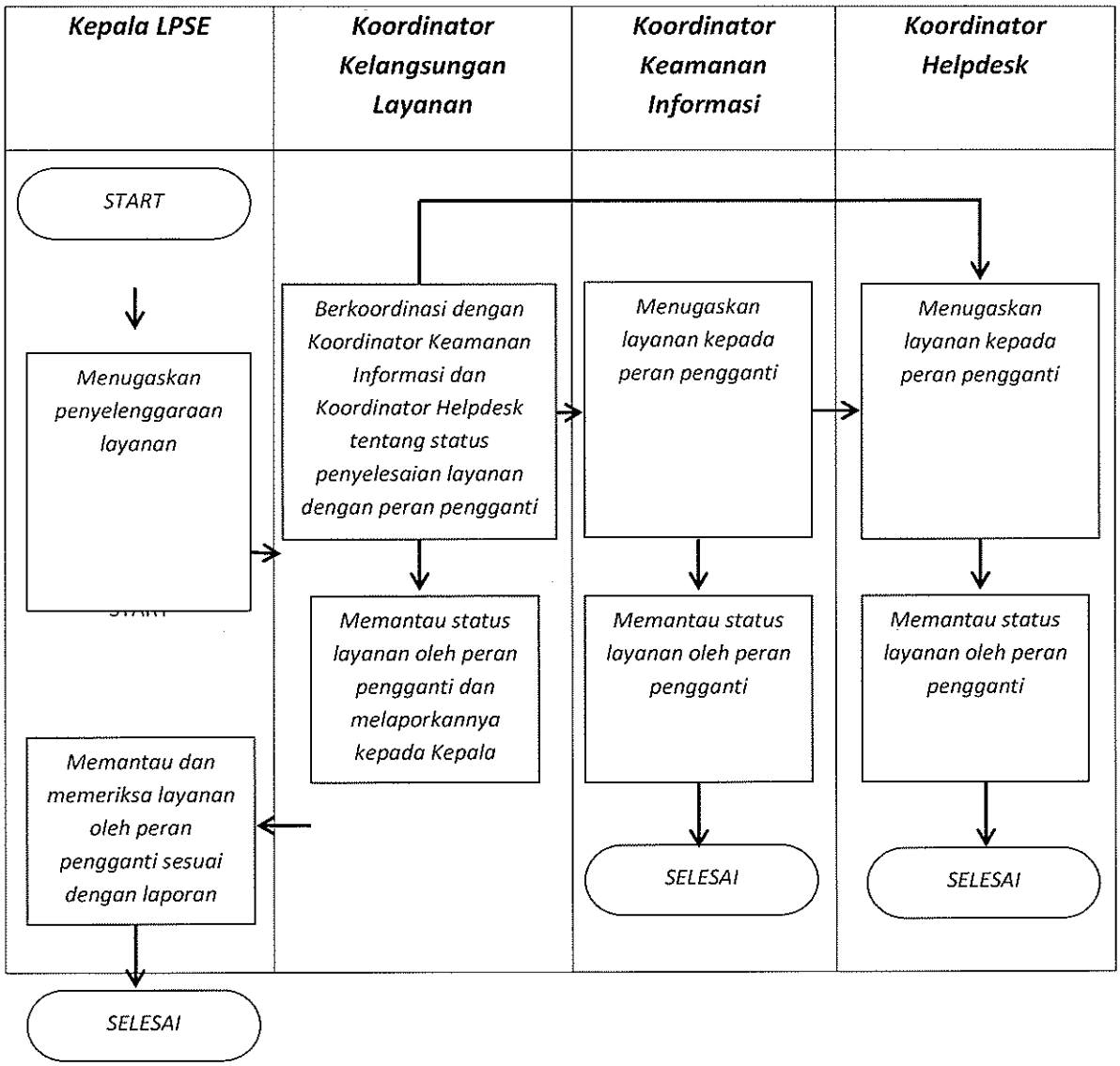
3. Struktur Organisasi LPSE

Jabatan	***Nama***
Kepala LPSE	
Koordinator Helpdesk	
Helpdesk	
Pengelola Kapasitas	
Pengelola Perubahan	
Pengelola Aset	
Pengelola Risiko	
Koordinator Keamanan Informasi	
Pengelola Pendukung Layanan	
Administrator Keuangan	
Koordinator Kelangsungan Layanan	
Pengelola Hubungan dengan Pengguna Layanan	

jdih.lkpp.go.id

Penilai	

4. *Prosedur Pengganti Layanan*



jdih.lkpp.go.id

3. Standar Pengelolaan Aset Layanan

a. Pendahuluan

Pengelolaan Aset Layanan adalah sebuah proses pengelolaan asset (kekayaan) baik berwujud maupun tidak berwujud yang memiliki nilai, yang mampu mendorong agar tercapainya tujuan penyelenggaraan layanan. Setiap aset harus dikelola dengan baik dan diidentifikasi keterkaitannya dengan penyelenggaraan layanan. Aset diklasifikasikan menjadi 6 jenis, yaitu Aset Informasi, Aset Personil LPSE, Aset Fisik, Aset Software, 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

Pengelola aset dapat diperankan oleh satu orang atau lebih personil LPSE yang melakukan aktifitas-aktifitas pengelolaan aset, diantaranya:

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

c. Kriteria Standar

1) 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 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, dll), petunjuk penggunaan aplikasi, bahan pelatihan, *audit log*, dll.

jdih.lkpp.go.id

Aset informasi didaftarkan dengan memuat informasi sekurang-kurangnya:

(1) Deskripsi aset, berisi deskripsi mengenai aset, misalnya kode aset, nama aset, penyedia aset, dll;
(2) Sub klasifikasi aset, berisi kode atau keterangan pengelompokkan antara aset satu dengan yang lainnya, yang memiliki ciri terkait keamanan informasi yang sama;
(3) Pemilik aset, berisi informasi orang atau unit dalam penyelenggaraan layanan yang memiliki aset tersebut, misalnya basis data aplikasi dimiliki oleh Kepala LPSE;
(4) Klasifikasi keamanan informasi, berisi hasil identifikasi nilai kerahasiaan, integritas dan ketersediaan dari aset.

2) Aset Personil LPSE

Adalah semua personil LPSE yang memiliki peran dan bernilai bagi penyelenggaraan layanan, diantaranya terkait dengan kualifikasi, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki personil LPSE tersebut, misalnya Kepala LPSE, Verifikator, Helpdesk, Administrator Sistem, *Office Boy*, dll.

Aset Personil LPSE didaftarkan dengan memuat informasi sekurang-kurangnya:

(1) Deskripsi aset, berisi deskripsi mengenai aset, misalnya kode aset, nama aset, tugas dan fungsi aset, dll;
(2) Sub klasifikasi aset, berisi kode atau keterangan pengelompokkan antara aset satu dengan yang lainnya, yang memiliki ciri terkait keamanan informasi yang sama;
(3) Pemilik aset, berisi informasi unit dan pimpinan unit dalam penyelenggaraan layanan tempat dimana aset tersebut bekerja, misalnya administrator sistem langsung dimiliki oleh LPSE dengan Kepala LPSE sebagai pimpinannya, helpdesk dibawah unit dukungan pengguna dengan koordinator helpdesk sebagai pimpinannya;
(4) 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, dll.

jdih.lkpp.go.id

Aset fisik didaftarkan dengan memuat informasi sekurang-kurangnya:

(1) Deskripsi aset, berisi deskripsi mengenai aset, misalnya kode aset, nama aset, penyedia aset, dll;
(2) Sub klasifikasi aset, berisi kode atau keterangan pengelompokkan antara aset satu dengan yang lainnya, yang memiliki ciri terkait keamanan informasi yang sama;
(3) Pemilik aset, berisi informasi orang atau unit dalam penyelenggaraan layanan yang memiliki aset tersebut, misalnya komputer pada biding room dimiliki oleh helpdesk atau unit dukungan pengguna;
(4) Klasifikasi keamanan informasi, berisi hasil identifikasi nilai kerahasiaan, integritas dan ketersediaan dari aset.

4) Aset *Software*

Adalah semua software 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*), dll.

Aset *software* didaftarkan dengan memuat informasi sekurang-kurangnya:

(1) Deskripsi aset, berisi deskripsi mengenai aset, misalnya kode aset, nama aset, penyedia aset, lisensi, dll;
(2) Sub klasifikasi aset, berisi kode atau keterangan pengelompokkan antara aset satu dengan yang lainnya, yang memiliki ciri terkait keamanan informasi yang sama;
(3) Pemilik aset, berisi informasi orang atau unit dalam penyelenggaraan layanan yang memiliki aset tersebut, misalnya sistem operasi komputer helpdesk dimiliki oleh helpdesk yang menggunakan komputer tersebut;
(4) 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, *fotocopy*, dll.

jdih.lkpp.go.id

Aset layanan didaftarkan dengan memuat informasi sekurang-kurangnya:

(1) Deskripsi aset, berisi deskripsi mengenai aset, misalnya kode aset, nama aset, penyedia aset, SLA, dll;
(2) Sub klasifikasi aset, berisi kode atau keterangan pengelompokkan antara aset satu dengan yang lainnya, yang memiliki ciri terkait keamanan informasi yang sama;
(3) 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;
(4) 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 LPSE, pencitraan, kualitas layanan, dll.

Aset *Intangible* didaftarkan dengan memuat informasi sekurang-kurangnya:

(1) Deskripsi aset, berisi deskripsi mengenai aset, misalnya kode aset, nama aset, dll;
(2) Sub klasifikasi aset, berisi kode atau keterangan pengelompokkan antara aset satu dengan yang lainnya, yang memiliki ciri terkait keamanan informasi yang sama;
(3) Pemilik aset, berisi informasi orang atau unit dalam penyelenggaraan layanan yang memiliki aset tersebut, misalnya kualitas penanganan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan dimiliki oleh unit helpdesk;
(4) Klasifikasi keamanan informasi, berisi hasil identifikasi nilai kerahasiaan, integritas dan ketersediaan dari aset.

jdih.lkpp.go.id

2) 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
   (1) Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian dari aset informasi yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya apakah aset tersebut boleh diketahui umum atau tidak;
   (2) Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset informasi yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3). misalnya daftar gaji, tingkat keakurasian dan ketepatan penggolongan atau pemberian isi dari gaji tidak boleh dapat diubah sembarangan oleh orang yang tidak berhak;
   (3) 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 LPSE
   (1) Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian dari Aset Personil LPSE yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya admin system yang memiliki akses kepada system lebih tinggi nilai kerahasiaannya dari pada helpdesk yang bertugas melayani pengguna;
   (2) Integritas, adalah tingkat kebutuhan integritas dari Aset Personil LPSE yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3),misalnya verifikator yang melakukan verifikasi pendaftaran pengguna lebih tinggi kebutuhan integritasnya dari pada pelatih (*trainer*) aplikasi;
   (3) Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan ketersediaan dari Aset Personil LPSE yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3),misalnya *helpdesk* yang melayani pengguna lebih tinggi

jdih.lkpp.go.id

kebutuhan ketersediaannya dibandingkan dengan pelatih (*trainer*).

3) Aset Fisik
   (1) Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian 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;
   (2) 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;
   (3) 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 *system* yang lebih tinggi dibandingkan dengan komputer diruangan pelatihan.

4) Aset *Software*
   (1) Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian dari aset software yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya aplikasi yang digunakan untuk melakukan enkripsi data backuplebih tinggi kerahasiaannya daripada aplikasi yang digunakan untuk melakukan kompresi;
   (2) Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset software yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3),misalnya kebutuhan integritas aplikasi *email client* lebih tinggi daripada aplikasi *internet browser*;
   (3) Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan akan ketersediaan dari aset software 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*, dll).

jdih.lkpp.go.id

5) Aset Layanan
   (1) Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian dari aset layanan yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya layanan *call centre* yang dipihak ketigakan lebih tinggi nilai kerahasiannya untuk menjaga citra LPSE dibandingkan dengan layanan internet yang umumnya memang dipihak ketigakan;
   (2) Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset layanan yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya layanan *call centre* yang dipihak ketigakan lebih tinggi kebutuhan integritasnya dibandingkan dengan layanan pengelolaan *air conditioner* (AC);
   (3) 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*
   (1) Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian dari asset *intangible* yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kenyamanan personil LPSE dalam bekerja lebih tinggi kerahasiaannya dibandingkan dengan penghargaan yang didapatkan dari LKPP sebagai LPSE terbaik;
   (2) Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset *intangible* yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya untuk mendapatkan penghargaan sebagai LPSE terbaik lagi di tahun yang akan datang, maka kualitas layanan tidak boleh menurun;
   (3) Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan akan ketersediaan dari aset *intangible* yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kebutuhan kenyamanan personil LPSE dalam bekerja perlu ditingkatkan dibanding dengan kebutuhan mendapatkan penghargaan.

jdih.lkpp.go.id

Contoh Pengelolaan Aset

Aset adalah segala sesuatu yang berguna bagi organisasi, perusahaan, instansi atau lembaga. Aset terbagi menjadi beberapa dan umumnya diklasifikasikan sebagai berikut:

Klasifikasi Aset	***Contoh***
Informasi	*Basis Data (database) atau file, kontrak, perjanjian, dokumentasi sistem, dokumentasi hasil penelitian, buku petunjuk, bahan pelatihan, dokumen pendukung operasional, rencana kelangsungan bisnis, audit trail/log, dan informasi yang diarsipkan.*
Sumber Daya Manusia	*Kualifikasi, keterampilan, dan pengalaman.*
Fisik	*Peralatan komputer, peralatan komunikasi, removable media, dan peralatan lainnya.*
Perangkat Lunak	*Perangkat lunak aplikasi, perangkat lunak sistem, perangkat pengembangan, dan utilitas.*
Layanan	*Komputasi dan komunikasi, utilitas umum seperti penerangan, listrik, telepon, air, pelayanan genset, fotokopi.*
Tak Berwujud (Intangible)	*Reputasi dan citra organisasi, kualitas layanan.*

1. Prosedur Pengelolaan Aset Informasi

Aset Informasi dikelola dengan cara didaftarkan dengan menggunakan daftar yang terus diperbaharui, adapun isi daftar aset informasi sebagai berikut:

a. Kode, adalah kode identifikasi aset informasi yang dapat diisi dengan nomor urut atau dengan gabungan huruf dan angka;
b. Nama Aset, adalah nama dari aset informasi;
c. Sub Klasifikasi, merupakan pengelompokan aset informasi, yang memiliki sifat, ciri atau jenis yang serupa untuk memudahkan dalam pengelolaan risiko;
d. Format Penyimpanan, merupakan informasi bagaimana aset tersebut disimpan;
e. Pemilik Aset, merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap aset informasi dan bertanggung jawab dalam penentuan nilai dan risiko dari aset tersebut;
f. Masa Berlaku, merupakan rentang waktu atau batas akhir aset informasi digunakan;

jdih.lkpp.go.id

g. *Klasifikasi Keamanan Informasi:*
    1) *Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian dari aset informasi yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya apakah aset tersebut boleh diketahui umum atau tidak;*
    2) *Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset informasi yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3). misalnya daftar gaji, tingkat keakurasian dan ketepatan penggolongan atau pemberian isi dari gaji tidak boleh dapat diubah sembarangan oleh orang yang tidak berhak;*
    3) *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;*
h. *Nilai Aset Informasi, merupakan nilai dari aset informasi terhadap ketiga aspek (kerahasiaan, integritas dan ketersediaan) yang didapatkan dengan merata-ratakan nilai ketiganya;*
i. *Keterangan merupakan status/informasi tambahan atas aset informasi.*

2. *Prosedur Pengelolaan Aset Sumber Daya Manusia (SDM)*

Aset Orang dikelola dengan cara didaftarkan dengan menggunakan daftar yang terus diperbaharui, adapun isi daftar aset orang sebagai berikut:

a. *Kode, adalah kode identifikasi aset SDM yang dapat diisi dengan nomor urut atau dengan gabungan huruf dan angka;*
b. *Nama Aset, adalah nama dari personil LPSE yang dimasukkan sebagai aset;*
c. *Sub Klasifikasi, merupakan pengelompokan aset informasi, yang memiliki sifat, ciri atau jenis yang serupa untuk memudahkan dalam pengelolaan risiko, misalnya: Pengambil Keputusan, Pegawai Tetap, Pegawai Tidak Tetap, dll;*
d. *No. Identitas/NIP, merupakan nomor identitas personil LPSE yang dimasukkan sebagai aset;*
e. *Pemilik Aset, merupakan bagian dari struktur organisasi tempat personil LPSE yang dimasukkan sebagai aset bekerja, setiap aset harus diberi keterangan fungsinya, sub-fungsi (jika ada) dan unit kerjanya;*
f. *Jabatan, merupakan posisi/kedudukan dari pegawai yang dimasukkan sebagai aset;*
g. *No. Kontrak/NDA (Non-Disclosure Agreement), adalah nomor kontrak bagi personil LPSE yang bekerja berdasarkan kontrak kerja dengan organisasi dan atau nomor perjanjian penjagaan kerahasiaan (NDA);*
h. *Atasan Langsung, merupakan posisi/jabatan tepat di atas SDM sebagai personil LPSE dimaksud, dimana hasil pekerjaan disampaikan/dilaporkan kepadanya;*

jdih.lkpp.go.id

i. *Klasifikasi Keamanan Informasi:*
    1) *Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian dari aset SDM yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya admin system yang memiliki akses kepada system lebih tinggi nilai kerahasiaannya dari pada helpdesk yang bertugas melayani pengguna;*
    2) *Integritas, adalah tingkat kebutuhan integritas dari aset SDM yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya verifikator yang melakukan verifikasi pendaftaran pengguna lebih tinggi kebutuhan integritasnya dari pada pelatih (trainer) aplikasi;*
    3) *Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan ketersediaan dari aset SDM yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya helpdesk yang melayani pengguna lebih tinggi kebutuhan ketersediaannya dibandingkan dengan pelatih (trainer).*

j. *Nilai, merupakan nilai dari aset SDM terhadap ketiga aspek (kerahasiaan, integritas dan ketersediaan) yang didapatkan dengan merata-ratakan nilai ketiganya;*

k. *Keterangan merupakan status/informasi tambahan atas aset SDM.*

3. *Prosedur Pengelolaan Aset Fisik*

Aset Fisik dikelola dengan cara didaftarkan dengan menggunakan daftar yang terus diperbaharui, adapun isi daftar aset fisik sebagai berikut:

a. *Kode, adalah kode identifikasi aset fisik yang dapat diisi dengan nomor urut atau dengan gabungan huruf dan angka;*
b. *Nama Aset, adalah nama dari aset fisik;*
c. *Sub Klasifikasi, merupakan pengelompokan aset fisik, yang memiliki sifat, ciri atau jenis yang serupa untuk memudahkan dalam pengelolaan risiko, misalnya: Perangkat Server, Terminal Pengguna, Perangkat Pendukung Elektronik, Perangkat Pendukung Non-Elektronik, dll;*
d. *Jenis Asset, merupakan jenis dari aset fisik, misal Server, Media Penyimpanan, Komputer Kerja, dll;*
e. *Spesifikasi merupakan informasi teknis dari aset fisik;*
f. *Pemilik Aset, merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap aset fisik dan bertanggung jawab dalam penentuan nilai dan risiko dari aset tersebut;*
g. *Penyedia Aset, merupakan nama pihak yang menyediakan aset fisik;*
h. *Pemegang Aset, merupakan nama pegawai yang diberi wewenang untuk membawa atau menggunakan aset fisik, misalnya pegawai yang ditugaskan untuk menyimpan media backup;*
i. *Lokasi Aset, merupakan nama tempat dimana aset fisik diletakkan;*
j. *Masa Berlaku, merupakan informasi batasan masa berlaku penggunaan aset fisik (jika ada), misalnya masa berlaku Alat Pemadam Api Ringan (APAR);*

jdih.lkpp.go.id

k. *Klasifikasi Keamanan Informasi:*
    1) *Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian 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;*
    2) *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;*
    3) *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 system yang lebih tinggi dibandingkan dengan komputer diruangan pelatihan;*
l. *Nilai, merupakan nilai dari aset fisik terhadap ketiga aspek (kerahasiaan, integritas dan ketersediaan) yang didapatkan dengan merata-ratakan nilai ketiganya;*
m. *Keterangan, merupakan status/informasi tambahan atas aset fisik.*

4. *Prosedur Pengelolaan Aset Perangkat Lunak*

Aset Perangkat Lunak dikelola dengan cara didaftarkan dengan menggunakan daftar yang terus diperbaharui, adapun isi daftar aset perangkat lunak sebagai berikut:

1) *Kode, adalah kode identifikasi aset perangkat lunak yang dapat diisi dengan nomor urut atau dengan gabungan huruf dan angka;*
2) *Nama Aset, adalah nama dari aset perangkat lunak;*
3) *Sub Klasifikasi, merupakan pengelompokan aset software, yang memiliki sifat, ciri atau jenis yang serupa untuk memudahkan dalam pengelolaan risiko, misalnya: Operating System, Aplikasi Pendukung Helpdesk, Aplikasi Perkantoran, dll;*
4) *Pemilik Aset, merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap aset software dan bertanggung jawab dalam penentuan nilai dan risiko dari aset tersebut;*
5) *Pemegang Aset, merupakan nama pegawai yang diberi wewenang untuk membawa atau menggunakan aset software;*
6) *Lokasi Aset, merupakan nama tempat dimana aset software diletakkan atau diinstall;*
7) *Masa Berlaku, merupakan informasi batasan masa berlaku penggunaan aset software (jika ada), misalnya masa berlaku lisensi aplikasi perkantoran.*
8) *Metode Penghapusan, merupakan cara/mekanisme penghapusan aset software, informasi ini erat kaitannya dengan keamanan informasi yang melekat pada aset software tersebut;*

jdih.lkpp.go.id

9) *Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian dari aset software yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3);*
10) *Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset software yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kebutuhan integritas aplikasi email client lebih tinggi daripada aplikasi internet browser;*
11) *Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan akan ketersediaan dari aset software 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, dll);*
12) *Nilai Aset Software, merupakan nilai dari aset software terhadap ketiga aspek (kerahasiaan, integritas dan ketersediaan) yang didapatkan dengan merata-ratakan nilai ketiganya;*
13) *Keterangan merupakan status/informasi tambahan atas aset software.*

5. *Prosedur Pengelolaan Aset Layanan*

Aset Layanan dikelola dengan cara didaftarkan dengan menggunakan daftar yang terus diperbaharui, adapun isi daftar aset layanan sebagai berikut:

1) *Nomor Aset, adalah kode identifikasi aset layanan yang dapat diisi dengan nomor urut atau dengan gabungan huruf dan angka;*
2) *Nama Aset, adalah nama dari aset layanan;*
3) *Sub Klasifikasi, merupakan pengelompokan aset layanan, yang memiliki sifat, ciri atau jenis yang serupa untuk memudahkan dalam pengelolaan risiko, misalnya: Jaringan Internet, Layanan Pendukung, dll;*
4) *Pemilik Aset, merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap aset layanan dan bertanggung jawab dalam penentuan nilai dan risiko dari aset tersebut;*
5) *Pemegang Aset, merupakan unit atau pegawai yang diberi wewenang untuk penggunaan aset layanan, misalnya layanan internet dipegang oleh tim IT Operation;*
6) *Penyedia Aset, merupakan nama pihak yang menyediakan aset layanan;*
7) *No. Kontrak/SLA(Service Level Agreement), adalah nomor kontrak kerja pemberi layanan dan atau nomor perjanjian tingkat layanan (SLA);*
8) *Deskripsi, merupakan penjelasan singkat atas isi dokumen kontrak atau SLA;*
9) *Masa Berlaku, merupakan batasan waktu akhir atas berlakunya kontrak/SLA dengan pihak Penyedia Aset Layanan;*
10) *Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian dari aset layanan yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya layanan call centre yang dipihak ketigakan lebih tinggi nilai kerahasiannya untuk menjaga citra organisasi dibandingkan dengan layanan internet yang umumnya memang dipihak ketigakan;*

jdih.lkpp.go.id

11) *Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset layanan yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya layanan call centre yang dipihak ketigakan lebih tinggi kebutuhan integritasnya dibandingkan dengan layanan pengelolaan air conditioner (AC);*
12) *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;*
13) *Nilai Aset Layanan, merupakan nilai dari aset layanan terhadap ketiga aspek (kerahasiaan, integritas dan ketersediaan) yang didapatkan dengan merata-ratakan nilai ketiganya;*
14) *Keterangan merupakan status/informasi tambahan atas aset layanan.*

6. *Prosedur Pengelolaan Aset Intangible*

Aset Intangible dikelola dengan cara didaftarkan dengan menggunakan daftar yang terus diperbaharui, adapun isi daftar aset intangible sebagai berikut:

1) *Nomor Aset, adalah kode identifikasi aset intangible yang dapat diisi dengan nomor urut atau dengan gabungan huruf dan angka;*
2) *Nama Aset, adalah nama dari aset intangible;*
3) *Sub Klasifikasi, merupakan pengelompokan aset intangible, yang memiliki sifat, ciri atau jenis yang serupa untuk memudahkan dalam pengelolaan risiko, misalnya: Citra Organisasi, Kualitas Layanan, dll;*
4) *Pemilik Aset, merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap aset intangible dan bertanggung jawab dalam penentuan nilai dan risiko dari aset tersebut;*
5) *Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian dari aset intangible yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kenyamanan pegawai dalam bekerja lebih tinggi kerahasiaannya dibandingkan dengan penghargaan yang didapatkan dari LKPP sebagai LPSE terbaik;*
6) *Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset intangible yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya untuk mendapatkan penghargaan sebagai LPSE terbaik lagi ditahun yang akan datang, maka kualitas layanan tidak boleh menurun;*
7) *Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan akan ketersediaan dari aset intangible yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kebutuhan kenyamanan pegawai dalam bekerja perlu ditingkatkan dibanding dengan kebutuhan mendapatkan penghargaan;*
8) *Nilai Aset intangible, merupakan nilai dari aset intangible terhadap ketiga aspek (kerahasiaan, integritas dan ketersediaan) yang didapatkan dengan merata-ratakan nilai ketiganya;*
9) *Keterangan merupakan status/informasi tambahan atas aset intangible.*

jdih.lkpp.go.id

No	
Rev	
Tanggal	
Klasifikasi	**Informasi**

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK
DAFTAR ASET

Kode	Nama Aset	Sub Klasifikasi	Format Penyimpanan	Pemilik Aset	Masa Berlaku	Kerahasiaan	Integritas	Ketersediaan	Nilai
1	Pencatatan Permasalahan	Dokumen Tertulis Internal	Dokumen Cetak	Unit Pelatihan dan Helpdesk	-	2	2	3	2
2	Laporan Penilaian Internal Standar	Dokumen Tertulis Rahasia	Dokumen Elektronik	Kepala LPSE	-	3	3	3	3
									0
									0

No	
Rev	
Tanggal	
Klasifikasi	**SDM**

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK
DAFTAR ASET

Kode	Nama Aset	Sub Klasifikasi	No. Identitas /NIP	Pemilik Aset			Jabatan	No. Kontrak/ NDA	Atasan Langsung	Kerahasiaan	Integritas	Ketersediaan	Nilai
				Fungsi	Sub Fungsi	Unit							
1	Ahmad Solihin	Pegawai Tetap	1234.567.890.1	Verifikator	-	Unit Pendaftaran dan Verifikasi	Pranata Komputer	1234.567.1234.1	Kepala LPSE	2	3	3	3
2	Susilawati	Pegawai Tidak Tetap	1234.567.890.2	Helpdesk	Resepsionis	Unit Pelatihan dan Helpdesk	-	1234.567.1234.2	Koordinator Helpdesk	2	3	3	3
													0

jdih.lkpp.go.id

No	
Rev	
Tanggal	
Klasifikasi	**Fisik**

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK
DAFTAR ASET



Kode	Nama Aset	Sub Klasifikasi	Jenis Aset	Spek	Pemilik Aset	Penyedia Aset	Pemegang Aset	Lokasi Aset	Masa Berlaku	Kerahasiaan	Integritas	Ketersediaan	Nilai
1	Hardisk External	Media Backup	Media Penyimpanan Portable	1 TB	Kepala LPSE	CV. Angin Media	Ahmad Solihin	Ruang Verifikasi	-	3	3	3	3
2	Laptop	Perangkat Admin	Komputer Kerja	CPU: 1.4 GB, Memory: 1 GB	Kepala LPSE	CV. Angin Media	Samsul Bahri	Ruang Admin	-	3	3	3	3
													0

No	
Rev	
Tanggal	
Klasifikasi	**Software**

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK
DAFTAR ASET



Kode	Nama Aset	Sub Klasifikasi	Pemilik Aset	Pemegang Aset	Lokasi Aset	Masa Berlaku	Metode Penghapusan	Keraha siaan	Integritas	Ketersediaan	Nilai
1	Windows 7	Operating Sistem	Kepala LPSE	Ahmad Solihin	Laptop Verifikator	31 Desember 2013	Delete Normal	1	2	3	2
2	Apache Web Server	Application Server	Administrator Sistem	Administrator Sistem	Server Aplikasi SPSE	-	Delete Normal	3	3	3	3
											0
											0

jdih.lkpp.go.id

No	
Rev	
Tanggal	
Klasifikasi	**Layanan**

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK
DAFTAR ASET

Kode	Nama Aset	Sub Klasifikasi	Pemilik Aset	Pemegang Aset	Penyedia Aset	Kontrak/SLA			Kerahasiaan	Integritas	Ketersediaan	Nilai
						No. Kontrak/ SLA	Deskripsi	Masa Berlaku				
1	Jaringan Internet Utama	Jaringan Internet Khusus	Kepala LPSE	Administrator Sistem	PT. Jaringan Internet	2345.2345.2345	Uptime 99.9 %	31 Desember 2013	1	2	3	2
2	Jaringan Internet Backup	Jaringan Internet Umum	Kepala LPSE	Administrator Sistem	PT. Jaringan Internet	3456.3456.3456	Uptime 70.4%	31 Desember 2013	1	2	2	2
												0

No	
Rev	
Tanggal	
Klasifikasi	**Intangible**

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK
DAFTAR ASET

No	Nama Aset	Sub Klasifikasi	Pemilik Aset	Kerahasiaan	Integritas	Ketersediaan	Nilai
1	Kualitas penyelesaian masalah	Layanan Layanan	Unit Pelatihan dan Helpdesk	1	3	2	2
2	Kualitas pelayanan pendaftaran dan verifikasi penyedia	Layanan Layanan	Unit Pendaftaran dan Verifikasi	1	3	2	2
							0

Ket :

Kerahasiaan: Tinggi (3), Sedang (2), Rendah (1)
Integritas: Tinggi (3), Sedang (2), Rendah (1)
Ketersediaan: Tinggi (3), Sedang (2), Rendah (1)

jdih.lkpp.go.id

4. Standar Pengelolaan Risiko Layanan

a. Pendahuluan

Pengelolaan Risiko Layanan adalah proses identifikasi, penilaian dan penentuan prioritas dari risiko yang melekat pada asset yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan, untuk meminimalkan, memantau, dan mengendalikan kemungkinan atau dampak dari terjadinya risiko tersebut. Dengan melakukan pengelolaan risiko, penyelenggara layanan dapat menerapkan pengendalian (*control*) yang sesuai untuk menghindari terjadinya risiko yang tidak diinginkan.

b. Pengelolaan Risiko

Pengelola risiko dapat diperankan langsung oleh Kepala LPSE atau satu atau beberapa pegawai yang ditunjuk untuk melakukan aktifitas-aktifitas 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 pengendalian (*control*) yang tepat untuk penanganan risiko;
4) Memantau daftar identifikasi risiko untuk melihat kemungkinan perubahan risiko yang bisa disebabkan dari hasil pengendalian atau risiko yang berubah karna hal lain, misalnya waktu, perubahan struktur organisasi, dll;

c. Kriteria Standar

1) Metode Penilaian Risiko

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

a) Dampak, adalah pengaruh atau akibat yang mungkin muncul ketika terjadinya suatu risiko;
b) Pengancam, adalah pihak yang membawa akibat dari suatu kejadian yang tidak dikehendaki karena adanya kerentanan pada aset yang dapat membahayakan penyelenggaraan layanan;
c) Kerentanan, adalah kelemahan atau kerawanan dari aset yang dapat dieksploitasi oleh pengancam sehingga menimbulkan suatu akibat atau dampak yang tidak dikehendaki;

jdih.lkpp.go.id

d) Pengendalian, adalah alat untuk mengendalikan atau mengurangi tingkat risiko dengan cara menutup celah kerentanan 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.

e) Penilaian risiko dapat dilakukan dengan metode penilaian sederhana ataupun dengan menggunakan alat bantu (*tools)* penilaian risiko, selama metode penilaian risiko tersebut:

(1) Mampu untuk menggambarkan tingkat risiko, dengan melakukan pengujian hasil penilaian risiko dengan kondisi penyelenggaraan layanan;

(2) Telah disetujui oleh Kepala LPSE sebagai pemilik layanan;

2) Tindakan Penanganan Risiko

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

a) *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, dll;

b) *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, dll;

c) *Transfer*, atau memindahkan risiko kepada pihak lain yang bersedia menanggung risiko, misalnya dengan mengasuransikan bangunan untuk memindahkan risiko kebakaran kepada pihak asuransi;

d) *Accept*, atau menerima risiko dengan membiarkan risiko tersebut ada, dampak yang ditimbulkan sangat kecil atau tidak signifikan, misalnya kehilangan informasi rahasia pada *flashdisk* yang sudah terenkripsi.

3) Pengelolaan Risiko

a) Risiko harus dikelola sesuai dengan hasil penilaian risiko yang dilakukan agar tindakan penanganan risiko yang diberikan sesuai, efektif dan efisien;

b) Penilaian risiko harus dilakukan sesuai dengan metode penilaian risiko yang sudah disetujui oleh Kepala LPSE sebagai pemilik layanan;

c) Hasil penilaian risiko dimasukkan dalam daftar identifikasi risiko dan dipantau secara berkala untuk melihat kemungkinan

jdih.lkpp.go.id

perubahan risiko yang bisa disebabkan dari hasil pengendalian atau risiko yang berubah karna hal lain, misalnya waktu, perubahan struktur organisasi, dll.

jdih.lkpp.go.id

Contoh Pengelolaan Risiko

DAFTAR ISTILAH

1. ***Risiko*** *adalah segala sesuatu yang dapat memberikan gangguan terhadap suatu proses, output, maupun kegiatan. Dalam melaksanakan penilaian risiko dapat menggabungkan dari beberapa jenis risiko, yaitu: Risiko Operasional, Risiko Finansial, Risiko Kepatuhan, Risiko Turunan (Inherent Risk) dan Risiko Sisa (Residual Risk).*
   a. ***Risiko Operasional*** *adalah risiko yang diakibatkan oleh kegagalan dari Pedoman & prosedur, proses, sistem, personil, atau kejadian eksternal. Hal ini termasuk risiko dari kesalahan operasional pada aktivitas bisnis atau kesalahan dalam pengelolaan dan sistem manajemen.*
   b. ***Risiko Finansial*** *adalah risiko yang diakibatkan antara lain oleh risiko pasar, yaitu akibat dari pergerakan negatif komponen-komponen pasar, seperti nilai valas, suku bunga, ekuitas dan komoditas.*
   c. ***Risiko Kepatuhan*** *adalah risiko yang diakibatkan oleh keterlambataan, pelanggaran atau ketidaksesuaian dengan hukum yang berlaku, pelanggaran atau ketidaksesuaian perjanjian pihak ketiga (kontrak) dan pelanggaran atau ketidaksesuaian dengan regulasi eksternal/internal.*
   d. ***Risiko Turunan*** *adalah risiko yang diakibatkan oleh kegagalan atau tidak adanya pengendalian (kontrol) internal.*
   e. ***Risiko Sisa*** *adalah risiko yang masih muncul setelah dilakukannya pengendalian (kontrol). Risiko sisa juga harus dikendalikan hingga mencapai tingkat risiko yang dapat diterima.*
2. ***Dampak*** *adalah pengaruh atau akibat yang muncul dari suatu risiko yang ada.*
3. ***Pengancam*** *adalah pihak yang membawa akibat potensial dari suatu insiden yang tidak dikehendaki dikarenakan adanya kelemahan yang dapat membahayakan system atau organisasi.*
4. ***Kerentanan*** *adalah kerawanan dari aset yang dapat dieksploitasi dan menimbulkan ancaman.*
5. ***Paparan*** *adalah tingkat keterpengaruhan aset dari suatu risiko.*
6. ***Kontrol*** *adalah alat untuk mengendalikan risiko, dapat merupakan kebijakan, prosedur, standard, tindakan, struktur, organisasi atau teknologi yang dapat bersifat administrative, pengelolaan, teknis atau hukum.*

jdih.lkpp.go.id

1. Metode Penilaian Risiko

1.1. Penilaian Dampak

Pemberian nilai dampak diidentifikasi dari beberapa aspek berikut:

Nilai	Ekonomi	Reputasi	Pidana	Kinerja
4	Menghambat penyerapan anggaran	Pembubaran LPSE	Personil LPSE terancam hukuman pidana lebih dari 5 tahun	Menghentikan pelayanan kepada pengguna
3	Mengganggu penerapan anggaran	Pengalihan pengelolaan LPSE kepada pihak/unit kerja lain	Personil LPSE terancam hukuman pidana kurang dari 5 tahun	Mengganggu pelayanan kepada pengguna
2	Potensi mengganggu penyerapan anggaran	Kehilangan kepercayaan pengguna	Tidak ada	Meyulitkan pelaksanaan pemberian layanan
1	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada

1.2. Penilaian Pengancam

Pemberian nilai pengancam diidentifikasi dari profil pengancam berikut:

Nilai	Tingkat	Profil
4	Sangat Tinggi	- Kejahatan terorganisir - Pemerintah Negara lain - Pemilik dana lebih dari Rp. 1 Miliar
3	Tinggi	- Operator atau Administrator - Pemilik dana antara Rp. 100 Juta sampai Rp. 1 Miliar
2	Sedang	- Pengguna yang sah - Peretas senior - Pemilik dana antara Rp. 10 Juta sampai Rp. 100 Juta
1	Rendah	- Pengguna yang tidak sah - Peretas pemula - Pemilik dana sampai dengan Rp. 10 Juta

jdih.lkpp.go.id

1.3. Penilaian Kerentanan

Pemberian nilai kerentanan diidentifikasi dari 4 (empat) aspek, sebagai berikut

Kerentanan	*Aspek Penilaian*
Orang	- *Latar belakang* - *Tingkah laku* - *Ketaatan prosedur* - *Kompetensi*
Administratif	- *Kebijakan* - *Prosedur* - *Efektifitas implementasi kebijakan dan prosedur*
Logis	- *Arsitektur system* - *Pengendalian akses* - *Konfigurasi system*
Fisik	- *Pengendalian akses* - *Daya tahan terhadap serangan fisik* - *Perlindungan fisik*

Berdasarkan identifikasi diatas, kerentanan diberikan nilai:

Nilai	*Tingkat Kerentanan*
4	*Sangat Tinggi*
3	*Tinggi*
2	*Sedang*
1	*Rendah*

1.4. Penilaian Paparan

Pemberian nilai paparan berdasarkan tingkatan berikut:

Nilai	*Tingkat Paparan*	*Contoh*
3	*Tinggi*	*Tidak ada antivirus*
2	*Sedang*	*Antivirus terinstal namun tidak update*
1	*Rendah*	*Antivirus bekerja dengan baik*

1.5. Penilaian Risiko

Penilaian risiko didapat dari perhitungan berikut:

Risiko Turunan (tanpa kontrol)	= Dampak x Pengancam x Kerentanan x paparan
Risiko Sisa (dengan kontrol)	= Dampak x Pengancam x Kerentanan x paparan

jdih.lkpp.go.id

Tabel Keparahan

Pengancam		1				2				3				4			
Kerentanan		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Dampak	1	1	2	3	4	2	4	6	8	3	6	9	12	4	8	12	16
	2	2	4	6	8	4	8	12	16	6	12	18	24	8	16	24	32
	3	3	6	9	12	6	12	18	24	9	18	27	36	12	24	36	48
	4	4	8	12	16	8	16	24	32	12	24	36	48	16	32	48	64

Tabel Risiko

paparan / Keparahan	1	2	3
1	1	2	3
2	2	4	6
3	3	6	9
4	4	8	12
6	6	12	18
8	8	16	24
9	9	18	27
12	12	24	36
16	16	32	48
18	18	36	54
24	24	48	72
27	27	54	81
32	32	64	96
36	36	72	108
48	48	96	144
64	64	128	192

jdih.lkpp.go.id

1.6. *Klasifikasi Risiko*

Berdasarkan tabel penilaian risiko, risiko dikelompokkan sebagai berikut:

Risiko	*Nilai Risiko*	*Tindakan*
Rendah	*<= 24*	*Risiko diterima*
Sedang	*>24 dan <= 64*	*Dilakukan mitigasi*
Tinggi	*>64*	*Dilakukan mitigasi dengan prioritas tinggi*

paparan / *Keparahan*	*1*	*2*	*3*
1	*1*	*2*	*3*
2	*2*	*4*	*6*
3	*3*	*6*	*9*
4	*4*	*8*	*12*
6	*6*	*12*	*18*
8	*8*	*16*	*24*
9	*9*	*18*	*27*
12	*12*	*24*	*36*
16	*16*	*32*	*48*
18	*18*	*36*	*54*
24	*24*	*48*	*72*
27	*27*	*54*	*81*
32	*32*	*64*	*96*
36	*36*	*72*	*108*
48	*48*	*96*	*144*
64	*64*	*128*	*192*

jdih.lkpp.go.id

2. *Prosedur Pengelolaan Risiko*

Risiko dikelola dengan cara didaftarkan dengan menggunakan daftar yang terus diperbaharui. Pendaftaran risiko dibuat berdasarkan pengelompokan dari klasifikasi dan sub klasifikasi aset, adapun isi daftar risiko sebagai berikut:

a. *No., adalah nomor urut risiko atau dapat juga dengan kombinasi huruf dan angka, tanggal atau kode lainnya jika dibutuhkan;*
b. *Sub Klasifikasi, adalah Sub Klasifikasi aset yang sudah didaftarkan pada Form Daftar Aset;*
c. *Dampak, adalah penjelasan dampak dari risiko beserta penilaian yang sesuai dengan Metode Penilaian Risiko (poin 1.1);*
d. *Pengancam, adalah penjelasan pengancam dari risiko beserta penilaian yang sesuai dengan Metode, Penilaian Risiko (poin 1.2);*
e. *Kerentanan, adalah penjelasan kerentanan dari aset beserta penilaian yang sesuai dengan Metode Penilaian Risiko (poin 1.3);*
f. *Paparan, adalah penjelasan paparan risiko terhadap aset beserta penilaian yang sesuai dengan Metode Penilaian Risiko (poin 1.4);*
g. *Jenis Risiko, merupakan aspek Kerahasiaan, Integritas dan Ketersediaan yang melekat pada aset yang terpapar risiko;*
h. *Nilai Risiko, merupaka hasil perhitungan risiko yang sesuai dengan Metode Penilaian Risiko (poin 1.5);*
i. *Kontrol, merupakan tindakan-tindakan pengendalian yang diambil yang bertujuan untuk menurunkan nilai kerentanan atau paparan;*
j. *Mitigasi, adalah informasi kontrol yang akan diterapkan, PIC yang melaksanakan dan target penyelesaian proses mitigasi. Tindakan mitigasi diambil berdasarkan klasifikasi risiko yang sesuai dengan Metode Penilaian Risiko (poin 1.6).*

jdih.lkpp.go.id

No	
Rev	
Tanggal	
Klasifikasi	Informasi

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

DAFTAR RISIKO

LPSE

No	Sub Klasifikasi	Dampak		Pengancam		Identifikasi Risiko Bawaan						Kontrol	Identifikasi Risiko Sisa						Mitigasi		
						Kerentanan		Paparan		Jenis Risiko	Nilai Risiko		Kerentanan		Paparan		Jenis Risiko	Nilai Risiko	Kontrol	PIC	Target
		Ket	Nilai	Ket	Nilai	Ket	Nilai	Ket	Nilai				Ket	Nilai	Ket	Nilai					
1	Dokumen Tertulis Rahasia	Kehilangan kepercayaan pengguna	2	Operator administrasi	3	Tingkah laku pegawai tidak aman	4	Ada prosedur penyimpanan informasi namun tidak disosialisasikan	2	KIR	48	- Pelatihan awareness kepada semua pegawai - Sosialisasi prosedur penyimpanan informasi	Tingkah laku pegawai kurang aman	2	Prosedur sudah dijalankan	1	KIR	12	-	-	-
2	Konfigurasi Sistem	Menghentikan pelayanan kepada pengguna	4	- Kejahatan terorganisir - Peretas senior	4	Konfigurasi sistem dibackup pada harddisk eksternal tidak terenkripsi	4	Harddisk eksternal dibawa pulang oleh Admin Sistem	3	R	192	- Harddisk backup dienkripsi - Penerapan prosedur penyimpanan media backup	Harddisk backup dienkripsi menggunakan password	2	Harddisk eksternal disimpan dan dilindungi sesuai dengan prosedur penyimpanan media backup	1	R	32	Harddisk backup dienkripsi menggunakan infrastruktur kunci publik	Heri Susanto	W1 Januari 2014

jdih.lkpp.go.id

Rev 0

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

DAFTAR RISIKO

No	
Rev	
Tanggal	
Klasifikasi	Orang

No	Sub Klasifikasi	Dampak		Pengancam		Identifikasi Risiko Bawaan						Kontrol	Identifikasi Risiko Sisa						Mitigasi		
						Kerentanan		Paparan		Jenis Risiko	Nilai Risiko		Kerentanan		Paparan		Jenis Risiko	Nilai Risiko			
		Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai				Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai			Kontrol	PIC	Target

Rev 0

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

DAFTAR RISIKO

No	
Rev	
Tanggal	
Klasifikasi	Fisik

No	Sub Klasifikasi	Dampak		Pengancam		Identifikasi Risiko Bawaan						Kontrol	Identifikasi Risiko Sisa						Mitigasi		
						Kerentanan		Paparan		Jenis Risiko	Nilai Risiko		Kerentanan		Paparan		Jenis Risiko	Nilai Risiko			
		Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai				Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai			Kontrol	PIC	Target

jdih.lkpp.go.id

Rev 0

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

DAFTAR RISIKO

No	
Rev	
Tanggal	
Klasifikasi	Software

No	Sub Klasifikasi	Dampak		Pengancam		Identifikasi Risiko Bawaan						Kontrol	Identifikasi Risiko Sisa						Mitigasi		
						Kerentanan		Paparan		Jenis Risiko	Nilai Risiko		Kerentanan		Paparan		Jenis Risiko	Nilai Risiko			
		Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai				Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai			Kontrol	PIC	Target

Rev 0

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

DAFTAR RISIKO

No	
Rev	
Tanggal	
Klasifikasi	Layanan

No	Sub Klasifikasi	Dampak		Pengancam		Identifikasi Risiko Bawaan						Kontrol	Identifikasi Risiko Sisa						Mitigasi		
						Kerentanan		Paparan		Jenis Risiko	Nilai Risiko		Kerentanan		Paparan		Jenis Risiko	Nilai Risiko			
		Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai				Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai			Kontrol	PIC	Target

jdih.lkpp.go.id

Rev

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

DAFTAR RISIKO

No	
Rev	
Tanggal	
Klasifikasi	Intangible

No	Sub Klasifikasi	Dampak		Pengancam		Identifikasi Risiko Bawaan						Kontrol	Identifikasi Risiko Sisa						Mitigasi		
						Kerentanan		Paparan		Jenis Risiko	Nilai Risiko		Kerentanan		Paparan		Jenis Risiko	Nilai Risiko			
		Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai				Keterangan	Nilai	Keterangan	Nilai			Kontrol	PIC	Target

jdih.lkpp.go.id

5. Standar Pengelolaan Layanan *Helpdesk*

a. Pendahuluan

Pengelolaan layanan helpdesk adalah proses pengelolaan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan yang diterima helpdesk layanan. Proses dimulai dari penerimaan laporan permasalahan, gangguan atau permintaan layanan hingga penyelesaiannya. Tujuan utama dari pengelolaan helpdesk adalah untuk mencegah dan meminimalisir terjadinya suatu permasalahan atau gangguan yang berulang dan untuk meminimalkan dampak dari permasalahan dan gangguan yang tidak dapat dicegah. Setiap layanan *helpdesk* yang berupa penanganan permintaan layanan,gangguan, dan permasalahan, harus terdokumentasi dengan baik, dievaluasi secara berkala untuk peningkatan kualitas layanan serta dapat dimanfaatkan sebagai bahan untuk menjaga konsistensi pemberian layanan diwaktu yang akan datang.

b. Pengelolaan Layanan *Helpdesk*

1) Peran

a) Koordinator *Helpdesk*

Koordinator *Helpdesk* adalah personil LPSE yang berperan mengkoordinasikan penanganan permintaan layanan, gangguan, dan permasalahan. Koordinator *Helpdesk* memiliki tugas dan tanggung jawab:

(1) Menerapkan proses pengelolaan layanan *helpdesk* yang efektif dan efisien;

(2) Melakukan pemantauan efektifitas 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;

(5) Melakukan evaluasi secara berkala terhadap proses layanan helpdesk untuk menemukan peluang peningkatan kualitas layanan;

(6) Menyusun dan melaporkan kepada Kepala LPSE terkait dengan hasil evaluasi layanan helpdesk.

b) *Helpdesk*

Helpdesk adalah personil atau tim yang menjalankan tugas dan fungsi Unit Layanan Dukungan Pengguna LPSE. Dalam

jdih.lkpp.go.id

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

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

c. Kriteria Standar

1) Pencatatan

Dalam penyelenggaraan layanan *helpdesk* diperlukan pencatatan terhadap semua permasalahan, gangguan dan permintaan layanan dari pengguna. Pencatatan tersebut harus berisi informasi yang jelas. Setiap permasalahan, gangguan atau permintaan layanan dicatat sebagai tiket yang dapat dimutakhirkan status penanganannya, dan sekurang-kurangnya memiliki informasi berikut:

(a) Nomor Tiket

Adalah nomor yang dijadikan referensi terhadap catatan/tiket suatu permasalahan, gangguan atau permintaan layanan, yang bersifat unik dengan menggunakan format yang informatif, misalnya "20140101-01-TS" yang merupakan implementasi dari

jdih.lkpp.go.id

format [yyyymmdd]-[nomor urut tiket]-[inisial nama helpdesk yang menerima laporan].

(b) Informasi Pelaporan

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

(1) Nama Pengguna;
(2) Kontak Pengguna (berisi alamat email, atau no. telepon, alamat surat, dll);
(3) Media Pelaporan (email, telpon, surat, dll)
(4) Waktu Pelaporan;

(c) Deskripsi

Berisi informasi detil tentang permasalahan, gangguan atau permintaan layanan yang disampaikan oleh pengguna.

(d) Klasifikasi

Merupakan informasi hasil pengklasifikasian dari *helpdesk* terkait dengan laporan permasalahan, gangguan atau permintaan layanan yang diterima dari pengguna yang dapat dimanfaatkan dalam penanganan dan evaluasi, misalnya:

(1) Tipe, merupakan pilihan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan;
(2) Kategori, merupakan pilihan Teknis atau Non Teknis;
(3) *User*, merupakan pilihan atas pengguna sistem: Panitia, Penyedia, PPK, Auditor, Publik, dll;
(4) Jenis, merupakan pilihan Hardware, Software, Prosedur atau User;
(5) Tingkat Kepentingan, merupakan pilihan:Tinggi, Sedang, atau Rendah;
(6) Dampak, merupakan pilihan: Besar, Sedang, atau Kecil;
(7) Prioritas, merupakan pilihan: Tinggi, Sedang, atau Rendah;

(e) Informasi Penanganan

Merupakan informasi yang terkait dengan proses penanganan permasalahan, gangguan atau permintaan layanan, sekurang-kurangnya:

(1) Nama Personil, berisi nama personil yang menangani permasalahan, gangguan atau permintaan layanan;
(2) Status, berisi pilihan: Terdaftar, Dalam Proses, Eskalasi atau Selesai
(3) Keterangan, berisi informasi kondisi terakhir proses penanganan permasalahan, gangguan atau permintaan

jdih.lkpp.go.id

layananatau akar permasalahan sebagai bagian dari prosedur penyelesaian permasalahan

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

(f) Informasi Penyelesaian

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

(1) Solusi yang diberikan;

(2) Tanggal penyelesaian;

(3) Status konfirmasi kepada pengguna: Sudah, Belum;

2) Evaluasi dan Pelaporan

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

3) Pembelajaran dan Basis Data Pengelolaan *Helpdesk*

Basis data pengelolaan *helpdesk* berisi ringkasan permasalahan, gangguan 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, gangguan dan permintaan layanan, semua informasi yang terkandung didalamnya dapat dijadikan pembelajaran dengan membentuk basis data permasalahan, gangguan dan permintaan layanan.

jdih.lkpp.go.id

Contoh SOP Penanganan Permasalahan

1. Daftar Istilah

a. ***Gangguan*** *adalah setiap peristiwa yang bukan merupakan bagian dari operasi standar layanan dan menyebabkan atau dapat menyebabkan pengurangan kualitas layanan.*

b. ***Permasalahan*** *adalah setiap peristiwa yang bukan merupakan bagian dari operasi standar layanan dan menyebabkan pengurangan kualitas layanan serta berdampak pada penyelenggaraan layanan yang akan datang.*

c. ***Permintaan Layanan*** *adalah salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan, dimana pengguna* dapat menyampaikan permintaan akan layanan yang dibutuhkan

2. Prosedur Pengelolaan Gangguan/Permasalahan dan Permintaan Layanan

No	Aktifitas	Helpdesk	Koordinator Helpdesk	Pengelolaan Layanan Lain
1	Helpdesk menerima laporan Gangguan/Permasalahan/Permintaan Layanan dari pengguna layanan			
2	Helpdesk melakukan pencatatan dan klasifikasi gangguan/permasalahan/permintaan layanan.			
3	Helpdesk menindaklanjuti laporan gangguan/permasalahan/permintaan layanan. Jika dapat diatasi lanjut ke langkah 5			
4	Jika tidak dapat diatasi, eskalasi atau koordinasi dengan pengelolaan layanan lainnya			
5	Helpdesk melakukan tindak lanjut penanganan gangguan/permasalahan/permintaan layanan dan melakukan pencatatan serta pemutakhiran status tindak lanjut.			
6	Jika selesai, lanjut no.8 Jika tidak dapat diselesaikan, laporkan kepada Koordinator Helpdesk.			
7	Koordinator Helpdesk melakukan pemantauan status tindak lanjut dan memberikan rekomendasi langkah penanganan.			
8	Helpdesk memberikan informasi hasil perbaikan gangguan dan menutup catatan Gangguan/Permasalahan dan Permintaan Layanan (closing ticket)			

jdih.lkpp.go.id

Contoh Formulir Pencatatan Gangguan/Permasalahan dan Permintaan Layanan

Periode :
LPSE :

No. Tiket	Informasi Pelaporan				Deskripsi	Klasifikasi							Informasi Penanganan				Informasi Penyelesaian		
	Nama Pengguna	Kontak Pengguna	Media Pelaporan (email, telp, surat, dll)	Waktu Pelaporan		Tipe	Kategori	User	Jenis	Urgensi	Dampak	Prioritas	Nama Petugas	Status	Keterangan	Tanggal Pemu takhiran	Solusi	Tanggal Penyele saian	Status Konfirmasi Kpd Pengguna
						Gangguan, Masalah, Permintaan Layanan	Teknis, Non Teknis	Panitia, Penyedia, PPK, Auditor, , Lainnya	Hardware, Software, Prosedur, Lain-lain	Mendesak, Tidak Mendesak	Besar, Sedang, Kecil	Tinggi, Menengah, Rendah							
						G,M,P	T,N	P, Py, PPK, A, L	H,S,U,P,L	M,T	B,S,K	T,M,R							
(a)	(b1)	(b2)	(b3)	(b4)	(c)	(d1)	(d2)	(d3)	(d4)	(d5)	(d6)	(d7)	(e1)	(e2)	(e3)	(e4)	(f1)	(f2)	(f3)
20140316-001	Rina	031-778899	email	16-03-14/13.00	User Penyedia (PT. ABCD) tidak dapat login	M	T	Py	S	M	B	T	TM	T	eskalasi ke LKPP, no tiket: 78881	16-03-14/16.00	eskalasi ke LKPP, restart koneksi ke Inaproc	17-03-14/10.00	telah terinfo
20140316-002	Roni	021-112233	telp	16-03-14/14.30	User Penyedia (PT. XYZ) tidak dapat login roaming ADP	M	T	Py	S	M	B	T	NA	P	sdg koordinasi dg Admin LPSE; akar masalah: koneksi Inaproc putus	16-03-14/17.00	eskalasi ke LKPP, restart koneksi ke Inaproc	17-03-14/10.00	telah terinfo

jdih.lkpp.go.id

6. Standar Pengelolaan Perubahan

a. Pendahuluan

Pengelolaan Perubahan adalah proses pengelolaan transisi perubahan komponen layanan, agar dapat 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

a) Pengelola Perubahan

Pengelola Perubahan adalah pegawai yang menjalankan aktifitas 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 ujicoba penerapan perubahan;

(4) Mendokumentasikan proses penerapan perubahan.

c. Kriteria Standar

1) Prosedur Perubahan

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

a) Pemohon mengisi form permintaan perubahan yang memuat maksud dan tujuanperubahan kemudian ditujukan kepada pengelola perubahan.

b) Pengelola perubahan melakukan Identifikasi jenis kebutuhan, yang sekurang-kurangnya berupa perubahan mendesak *(emergency change)* atau perubahan biasa *(normal change)*.

jdih.lkpp.go.id

c) Perubahan biasa bisa dilakukan setelah mendapat persetujuan dari Kepala LPSE.
d) Perubahan mendesak memungkinkan adanya aktifitas alternatif untuk memastikan agar tujuan dari perubahan tetap tercapai namun harus memiliki pengendalian tambahan untuk menjaga integritas proses perubahan.
e) Pengendalian tambahan dilakukan dengan persetujuan penanggungjawab komponen layanan (misal penanggung jawab jaringan adalah admin sistem), namun semua prosesnya harus terdokumentasi dan permintaan persetujuan tetap harus dilakukan kepada kepala LPSE
f) 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;
g) Analisa dampak perubahan harus memperhatikan analisa risiko terhadap penyelenggaraan layanan, dan setiap perubahan harus disetujui oleh Kepala LPSE dengan mempertimbangkan aspek-aspek risiko terhadap perubahan tersebut;
h) 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;
i) Proses pengembalian *(rollback)* ketika ujicoba terhadap perubahan menunjukkan hasil yang tidak sesuai;
j) Pendokumentasian perubahan harus dilakukan dan memuat catatan setiap komponen layanan yang mengalami perubahan.
k) Apabila terjadi perubahan pada aset, maka pengelola perubahan melakukan pemutakhiran daftar aset.

2) Dokumentasi Perubahan

Dokumentasi perubahan sekurang-kurangnya memuat:

a) Nomor Formulir Permintaan Perubahan.
b) Waktu saat perubahan diterapkan;
c) Analisa kebutuhan perubahan yang memuat maksud dan tujuan dilakukannya perubahan;
d) Identifikasi kategori dan jenis perubahan;
e) Rincian permintaan perubahan;
f) Langkah-langkah atau tindakan yang diambil untuk menerapkan perubahan;

jdih.lkpp.go.id

g) Catatan setiap komponen layanan yang mengalami perubahan beserta hasil ujicoba setelah dilakukan perubahan.

jdih.lkpp.go.id

Contoh SOP Pengelolaan Perubahan

1. Daftar Istilah

a. ***Normal Change*** *merupakan sebuah perubahan yang harus mengikuti proses perubahan manajemen lengkap dan tidak memerlukan persetujuan dari Kepala LPSE.*

b. ***Emergency Change*** *merupakan sebuah perubahan yang harus dikenal secepat mungkin. Misalnya untuk menyelesaikan Insiden Mayor (Major Incindent) atau menjaga keamanan.*

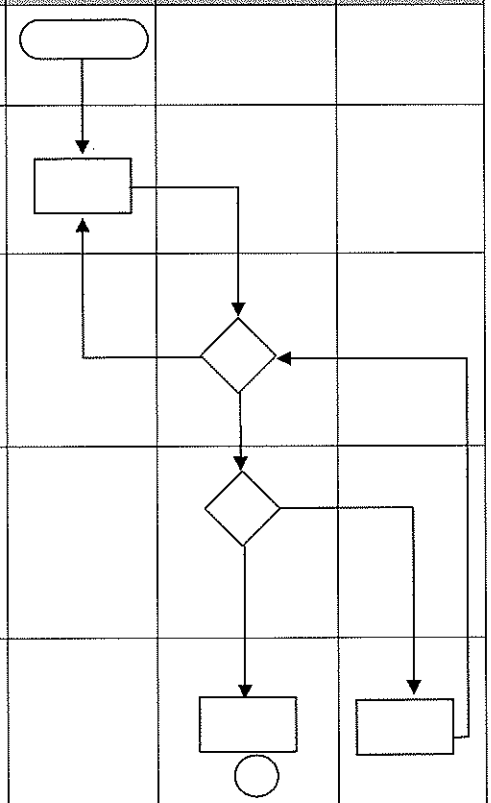
c. ***Pengelola Perubahan*** *bertanggung terhadap dalam mengevaluasi dan melakukan perubahan yang telah dilaporkan oleh pemohon.*

d. ***Permintaan Perubahan*** *(Request for Change) merupakan dokumen yang berisikan permintaan untuk penyesuaian sistem.*

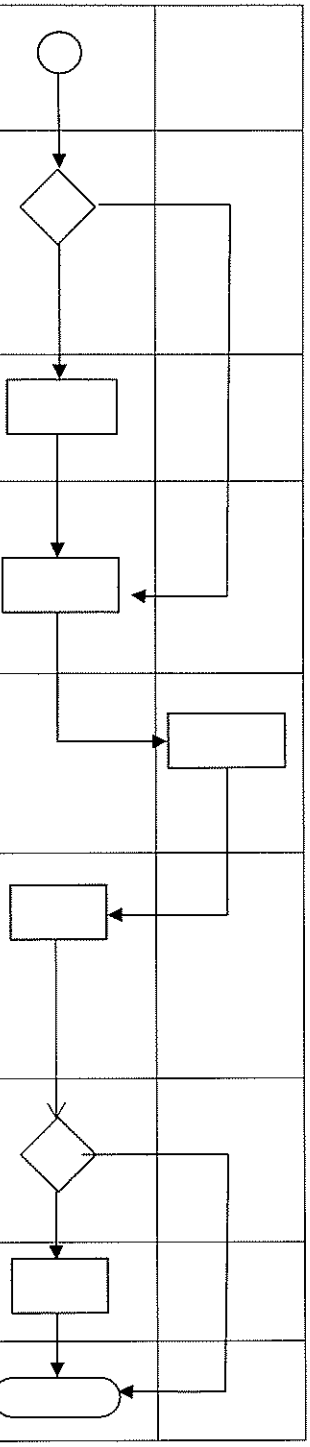
e. ***Pemohon*** *merupakan pihak yang mengusulkan/meminta dilakukan perubahan.*

2. Prosedur Pengelolaan Perubahan dan Rilis

No	Aktivitas	Pemohon	Pengelola Perubahan	Kepala LPSE
1	*Mulai*			
2	*Pemohon menyiapkan informasi perubahan yang diperlukan dan membuat permintaan perubahan (Request for Change) yang ditujukan kepada Koordinator Perubahan*			
3	*Pengelola Perubahan mengevaluasi permintaan perubahan:* *Jika disetujui maka lanjut ke poin 4* *Jika tidak, maka informasikan ke Pemohon beserta alasannya*			
4	*Pengelola Perubahan mengevaluasi tingkat keterdesakan (emergency) perubahan;* *Jika mendesak, memohon persetujuan Kepala LPSE, ke poin 5* *Jika tidak, ke poin 6*			
5	*Kepala LPSE mengevaluasi dan menganalisa permintaan perubahan mendesak yang dilaporkan oleh Pengelola Perubahan:* *Jika disetujui, maka lanjut ke poin 6,* *Jika tidak disetujui maka ke poin 3* *Jika Kepala LPSE tidak ada, maka lakukan aktivitas alternative*			



jdih.lkpp.go.id

6	*Pengelola Perubahan melakukan perubahan sesuai dengan permintaan perubahan yang telah disetujui Kepala LPSE*		
7	*Pengelola Perubahan mendokumentasikan perubahan, melakukan test terhadap perubahan.* *Jika terjadi kegagalan, menuju langkah no.8* *Jika perubahan berhasil maka langsung menuju langkah no.9*		
8	*Pengelola Perubahan melakukan mekanisme roll back.*		
9	*Pengelola Perubahan membuat dan memberikan laporan kepada Kepala LPSE*		
10	*Kepala LPSE memeriksa laporan serta dokumentasi perubahan yang dilakukan*		
11	*Pengelola Perubahan membuat jadwal untuk rilis perubahan yang akan dilakukan*		
12	*Pengelola Perubahan mengevaluasi apakah terdapat perubahan pada daftar aset setelah terjadi perubahan, jika ada maka menuju poin 13*		
13	*Memperbaharui daftar aset*		
14	*Selesai*		

jdih.lkpp.go.id

3. Contoh Formulir Perubahan

Nama Permintaan Perubahan:			
Kode Permintaan Perubahan			
Tanggal			
Nama Pemohon		*Kontak*	
Instansi			
Deskripsi Perubahan:			
Permintaan Perubahan berlaku mulai tanggal:			
Maksud dan Tujuan Perubahan :			
Tandatangan pemohon:			
Tanda tangan Pengelola Perubahan:			

Evaluasi Dampak Perubahan		
Jenis Perubahan		*Aplikasi*
		Infrastruktur
		Layanan
Kategori Perubahan		*Emergency*
		Normal
Dampak kepada lingkungan		
Sumber yang dibutuhkan (orang, S/W,H/W)		
Deskripsi rencana uji coba		
Deskripsi Rollback		

Persetujuan ataupun Penolakan Perubahan Permintaan				
Status Permintaan		*Disetujui* ☐		*Ditolak* ☐
Keterangan:				
Jadwal Perubahan (Tanggal):				

jdih.lkpp.go.id

Penugasan untuk implementasi (Nama):	
Tanda tangan Kepala LPSE:	
Implementasi Perubahan	
Hasil dari test perubahan:	
Hasil Implementasi perubahan:	
Tanggal implementasi:	
Tandatangan eksekutor:	

jdih.lkpp.go.id

7. Standar Pengelolaan Kapasitas

a. Pendahuluan

Pengelolaan kapasitas adalah sebuah proses untuk memastikan bahwa kapasitas komponen layanan, termasuk di dalamnya perangkat keras, sumber daya manusia, infrastruktur jaringan dan semua komponen layanan lainnyabaik 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

a) Pengelola Kapasitas

Pengelola Kapasitas adalah personil LPSEyang menjalankan aktifitas 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;

(5) Meyusun dan melaporkan kepada kepala LPSE 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

jdih.lkpp.go.id

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 pelelangan yang sedang berjalan, jumlah pagu yang dilelangkan, kondisi alam dan lingkungan, dll;

(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

Hasil pemantauan kapasitas dievaluasi secara berkala dengan tujuan:

1) 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;
2) 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 pelelangan, jumlah penyedia, dll atau merupakan perpaduan dari keduanya;
3) 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;
4) Proses pengelolaan kapasitas didokumentasikan dan dilaporkan kepada Kepala LPSE dengan format yang informatif dengan contoh sebagai berikut:
   (a) Pendahuluan
   (b) Latar belakang permasalahan yang berisi status saat ini dan permasalahan-permasalahan kapasitas komponen layanan;
   (c) Ruang lingkup pengelolaan kapasitas yang berisi komponen layanan mana saja yang dikelola;

jdih.lkpp.go.id

(d) Metode pengumpulan data dan metode untuk memprediksikan kebutuhan kapasitas komponen layanan kedepan;
(e) Asumsi-asumsi yang digunakan, misal kenaikan kebutuhan kapasitas perbulan atau dengan membandingkan kondisi-kondisi penyelenggaraan layanan saat ini dan yang akan datang;
(f) Ringkasan layanan
    (1) Laporan layanan yang diselenggarakan saat ini;
    (2) Prediksi layanan yang akan diselenggarakan kedepan;
(g) Ringkasan penggunaan kapasitas komponen layanan saat ini;
(h) Pilihan peningkatan kapasitas yang berisi opsi-opsi tindakan yang dapat diambil untuk mengantisipasi terjadinya kekurangan kapasitas;
(i) Kesimpulan dan rekomendasi tindakan yang akan diambil untuk mengantisipasi terjadinya kekurangan kapasitas dengan dilengkapi penjelasan pertimbangan-pertimbangannya, seperti pembiayaan, lama waktu pengerjaan dll;

jdih.lkpp.go.id

Contoh Pengelolaan Kapasitas

1. Daftar Istilah

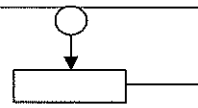
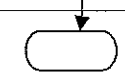
a. ***Pengelolaan Kapasitas*** *adalah serangkaian proses-proses yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan layanan untuk memastikan bahwa kapasitas layanan antara lain perangkat keras, sumber daya manusia, infrastruktur jaringan dan semua komponen layanan lainnya baik saat ini maupun yang akan datang selalu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

b. ***Rencana Kapasitas*** *adalah rencana yang digunakan untuk mengatur sumber daya yang diperlukan untuk menyediakan layanan. Rencana Kapasitas berisi informasi kondisi dan persyaratan sumber daya layanan, serta berbagai prediksi dari kebutuhan operasional LPSE, dan pilihan biaya guna memastikan tersedianya tingkat layanan sesuai dengan target.*

2. Prosedur Pengelolaan Kapasitas Layanan

No	Aktifitas	Kepala LPSE	Pengelola Kapasitas
1	*Pengelola Kapasitas mempersiapkan proses pemantauan*		
2	*Pengelola Kapasitas melakukan proses pemantauan kapasitas*		
3	*Pengelola Kapasitas mencatat nilai pemantauan kapasitas, misal:* - *Server (CPU, Memory, Hardisk)* - *Personil (Helpdesk, Trainer, Verifikator)*		
4	*Pengelola Kapasitas membuat rekapitulasi dari hasil pencatatan pemantauan kapasitas*		
5	*Pengelola Kapasitas melakukan analisis hasil rekapitulasi pemantauan terhadap nilai batas / threshold kapasitas*		
6	*Pengelola Kapasitas melaporkan hasil analisis kepada Kepala LPSE.*		
7	*Kepala LPSE menelaah hasil analisis dan menentukan* *Jika kapasitas penggunaan telah melebihi batasan lanjut ke langkah 9*		
8	*Jika kapasitas penggunaan belum melampaui batas maka hasil rekapitulasi di kumpulkan.*		
9	*Kepala LPSE menentukan rencana langkah-langkah perbaikan untuk peningkatan kapasitas*		

jdih.lkpp.go.id

10	*Kepala LPSE menyerahkan rencana langkah-langkah perbaikan kepada Pengelola Kapasitas untuk selanjutnya menindaklanjuti*		
11	*Pengelola Kapasitas melakukan perbaikan sesuai rencana yang telah disepakati*		

3. Laporan Pengelolaan Kapasitas Layanan

Laporan pengelolaan kapasitas berisi:

1. *Pendahuluan*
   - *Latar belakang permasalahan yang berisi status saat ini, permasalahan kapasitas dan rencana layanan kedepan*
   - *Ruang lingkup yang menjelaskan apa-apa saja yang menjadi lingkup dalam pengelolaan kapasitas*
   - *Metode pengumpulan data dan metode untuk prediksi penggunaan komponen pendukung layanna kedepan*
   - *Asumsi-asumsi yang digunakan, misal perencanaan kapasitas berdasarkan kenaikan tingkat penggunaan sumber daya secara berkala atau perbandingan beban pelelangan yang diselenggarakan melalui LPSE dari tahun sebelumnya*
2. *Ringkasan Layanan*
   - *Laporan layanan yang diselenggarakan saat ini*
   - *Prediksi layanan yang akan diselenggarakan kedepan*
3. *Ringkasan Komponen Pendukung Layanan*
   - *Laporan penggunaan pemakaian komponen pendukung layanan*
   - *Analisis trend penggunaan komponen pendukung layanan untuk jangka pendek, menengah dan panjang*
   - *Prediksi kebutuhan komponen pendukung layanan untuk penyediaan layanan ke depan*
4. *Pilihan peningkatan layanan*
   Berisi opsi-opsi tindakan yang dapat diambil untuk mengantisipasi terjadinya kekurangan kapasitas
5. *Prediksi pembiayaan*
   Berisi perkiraan pembiayaan yang harus dikeluarkan untuk mengantisipasi terjadinya kekurangan kapasitas
6. *Rekomendasi terkait rencana kapasitas*
   Berisi rekomendasi tindakan untuk mengantisipasi terjadinya kekurangan kapasitas dalam bentuk rencana peningkatan kapasitas

jdih.lkpp.go.id

LPSE

Contoh Formulir Pencatatan Kapasitas Layanan

Periode :
LPSE :

No.	Item	Batasan (Treshold)	Penggunaan Resources		Forecast								Perkiraan Resources	Langkah Tindak Lanjut
					Kondisi Aktual				Perkiraan Akan Datang					
			Waktu Pemantauan	Utilisasi	Parameter 1	Parameter 2	Parameter 3	Parameter 4	Parameter 1	Parameter 2	Parameter 3	Parameter 4		
1	**Server**													
1.1	CPU	2 GHz	05/12/2013	1.4 Ghz	Jumlah Paket: 500 Paket	Total Pagu: Rp. 5.200.000.000,-			Jumlah Paket: 1000 Paket	Total Pagu: Rp. 7.000.000.000,-			?	
1.2	Memory	32 GB	05/12/2013	16 GB									?	
1.3	Harddisk	1 TB	05/12/2013	250 GB									?	

jdih.lkpp.go.id

8. Standar Pengelolaan Sumber Daya Manusia

(1) Pendahuluan

Pengelolaan Sumber Daya Manusia adalah sebuah proses untuk memastikan bahwa personil LPSE atau pihak ketiga lainnya baik dapat memenuhi peran yang dibutuhkan pada penyelenggaraan layanan. Pengelolaan sumber daya manusia juga merupakan salah satu cara untuk mengurangi kemungkinan terjadinya risiko terkait keamanan informasi, untuk itu sumber daya manusia harus dikelola sejak sebelum mulai bekerja, saat bekerja dan setelah selesai bekerja.

(2) Pengelolaan Sumber Daya Manusia

1) Personil

a) Kepala LPSE

Kepala LPSE sebagai pemilik layanan bertanggung jawab atas pelayanan diberikan, termasuk didalamnya struktur LPSE dan personil yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan.Kepala LPSE perlu dengan cermat memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi performa penyelenggaraan layanan yang terkait dengan personil, diantaranya:

- 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;
- Pemilihan atau perekrutan personil LPSE, hendaknya melalui proses yang sesuai dengan ketentuan LPSE, termasuk jika dibutuhkan adanya perjanjian kerahasiaan (*non disclosure agreement*);
- Pemantauan kinerja personil LPSE, hendaknya sesuai dengan kontrak, perjanjian kerja atau posisi dan tanggung jawabnya;
- Proses penghentian atau perpindahan personil LPSE ketempat lain, hendaknya telah memenuhi ketentuan keamanan informasi.

2) Proses

a) Perekrutan

Proses perekrutan adalah tahap awal yang menentukan bagaimana sumber daya manusia atau personil LPSE yang

jdih.lkpp.go.id

akan turut berperan dalam penyelenggaraan layanan. Proses perekrutan hendaknya memperhatikan hal-hal berikut:

- Pembuatan deskripsi pekerjaan, tugas dan tanggung jawab calon personil LPSE hendaknya dapat memenuhi kebutuhan terkait penyelenggaraan layanan;
- Pada pekerjaan-pekerjaan yang bersifat sensitif hendaknya diperjelas kewajiban dan tanggung jawab calon personil LPSE terkait dengan keamanan informasi LPSE;
- Jika dibutuhkan dapat dibuat perjanjian kerahasiaan *(non disclosure agreement)* yang memuat kewajiban-kewajiban calon personil LPSE terhadap kerahasiaan informasi yang ada pada LPSE.

b) Masa Kerja

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

- Analisa kompetensi, adalah aktifitas identifikasi kebutuhan kompetensi untuk menjalankan suatu fungsi dalam penyelenggaraan layanan. Analisa kompetensi dilakukan dengan melihat kondisi penyelenggaraan layanan terkini.
- Kebutuhan Pelatihan, adalah aktifitas membandingkan kesesuaian kebutuhan kompetensi untuk penyelenggaraan layanan dengan kompetensi yang dimiliki oleh personil LPSE, sehingga dapat terlihat kebutuhan peningkatan kompetensi (dalam bentuk pelatihan) dari personil LPSE yang bersangkutan.

c) Penghentian dan Perpindahan

Penghentian atau perpindahan personil LPSE harus memperhatikan hal-hal berikut:

- Serah terima pekerjaan yang sudah selesai maupun sedang dikerjakan
- Pengembalian aset yang digunakan selama bekerja, misalnya laptop, media penyimpanan portable, dll.
- Pencabutan hak akses yang dimiliki personil LPSE selama bekerja, misalnya hak akses server dan jaringan

jdih.lkpp.go.id

Contoh Pengelolaan Sumber Daya Manusia

LPSE	*Form Matrik Kompetensi*	*Periode :* *LPSE :*

No.	*Jabatan/ Fungsi*	*Nama*	*Keahlian*				*Analisa Kebutuhan Pelatihan*	*Program Pelatihan*		
			Kebutuhan		*Ada Saat Ini*					
			Kompetensi	*Tingkatan*	*Kompetensi*	*Tingkatan*		*Pelatihan*	*Tingkatan*	*Waktu*
1	*Kepala LPSE*	*Heri Susanto*	*IT Service Management*	*Advance*	*IT Service Management*	*Fundamental*	*IT Service Management Intermediate*	*IT Service Managemen*	*Intermediate*	*T1 2014*
								IT Service Managemen	*Advance*	*T2 2014*
2	*Koordinator Pengelola Kapasitas*	*Heri Prabowo*	*Statistik*	*S1*	*Pelatihan Teknik Statistik*	*Basic*	*Pelatihan Teknik Statistik Advance*	*Teknik Statistik*	*Intermediate*	*T1 2014*
								Teknik Statistik	*Advance*	*T2 2014*
3	*Tenaga Pelatih LPSE*	*Heriyanto*	*SPSE V 4, SIRUP*	-	*SPSE V 3.5*	-	*SPSE V 4, SIRUP*	*SPSE V4*	-	*T2 2014*
								SIRUP	-	*T2 2014*

jdih.lkpp.go.id

9. Standar Pengelolaan Keamanan Perangkat

a. Pendahuluan

Pengelolaan Keamanan Perangkat adalah proses yang diterapkan 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:

- Menyusun rancangan prosedur-prosedur keamanan informasi dan memberikan masukan kepada Kepala LPSE dalam menyusun kebijakan keamanan informasi di lingkungan LPSE;
- Mengkoordinasikan semua personil dalam mengimplementasikan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi;
- Memastikan efektifitas dan konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi;
- Memberikan laporan kinerja penerapan kebijkaan dan prosedur-prosedur keamanan informasi kepada Kepala LPSE.

b) Personil LPSE

Personil LPSE adalah semua pegawai yang berada di lingkungan kerja LPSE 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

jdih.lkpp.go.id

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, dll

(4) Perangkat pengolahan informasi harus berada pada lingkungan yang sesuai dengan spesifikasinya, misalnya suhu ruangan dan tingkat kelembaban;

(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:

- Identitas
- Waktu
- Tujuan

(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

jdih.lkpp.go.id

dalam beberapa menit, menutup semua aplikasi dan mematikan komputer saat jam kerja berakhir;

(5) Akses fisik oleh pengguna LPSE terhadap fasilitas-fasilitas layanan (misal ruang training, ruang biding) harus sesuai dengan prosedur yang berlaku, yang diantaranya memuat pencatatan akses berisi siapa yang mengakses, waktu akses dan tujuan mengakses.

c) Penghapusan dan penggunaan kembali perangkat

Setiap penghapusan perangkat pengolah informasi termasuk didalamnya untuk tujuan penggunaan kembali harus memperhatikan aspek-aspek keamanan informasi, diantaranya penghapusan informasi-informasi penting atau sensitif termasuk juga *software-software* berlisensi dan konfigurasi perangkat, dengan metode penghapusan yang aman sesuai dengan risiko kebocoran dari informasi tersebut.

d) Penggunaan media penyimpanan portabel

(1) Informasi yang ada pada media penyimpanan portabel (misalnya *flashdisk*, disket, *memory card*, dll) harus dihapus jika sudah tidak digunakan;

(2) Penggunaan media penyimpanan portabel pada perangkat pengolahan informasi penting atau sensitif harus dibatasi, misalnya hanya diijinkan untuk tujuan tertentu sesuai dengan prosedur yang berlaku;

(3) Penggunaan media penyimpanan portabel untuk menyimpan, membawa atau memindahkan informasi penting atau sensitif harus dikendalikan sesuai dengan tingkat kerahasiaan, integritas dan ketersediaan dari informasi tersebut, misalnya dengan enkripsi, backup atau dengan perlindungan fisik khusus.

jdih.lkpp.go.id

Contoh Pengelolaan Keamanan Perangkat

1. SOP Memasuki Ruangan Server LPSE

No	Aktivitas	Kepala LPSE	Koordinator Keamanan Informasi
1	Mulai		
2	Koordinator Keamanan Informasi memastikan pengunjung melakukan pengisian formulir secara lengkap serta menyerahkan tanda pengenal diri yang sah, misal: KTP.		
3	Koordinator Keamanan Informasi memberikan formulir yang telah diisi kepada Kepala LPSE untuk diberikan ijin akses.		
4	Kepala LPSE memverifikasi formulir dan menentukan apakah ijin akan diberikan atau tidak. a. Jika ijin diberikan, maka Koordinator Keamanan Informasi akan memberikan tanda pengenal khusus ruangan server untuk dikenakan oleh pengunjung. b. Jika tidak, maka pengunjung tidak dapat masuk ke dalam ruang server.		
5	Koordinator Keamanan Informasi memastikan selama berada di dalam ruangan server pengunjung harus senantiasa ditemani dan diawasi agar pengunjung dapat dipastikan tidak melakukan hal-hal diluar ijin kunjungannya atau hal-hal yang dapat berisiko terhadap ruangan server dan isinya, serta tanda pengenal senantiasa dikenakan.		
6	Seusai kunjungan Koordinator Keamanan Informasi memastikan formulir dilengkapi dengan daftar dan nomor seri perangkat yang dibawa (jika ada) dan jam keluar, serta pengembalian tanda pengenal ditukar dengan tanda pengenal diri yang diserahkan pada awal kunjungan.		
7	Koordinator Keamanan Informasi menyerahkan formulir kepada Kepala LPSE untuk diarsip.		
8	Selesai		

jdih.lkpp.go.id

2. Form Pencatatan Akses Ruang Server

LPSE	*Formulir Pencatatan Akses Ruang Server*	*Periode :* *LPSE :*

No.	*Identitas*					*No. Badge*	*Waktu*			*Tujuan*	*No. Seri Perangkat*		*TTD*
	Nama	*Instansi*	*Alamat*	*Jenis Identitas*	*No. Identitas*		*Tanggal*	*Jam Masuk*	*Jam Keluar*		*Masuk*	*Keluar*	

jdih.lkpp.go.id

3. SOP Penggunaan Fasilitas LPSE

No	Aktivitas	Kepala LPSE	Koordinator Keamanan Informasi
1	Mulai		
2	Koordinator Keamanan Informasi memastikan pengunjung melakukan pengisian formulir secara lengkap serta menyerahkan tanda pengenal diri yang sah, misal: KTP.		
3	Koordinator Keamanan Informasi memberikan formulir yang telah diisi kepada Kepala LPSE untuk diberikan ijin menggunakan fasilitas LPSE.		
4	Kepala LPSE memverifikasi formulir dan menentukan apakah ijin akan diberikan atau tidak. a. Jika ijin diberikan, maka Koordinator Keamanan Informasi akan memberikan tanda pengenal khusus untuk dikenakan oleh pengunjung. b. Jika tidak, maka pengunjung tidak dapat menggunakan fasilitas LPSE.		
5	Koordinator Keamanan Informasi memastikan selama berada di dalam ruangan server pengunjung harus senantiasa diawasi agar pengunjung dapat dipastikan tidak melakukan hal-hal diluar ijin kunjungannya atau hal-hal yang dapat berisiko terhadap fasilitas LPSE, serta tanda pengenal senantiasa dikenakan.		
6	Seusai kunjungan Koordinator Keamanan Informasi memastikan formulir dilengkapi, serta pengembalian tanda pengenal ditukar dengan tanda pengenal diri yang diserahkan pada awal kunjungan.		
7	Koordinator Keamanan Informasi menyerahkan formulir kepada Kepala LPSE untuk diarsip.		
8	Selesai		

jdih.lkpp.go.id

4. Formulir Pencatatan Penggunaan Fasilitas

LPSE	*Formulir Pencatatan Penggunaan Fasilitas*	*Periode :* *LPSE :*

No.	*Identitas*					*No. Badge*	*Waktu*			*Tujuan*	*Fasilitas*		*TTD*
	Nama	*Instansi*	*Alamat*	*Jenis Identitas*	*No. Identitas*		*Tanggal*	*Jam Masuk*	*Jam Keluar*		*Jenis*	*No Seri*	

jdih.lkpp.go.id

10. Standar Pengelolaan Keamanan Operasional Layanan

a. Pendahuluan

Pengelolaan Keamanan Operasional Layanan adalah proses yang diterapkan untuk memastikan operasional penyelenggaraan layanan berjalan dengan benar dan aman. Selain harus 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:

- Menyusun rancangan prosedur-prosedur keamanan informasi dan memberikan masukan kepada Kepala LPSE dalam menyusun kebijakan keamanan informasi di lingkungan LPSE;
- Mengkoordinasikan semua personil dalam mengimplementasikan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi;
- Memastikan efektifitas dan konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi;
- Memberikan laporan kinerja penerapan kebijkaan dan prosedur-prosedur keamanan informasi kepada Kepala LPSE.

b) Semua Personil

Personil LPSE adalah semua pegawai yang berada di lingkungan kerja LPSE 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

jdih.lkpp.go.id

untuk mewujudkan birokrasi yang profesional dan menjamin konsistensi dalam proses penyelenggaraan layanan.

(2) Prosedur operasi standar harus dibuat dengan memperhatikan efektifias 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, dll;

(4) Prosedur operasi standar harus tersedia dan dapat dengan mudah diketahui oleh pegawai atau pihak yang terkait dengan proses penyelenggaraan layanan;

(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:

- Kode label "LPSE-1", adalah informasi yang tergolong klasifikasi sangat rahasia, hanya boleh diakses oleh pegawai tertentu di LPSE;
- Kode label "LPSE-2", adalah informasi yang tergolong klasifikasi rahasia, boleh diakses oleh semua pegawai internal LPSE;
- Kode label "LPSE-3", adalah informasi yang tergolong informasi publik, boleh diakses oleh siapa saja;

jdih.lkpp.go.id

Atau dengan:

- Kode label "K1 I2 R3", adalah informasi dengan tingkat ketersediaan (K) = 1, integritas (I) = 2, dan kerahasiaan (R) = 3;
- 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) Pemisahan tugas dan fasilitas

Pemisahan tugas dan tanggung jawab dibutuhkan untuk mengurangi risiko penyalahgunaan wewenang oleh seorang personil yang dilakukan dengan sengaja maupun tidak. Harus diperhatikan bahwa tidak boleh ada seorang pegawai yang dapat mengakses, memodifikasi atau menggunakan aset tanpa otorisasi dan pengawasan, sebagai contoh:Pemisahan tugas dan fungsi antara admin system dan admin aplikasi untuk memastikan tidak adanya konflik interest/interfensi.

(1) Pemisahan tugas antara personil LPSE dengan panitia pengadaan, agar masing-masing pihak dapat bekerja secara profesional, agar interferensi terhadap sistem untuk merugikan pihak lain dapat diminimalisir atau setidaknya untuk meng-interferensi sistem membutuhkan kolusi/kerjasama lebih dari satu orang pegawai;

(2) Pegawai yang dapat meng-interferensi sistem dengan wewenang yang dimilikinya, maka harus ada pula tugas dan tanggung jawab pengawasan terhadap sistem, dan tidak boleh diperankan oleh pegawai yang sama;

Sama halnya dengan pemisahan tugas dan tanggung jawab, pemisahan fasilitas dibutuhkan untuk mengurangi risiko penyalahgunaan hak akses terhadap fasilitas. Harus diperhatikan bahwa tidak boleh ada fasilitas khusus yang menjadi satu dengan fasilitas umum yang dapat menyebabkan seseorang yang tidak memiliki hak dapat mengakses fasilitas khusus tersebut berikut dengan semua isinya, sebagai contoh: pemisahan *bidding room* yang disediakan untuk penyedia dengan ruangan kerja personil LPSE, sehingga membatasi penyedia yang datang untuk dapat mengakses ruangan kerja

jdih.lkpp.go.id

personil LPSE yang mungkin berisi banyak informasi penting yang tidak diperuntukkan kepadanya.

d) 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:

- Pengendalian berupa otentikasi dan otorisasi terhadap aset yang akan diakses secara *remote*;
- *Username* dan *password* untuk hak akses yang diberikan adalah unik untuk masing-masing pihak yang diijinkan melakukan remote;
- *Super user* sistem dapat digunakan setelah proses otentikasi dan otorisasi menggunakan *username* dan *password*;
- Dipastikan adanya pencatatan/*history* perintah-perintah system saat terdapat pekerjaan *remote* akses;
- Pengendalian enkripsi untuk pengamanan komunikasi.

jdih.lkpp.go.id

Contoh Pengelolaan Keamanan Keamanan Operasional Layanan

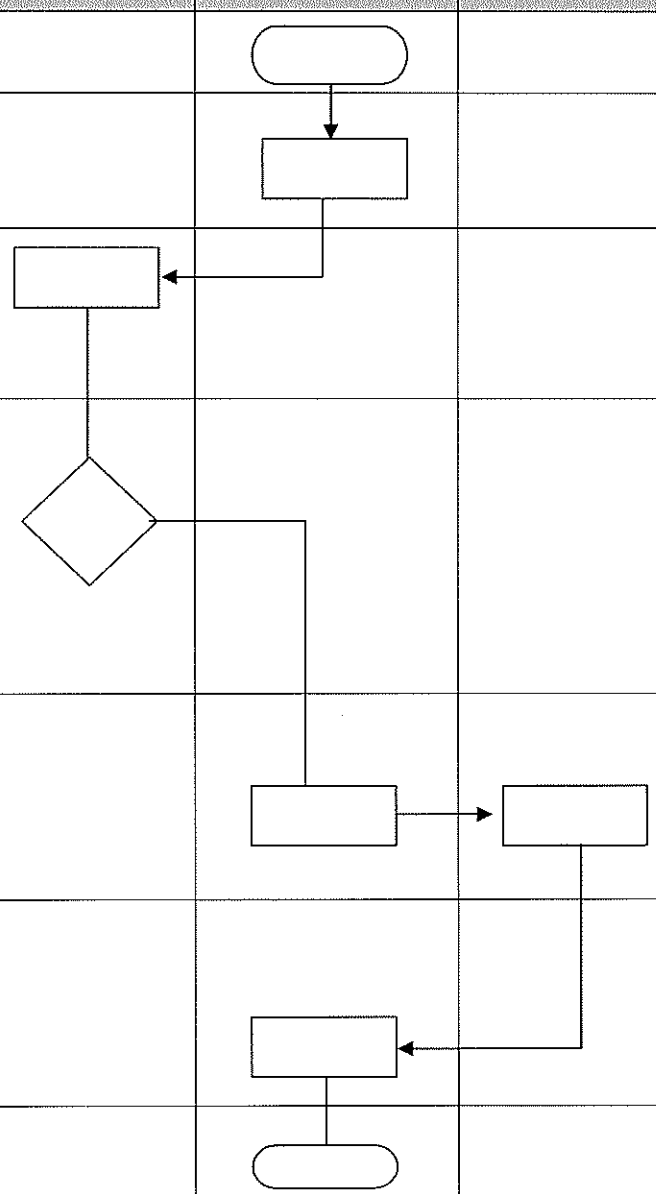
1. Klasifikasi Dokumen LPSE

Level	*Keterangan*	*Contoh*
1 *(Rahasia)*	*Akses terhadap informasi level 1 (Rahasia) adalah sangat terbatas. Yang tergolong dalam klasifikasi ini termasuk namun tidak terbatas pada:* *1) Informasi yang sesuai dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, digolongkan sebagai informasi yang dikecualikan.* *2) Informasi yang jika diakses, digunakan, diungkapkan, diakuisisi, diubah, atau dihapuskan dapat menimbulkan kerugian finansial, kerusakan reputasi organisasi LPSE atau timbulnya dampak hukum.* *3) Informasi yang semata-mata diketahui hanya untuk kebutuhan pelaksanaan tugas dan fungsi didalam organisasi LPSE* *4) Informasi yang aksesnya diluar dari yang dimaksud pada poin 3, diatur dalam peraturan lain yang berlaku di Republik Indonesia*	• *Password atau kredensial untuk mendapatkan akses kepada informasi dengan klasifikasi 1 atau 2* • *Nomor kartu kredit beserta nama pemegang kartu* • *Catatan kesehatan sesorang* • *Catatan terkait penegakan hukum terhadap seseorang*
2 *(Internal)*	*Akses terhadap informasi level 2 (Internal) adalah terbatas pada lingkup organisasi LPSE. Yang tergolong dalam klasifikasi ini termasuk namun tidak terbatas pada:* *1) Informasi yang harus dilindungi karena hak cipta, etika, kontrak atau memiliki pertimbangan terhadap privasi.* *2) Informasi yang sesuai dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, tidak digolongkan sebagai informasi yang dikecualikan, namun jika diakses, digunakan, diungkapkan, diakuisisi, diubah, atau dihapuskan dapat menimbulkan kerugian finansial, kerusakan reputasi organisasi LPSE atau timbulnya dampak hukum.*	• *Lisensi software milik organisasi Direktorat E-Procurement LKPP* • *Hasil dari penilaian kelemahan keamanan sistem* • *Informasi pribadi pegawai lain, seperti tanggal lahir, no telepon pribadi, deskripsi fisik, dll*
3 *(Publik)*	*Akses terhadap informasi level 3 (Publik) adalah tidak terbatas. Yang tergolong dalam klasifikasi ini termasuk namun tidak terbatas pada:* *1) Informasi yang sesuai dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, digolongkan sebagai informasi publik.* *2) Informasi yang jika diakses, digunakan, diungkapkan, diakuisisi, diubah, atau dihapuskan tidak menimbulkan kerugian finansial, kerusakan reputasi organisasi LPSE atau timbulnya dampak hukum.*	• *Informasi pengumuman penerimaan karyawan* • *Informasi kontak helpdesk Direktorat E-Procurement LKPP* • *Informasi alamat kantor Direktorat E-Procurement LKPP*

jdih.lkpp.go.id

2. *SOP Pemberian Remote Akses*

No	Aktifitas	Koordinator	Pelaksana Teknis	Pihak Ketiga
1	*Mulai*			
2	*Pelaksana Teknis menerima surat permintaan remote akses dari pihak ketiga.*			
3	*Pelaksana Teknis memberikan surat permintaan remote akses kepada Koordinator untuk diberikan ijin remote akses.*			
4	*Koordinator menentukan apakah ijin akan diberikan atau tidak.* *Jika ijin diberikan, maka lanjut ke langkah 5.* *Jika tidak, maka lanjut ke langkah 7.*			
5	*Pelaksana Teknis membuat akun untuk remote akses dan memberikan kepada pihak ketiga serta mengisi form pemberian remote akses.*			
6	*Setelah selesai, pihak ketiga memberitahukan kepada pelaksana teknis agar akun remote akses ditutup dan memutahirkan form pemberian remote akses.*			
7	*Selesai*			



jdih.lkpp.go.id

3. *Formulir Pencatatan Pemberian Remote Akses*

LPSE	*Formulir Pencatatan Pemberian Remote Akses*	*Periode :* *LPSE :*

No.	*Nama*	*Instansi*	*Username*	*Hak Akses*	*Tujuan*	*Waktu*	
						Pemberian	*Penutupan*

jdih.lkpp.go.id

11. Standar Pengelolaan Keamanan Server dan Jaringan

a. Pendahuluan

Pengelolaan Keamanan Server dan Jaringan adalah sebuah proses 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:

- Menyusun rancangan prosedur-prosedur keamanan informasi dan memberikan masukan kepada Kepala LPSE dalam menyusun kebijakan keamanan informasi di lingkungan LPSE;
- Mengkoordinasikan semua personil dalam mengimplementasikan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi;
- Memastikan efektifitas dan konsistensi penerapan kebijakan dan prosedur-prosedur keamanan informasi;
- Memberikan laporan kinerja penerapan kebijkaan dan prosedur-prosedur keamanan informasi kepada Kepala LPSE.

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:

- Memastikan kendali-kendali keamanan informasi pada server dan jaringan sudah berjalan dengan baik, efektif dan efisien;

jdih.lkpp.go.id

- 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 LPSE 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:

- Mematikan/non-aktifkan *service* yang tidak digunakan;
- 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*).

jdih.lkpp.go.id

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:

- Lingkup *backup* dan definisi tingkatan kebutuhan *backup (level of backup)* terhadap informasi yang akan di-*backup*;
- 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;

(3) Prosedur *restore* dan data *backup* harus diujicoba 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 aktifitas pemrosesan informasi yang tidak sah dapat dideteksi. Terkait dengan keamanan server dan jaringan, monitoring sistem sekurang-kurangnya meliputi *Log audit*

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

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

jdih.lkpp.go.id

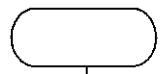
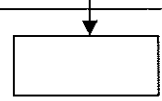
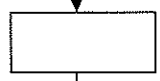
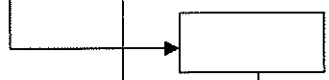
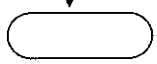
Contoh Pengelolaan Keamanan Server dan Jaringan

1. Pengelolaan Backup Server LPSE

No	Aktifitas	Administrator Sistem	Kepala LPSE
1	Mulai		
2	Metode backup yang dilakukan adalah Incremental dengan jangka waktu harian untuk database dan data upload. Administrator Sistem memastikan penggunaan media backup yang sesuai dengan urutannya		
3	Untuk mencegah risiko kegagalan, setiap adanya perubahan di sistem (database, konfigurasi ataupun aplikasi), Administrator Sistem LPSE harus terlebih dahulu melakukan backup perubahan tersebut		
4	Administrator Sistem mendokumentasikan pelaksanaan backup dan hasilnya dalam Log Pelaksanaan Backup		
5	Untuk memastikan kehandalan sistem back-up dan restore, dilakukan pengujian restore hasil backup sedikitnya 1 (satu) kali dalam tiga bulan secara random sampling yang dilaporkan kepada Kepala LPSE		
6	Setiap kegagalan proses back-up harus dilaporkan kepada Kepala LPSE untuk ditentukan tindak lanjut pencegahan kegagalan di masa mendatang		
7	Administrator Sistem melakukan analisa efektivititas proses backup sekurang – kurangnya 1 bulan sekali yang dituangkan dalam notulen rapat.		
8	Pelaksanaan Restore dapat dilakukan jika ada permintaan		
9	Proses restore database dan aplikasi didokumentasikan oleh Administrator Sistem LPSE dalam bentuk berita acara pelaksanaan restore yang ditandatanganioleh unit – unit terkait (pemohon, pelaksana, dan pimpinannya)		
10	Selesai		

jdih.lkpp.go.id

2. SOP Pengelolaan Log LPSE

No	Aktifitas	Administrator Sistem	Kepala LPSE
1	Mulai		
2	Administrator Sistem LPSE mengaktifkan log pada OS server serta mengaturnya untuk dapat menyimpan log sesuai dengan waktu yang ditentukan. Jika kapasitas penyimpanan server tidak memadai dapat dipindahkan ke media backup lain.		
3	Administrator Sistem LPSE melakukan analisa terhadap log tersebut setiap periode tertentu atau pada saat diperlukan		
4	Administrator Sistem LPSE melaporkan hasil analisa log kepada Kepala LPSE		
5	Administrator Sistem LPSE melaksanakan tindaklanjut apabila diperlukan		
6	Selesai		

jdih.lkpp.go.id

12. Standar Pengelolaan Kelangsungan Layanan

a. Pendahuluan

Pengelolaan Kelangsungan layanan adalah proses untuk memastikan agar layanan atau komponen layanan tetap dapat diakses oleh pengguna pada kondisi-kondisi penyelenggaraan layanan yang tidak ideal. 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:

- Berkoordinasi dengan Kepala LPSE terkait dengan penentuan lingkup pengelolaan kelangsungan layanan dan komponen-komponen layanan yang diharuskan memiliki tingkat ketersediaan tinggi;
- Memastikan rencana kelangsungan layanan dapat diterapkan dengan cara menguji coba atau simulasi saat terjadinya kondisi yang dapat menghentikan penyelenggaraan layanan;
- Memastikan rencana kelangsungan layanan dapat diterapkan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang baik, sesuai dengan tingkat risiko ketidaktersediaan layanan;
- 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;

jdih.lkpp.go.id

- Mengkoordinir semua aktifitas pengelolaan kelangsungan layanan pada saat terjadinya kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan.
- 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:

- 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;
- Menyusun rencana kelangsungan layanan sesuai dengan lingkup pengelolaan kelangsungan layanan;
- Mengkoordinasikan dengan Koordinator Kelangsungan Layanan saat menemukan kemungkinan terjadinya kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan;
- 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, dll;

(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

jdih.lkpp.go.id

diakibatkan dari beberapa hal, misalnya perubahan atau penambahan aset, penggantian pendukung layanan, perpindahan lokasi, dll;

(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

- 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;
- Tim Kelangsungan Layanan sekurang-kurangnya terdiri dari perwakilan unit teknis dan non teknis (administrasi) dalam penyelenggaraan layanan;

(2) Daftar kontak semua anggota Tim Kelangsungan Layanan.

(3) 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:

- ✓ Kriteria standar identifikasi status terakhir penyelenggaraan layanan atau status kerusakan saat terjadinya kondisi yang dapat menyebabkan terhentinya layanan;
- ✓ 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;
- ✓ Kriteria standar pengembalian penyelenggaraan layanan setelah kondisi yang menyebabkan terhentinya layanan berakhir.

jdih.lkpp.go.id

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;

(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.

jdih.lkpp.go.id

Contoh Pengelolaan Kelangsungan Layanan

1. *Daftar Istilah*

***a. Kondisi darurat** adalah: keadaan dimana terjadi gangguan ataupun bencana yang menyebabkan ketidaktersediaan layanan LPSE maupun sarana pendukungnya. Kondisi darurat tersebut di akibat kan oleh ancaman atas hal-hal sebagai berikut:*

1) ***Ancaman alam (Natural threat)** seperti : Gempa, angin topan, banjir, kebakaran, letusan gunung berapi, tsunami, pandemik penyakit dan hal-hal lain yang bukan merupakan buatan manusia.*
2) ***Ancaman buatan (man made threat)** seperti : terorisme, bom, demo/mogok, virus komputer, listrik padam, sabotase dan hal-hal yang merupakan buatan atau di akibat kan manusia secara langsung.*

***b.** **DRC (Disaster Recovery Center)** adalah lokasi tempat sementara yang berfungsi sebagai cadangan jika lokasi utama tidak dapat berfungsi akibat adanya keadaan darurat atau bencana. DRC ini dapat berupa sewa tempat/ lokasi untuk meletakan perangkat layanan LPSE baik yang diselenggarakan langsung oleh LPSE ataupun pihak ketiga.*

jdih.lkpp.go.id

2. SOP Penanganan Kondisi Darurat

No	Aktifitas	Koordinator Kelangsungan Layanan	Tim Kelangsungan Layanan
1	Mulai		
2	Koordinator Kelangsungan Layanan menerima laporan adanya keadaan darurat/bencana (bisa dalam bentuk lisan atau tulisan)		
3	Koordinator Kelangsungan Layanan menganalisis laporan keadaan darurat dan mengumumkan jika benar terjadi kondisi darurat		
4	Koordinator Kelangsungan Layanan LPSE memerintahkan tim Kelangsungan Layanan untuk melakukan pemulihan layanan		
5	Tim Kelangsungan Layanan melakukan asesmen kerusakan yang terjadi dan berkoordinasi dengan Koordinator Kelangsungan Layanan untuk kelanjutan layanan.		
6	Tim Kelangsungan Layanan mengambil tindakan sesuai dengan instruksi kerja untuk pemulihan sesuai dengan kondisi yang dihadapi di lapangan, termasuk jika di perlukan pemindahan lokasi layanan ke lokasi alternative (DRC)		
7	Tim Kelangsungan Layanan memberikan laporan hasil pemulihan kepada Koordinator Kelangsungan Layanan		
8	Setelah kondisi kembali normal, Koordinator Kelangsungan Layanan menyampaikan dan memerintahkan Tim Kelangsungan Layanan untuk melakukan pengembalian dari kondisi darurat		
9	Tim Kelangsungan Layanan melakukan analisis terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan selama kegiatan kondisi darurat, kemudian melaporkan kepada Koordinator Kelangsungan Layanan		
10	Koordinator Kelangsungan Layanan LPSE mengumumkan dan menutup keadaan kondisi darurat .		
11	Selesai		

jdih.lkpp.go.id

3. Intruksi Kerja Tanggap Darurat

No.	Kondisi di Luar Normal	Instruksi Kerja
1	Gempa Bumi dengan kekuatan > 8,5 SR terjadi pada data center LPSE	1. Melakukan langkah-langkah penyelamatan jiwa (evakuasi, dsb.)
2	Banjir hingga merendam data center LPSE	1. Melakukan langkah-langkah penyelamatan jiwa (evakuasi, dsb.) 2. Memindahkan sementara layanan ke lokasi alternatif
3	Terjadi kebakaran yang meng akibatkan kerusakan data center LPSE	1. Melakukan langkah-langkah penyelamatan jiwa (evakuasi, dsb.) 2. Melakukan langkah-langkah pemadaman kebakaran 3. Memindahkan sementara layanan ke lokasi aternatif
4	Terjadi kebakaran yang dapat diisolasi (data center LPSE tidak terbakar)	1. Melakukan langkah-langkah pemadaman kebakaran 2. Memastikan data-data pada DRC telah terupdate 3. jika akses ke Data Center terhalang, lakukan switch-over operesional layanan ke lokasi alternatif
5	Riot (Demo)	1. Melakukan langkah-langkah penyelamatan jiwa. 2. Memastikan data-data pada DRC telah terupdate 3. jika akses ke Data Center terhalang, lakukan switch-over operasional TI ke DRC
6	Wabah penyakit	1. Melakukan langkah-langkah penyelamatan jiwa 2. Memastikan data-data pada DRC telah terupdate
7	Wabah virus komputer	1. Melakukan isolasi penyebaran virus (dengan menutup komunikasi antar LAN/VLAN) 2. Menghentikan proses replikasi data ke DRC 3. Melakukan identifikasi offline backup (tapebackup) terakhir yang tidak terkena virus.
8	Serangan teroris	1. Melakukan langkah-langkah penyelamatan jiwa 2. Memastikan data-data pada DRC telah terupdate 3. jika akses ke Data Center terhalang, lakukan switch-over operasional TI ke DRC

jdih.lkpp.go.id

4. *Formulir Penanganan Kondisi Darurat*

LPSE

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

Nama LPSE

Alamat

No telp

RFID :

Tanggal :

FORMULIR PENANGANAN KONDISI DARURAT

Informasi Pemohon & Detail Permintaan

Nama : Jabatan :

NIP : Unit Kerja :

No Telp : E-mail :

1. Deskripsi Gangguan :
2. Perangkat/Aplikasi Yang Terganggu :
3. Spesifikasi Perangkat / Aplika Yang Terganggu :
4. Tanggal, Jam Terjadi Ganggu :
5. Dampak Gangguan :
6. Langkah-langkah / Tindakan :

Nama/Tanda tangan :

Koordinator Kelangsungan Layanan

Otorisasi Permintaan : ☐ Disetujui ☐ Tidak Disetujui

Catatan :

Change Authority

Menyetujui	Mengetahui	Jakarta, Tgl
Pengelola Kelangsungan Layanan	Kepala.....	

jdih.lkpp.go.id

5. *Formulir Penutupan Kondisi Darurat*

LPSE
LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK
Nama LPSE
Alamat
No telp

RI ID :
Tanggal :

FORMULIR PENUTUPAN KONDISI DARURAT

Informasi Pemohon & Detail Permintaan

Nama : Jabatan :
NIP : Unit Kerja :
No Telp : E-mail :
Deskripsi Gangguan :
Tanggal, Jam Selesai :
Evaluasi Kelangsungan :
Layanan

Nama/Tanda tangan :

Koordinator Kelangsungan Layanan

Otorisasi Permintaan : ☐ Disetujui ☐ Tidak Disetujui

Catatan Evaluasi :

Change Authority

Menyetujui
Pengelola Kelangsungan Layanan

Mengetahui
Kepala.....

Jakarta, Tgl

jdih.lkpp.go.id

13. Standar Pengelolaan Anggaran Layanan

a. Pendahuluan

Pengelolaan anggaran layanan adalah proses pengidentifikasian kebutuhan pembiayaan dan pemantauan penggunaan anggaran yang dilakukan dengan konsisten. Pengelolaan anggaran layanan dapat 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. Pengelolaan Anggaran

1) Peran

a) Pengelola Keuangan

Pengelola Keuangan dapat diperankan oleh dapat diperankan oleh Sekretaris LPSE yang berkoordinasi dengan Kepala LPSE dan unit-unit lain dalam pengelolaan anggaran untuk mengidentifikasi kebutuhan penyelenggaraan layanan hingga memantau penggunaan anggaran. Pengelola Keuangan memiliki tugas dan tanggung jawab:

- Berkoordinasi dengan Pengelola Pendukung Layanan dan unit-unit lain untuk mengidentifikasi kebutuhan pembiayaan masing-masing unit dalam penyelenggaraan layanan;
- Memberikan laporan kepada Kepala LPSE atas hasil identifikasi kebutuhan pembiayaan dalam penyelenggaraan layanan;
- Berkoordinasi dengan Pengelola Pendukung Layanan dan unit-unit lain dalam penggunaan anggaran untuk penyelenggaraan layanan, sehingga penggunaan anggaran dapat dipantau.

jdih.lkpp.go.id

c. Kriteria Standar

1) Identifikasi Kebutuhan Pembiayaan

a) Kebutuhan pembiayaan penyelenggaraan layanan harus diidentifikasi sekurang-kurangnya sekali dalam setahun untuk mempersiapkan kebutuhan pembiayaan pada tahun anggaran yang akan datang;

b) Identifikasi kebutuhan pembiayaan harus mencakup kebutuhan pembiayaan semua unit dalam penyelenggaraan layanan;

c) Identifikasi pembiayaan mencakup penyesuaian-penyesuaian kebutuhan pembiayaan layanan dengan struktur anggaran yang berlaku di organisasi;

d) Dalam mengidentifikasi kebutuhan pembiayaan, Pengelola Keuangan dapat berkoordinasi dengan Pengelola Pendukung Layanan untuk menjalankan tugas sesuai dengan fungsinya masing-masing;

2) Pemantauan Penggunaan Anggaran

a) Penggunaan anggaran harus selalu dipantau untuk memastikan kecukupan anggaran penyelenggaraan layanan hingga akhir tahun anggaran;

b) 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;

c) Pemantauan penggunaan anggaran dilaporkan secara berkala kepada Kepala LPSE.

jdih.lkpp.go.id

Contoh Pengelolaan Anggaran

1. Daftar Istilah

Budgeting (penganggaran) *adalah kegiatan perencanaan keuangan yang terdiri dari pembuatan daftar seluruh pengeluaran atau kebutuhan biaya.*

Pengguna *adalah individu atau kelompok dalam unit organisasi yang berperan dalam penyelenggaraan layanan, misal: Administrator Sistem LPSE, Unit Verifikasi dan Pendaftaran, dll.*

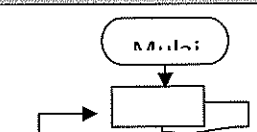
Biaya Layanan *adalah semua biaya yang timbul untuk penyelenggaraan layanan, baik biaya operasional (operational expenditure) maupun biaya modal (capital expenditure).*

Komponen Biaya Layanan *adalah rincian dari pembiayanan untuk penyelenggaraan layanan, yang terdiri dari:*

a. *Biaya Operasional (operational expenditure), yang meliputi:*
   i. *Biaya Orang meliputi biaya pegawai dan tenaga kerja yang sifat-nya tetap.*
   ii. *Biaya Outsource yang meliputi rental/lease, advisory, audit, konsultan, dll.*
   iii. *Biaya Lainnya yaitu biaya pembebanan berupa penggunaan sarana dan prasarana misalnya, biaya listrik, biaya internet, biaya gedung/penggunaan ruangan dan angkutan yang umumnya didapatkan dari pihak ketiga atau pihak-pihak diluar penyelengggara layanan LPSE.*

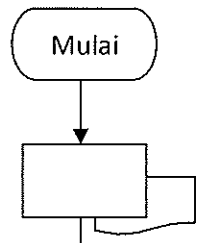
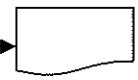
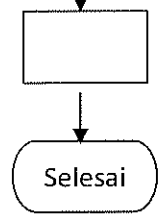
b. *Biaya Modal (capital expenditure), yang meliputi:*
   i. *Biaya sewa/pengadaan hardware yang meliputi biaya server, storage, jaringan dan perangkatnya, uninterrupted power systems (UPS), data center safety & maintenance devices, komputer dan peralatan penunjang lain.*
   ii. *Biaya Software meliputi biaya lisensi termasuk operating system, database, business application, dll.*

2. Prosedur Pengelolaan Anggaran

No	Aktifitas	Pengelola Keuangan	Kepala LPSE
1	Pengelola Keuangan melakukan identifikasi kebutuhan dan komponen biaya layanan		
2	Pengelola Keuangan menyerahkan dokumen pembiayaan kepada Kepala LPSE untuk mendapatkan persetujuan		
3	Kepala LPSE menganalisa pembiayaan, jika tidak setuju kembali ke nomor 1		
4	Pengelola Keuangan melakukan pemantauan realisasi anggaran sesuai dengan perencanaan		
5	Pengelola Keuangan melaporkan hasil pemantauan realisasi anggaran kepada Kepala LPSE		

jdih.lkpp.go.id

3. *Prosedur Pemantauan Realisasi Anggaran*

No	Aktifitas	Pengelola Pemasok	Pengelola Keuangan
1	*Pengelola Pemasok mencatat setiap anggaran yang digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna*		
2	*Pengelola Pemasok menyerahkan laporan penggunaan anggaran kepada Administrator Keuangan*		
3	*Administrator Keuangan memperbaharui catatan penggunaan anggaran, termasuk di dalamnya perkiraan kecukupan anggaran layanan*		

jdih.lkpp.go.id

14. Standar Pengelolaan Pendukung Layanan

a. Pendahuluan

Pengelolaan Pendukung Layanan adalah sebuah proses yang diterapkan untuk memastikan semua pendukung layanan (pemasok/supplier) memberikan kinerja terbaiknya agar penyelenggaraan layanan dapat berjalan dengan baik, efektif, efisien dan mampu memenuhi perjanjian tingkat layanan.

b. Pengelolaan Pendukung Layanan

1) Peran

a) 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 dapat diperankan oleh Sekretaris LPSE. Pengelola pendukung layanan memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengkoordinasikan hal-hal berikut dengan unit-unit lain dalam penyelenggaraan layanan:

a) Identifikasi kebutuhan masing-masing unit dalam penyelenggaraan layanan;
b) Memastikan dukungan pembiayaan atau ketersediaan anggaran untuk pemenuhan kebutuhan atau mencari alternatif lain jika memungkinkan;
c) Mendetailkan kebutuhan masing-masing unit dalam bentuk kerangka acuan kerja yang akan digunakan oleh pendukung layanan sebagai acuan memberikan dukungan dalam penyelenggaraan layanan, termasuk didalamnya rancangan perjanjian tingkat layanan;
d) 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 LPSE harus diidentifikasi dan dideskripsikan dengan jelas, yang diantaranya memuat:

- Latar belakang kebutuhan yang berisi hal-hal yang menyebabkan timbulnya kebutuhan dukungan dari pendukung layanan, misalnya kebutuhan pasokan jaringan internet tambahan yang muncul karena

jdih.lkpp.go.id

komitmen LPSE dalam memberikan layanan sistem pengadaan secara elektronik (SPSE) yang dapat diakses 99.9% dalam setahun;

- 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;
- 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:

- Daftar Pendukung Layanan

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

  i. Informasi kontak

     Berisi informasi nama pendukung layanan, alamat, nomor telepon, email, PIC atau kontak person yang dapat dihubungi sewaktu-waktu dibutuhkan,

  ii. 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.

jdih.lkpp.go.id

- 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.

jdih.lkpp.go.id

Contoh Pengelolaan Pendukung Layanan

Daftar Istilah

***Pengguna** adalah individu atau kelompok dalam unit organisasi yang berperan dalam penyelenggaraan layanan, misal: Administrator Sistem LPSE, Unit Verifikasi dan Pendaftaran, dll.*

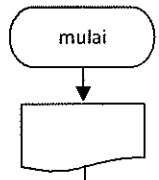
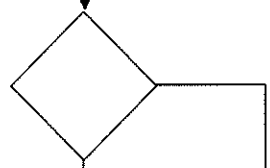
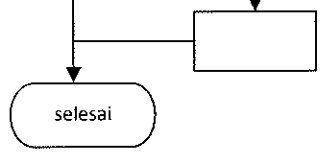
***Organisasi** adalah Layanan Pengadaan Secara Elektronik.*

1. SOP Usulan Pengadaan

No	Aktifitas	Pengguna	Pengelola Pendukung Layanan
1	*Pengguna membuat "Deskripsi Kebutuhan pengguna" (User Requirements) yang sesuai dengan kebutuhan.*	mulai	
2	*Pengguna menyampaikan "Deskripsi Kebutuhan Pengguna" ke Pengelola Pendukung Layanan.*		
3	*Pengelola Pendukung Layanan memastikan apakah permintaan/kebutuhan tersebut sudah dimiliki (sudah ada sebelumnya)* *a. Jika "tersedia", lanjut ke langkah 8* *b. Jika "Tidak Tersedia", lanjut ke langkah 4*		
4	*Pengelola Pendukung Layanan memastikan anggaran untuk kebutuhan tersebut telah disetujui dan menyusun KAK berdasarkan "Deskripsi Kebutuhan Pengguna".*		
5	*Pengelola Pendukung Layanan mengirimkan dokumen KAK kepada Pengguna untuk diperiksa.*		
6	*Pengguna memeriksa dan memperbaiki dokumen KAK jika terdapat kesalahan sebelum dijadikan usulan pengadaan.*		
7	*Pengelola Pendukung Layanan mengajukan usulan pengadaan.*		selesai
8	*Pengelola Pendukung Layanan menyarankan untuk menggunakan barang/jasa yang sudah ada atau merumuskan spesifikasi teknis yang setara atau sesuai dengan barang/jasa yang sudah ada.*	selesai	

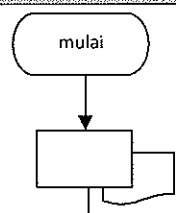
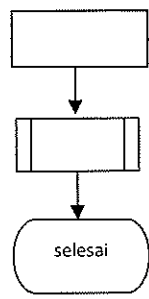
jdih.lkpp.go.id

2. SOP Pengelolaan Pendukung Layanan

No	Aktifitas	Pengelola Pendukung Layanan
1	Pengelola Pendukung Layanan mendapatkan nama Pendukung Layanan setelah proses pengadaan selesai.	
2	Pengelola Pendukung Layanan memeriksa daftar suplier: a. Jika nama Pendukung Layanan "tidak" terdapat dalam daftar Pendukung Layanan, lanjut langkah 3 b. Jika nama Pendukung Layanan sudah ada pada daftar, lanjut langkah 4	
3	Pengelola Pendukung Layanan memasukkan data Pendukung Layanan baru ke dalam daftar Pendukung Layanan	
4	Pengelola Pendukung Layanan melakukan update data Pendukung Layanan pada daftar supplier dengan disertai berkas pendukug (KAK, Kontrak, NDA, dsb)	

jdih.lkpp.go.id

4. SOP Pemantauan Kinerja Pendukung Layanan

No	Aktifitas	Pengelola Pendukung Layanan	Kepala LPSE
1	Pengelola Pendukung Layanan memeriksa daftar Pendukung Layanan beserta dokumen pendukung (KAK, Kontrak,NDAdsb) secara periodik		
2	Pengelola Pendukung Layanan melakukan evaluasi Pendukung Layanan, dengan mengisikan Lembar Evaluasi Pendukung Layanan, dan memberikan hasil evaluasi kepada Kepala LPSE		
3.	Kepala LPSE menerima hasil evaluasi kepada Kepala LPSE		
4	Kepala LPSE memberikan persetujuan terhadap hasil evaluasi (lanjut ke langkah 5) atau meminta evaluasi ulang pada Pengelola Pendukung Layanan (kembali ke langkah 2)		
5	Pengelola Pendukung Layanan mendokumentasikan hasil evaluasi, serta melakukan aktivitas usulan pengadaan bila hasil dari evaluasi menyatakan perlu pergantian atau perpanjangan kontrak Pendukung Layanan.		

jdih.lkpp.go.id

5. Formulir Daftar Pendukung Layanan

LPSE	*Formulir Daftar Pendukung Layanan*	*Periode :* *LPSE :*

No.	*Nama Penyedia*	*Alamat*	*PIC*			*Bidang Pekerjaan*	*Pekerjaan*								*Keterangan*
							Kontrak				*SLA*		*PIC Internal (LPSE)*		
			Nama	*No. Telepon*	*Email*		*No. Kontrak*	*Judul*	*Tanggal Mulai*	*Tanggal Selesai*	*No. SLA*	*Target*			

jdih.lkpp.go.id

6. Formulir Lembar Evaluasi Pendukung Layanan

Layanan Pengadaan Secara Elektronik

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

LEMBAR EVALUASI PENDUKUNG LAYANAN

Data Pekerjaan

Tanggal :

Judul Pekerjaan :

Tahun Anggaran :

Data Pendukung Layanan

Nama Pendukung Layanan :

Evaluasi Pekerjaan

Kontrak			*SLA*	
Tanggal Awal	*Tanggal Selesai*	*Capaian*	*Target*	*Capaian*

Catatan :

Wakil

Pendukung Layanan

Pengelola

Pendukung Layanan

jdih.lkpp.go.id

15. Standar Pengelolaan Hubungan dengan Pengguna Layanan

a. Pendahuluan

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

b. Pengelolaan Hubungan Pengguna Layanan

1) Personil

a) Pengelola Hubungan Pengguna Layanan

Pengelola Hubungan Pengguna Layanan adalah personil LPSE yang menjalankan aktifitas pengelolaan hubungan antara pelaksana operasional LPSE, dengan pengguna layanan LPSE. Tugas dari personil pengelola hubungan pengguna layanan diantaranya:

- Menjalankan survey kepuasan pengguna untuk mendapatkan masukan *(feedback)* dari pengguna terkait dengan layanan yang diberikan;
- Melakukan evaluasi hasil survey kepuasan pengguna dan melaporkannya kepada Kepala LPSE.

2) Kriteria Standar

a) Survey Kepuasan Pengguna

Survey kepuasan pengguna dilakukan secara berkala dengan menyebarkan lembar kuisioner kepada penggunadengan memperhatikan hal-hal berikut:

- Media penyampaian kuisioner 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;
- Media yang digunakan untuk menerima kembali kuisioner yang sudah dilengkapi oleh pengguna harus diinformasikan dengan jelas, misalnya jika menggunakan email, memberikan keterangan kemana kuisioner yang sudah diisi harus dikirimkan kembali;

jdih.lkpp.go.id

b) Evaluasi Survey Kepuasan Pengguna

Evaluasi terhadap survey kepuasan pelanggan dilakukan secara berkala dalam kurun waktu 1 (satu) bulan sekali dan dibuatkan laporan rekapitulasinya per triwulan.

- Hasil survey kepuasan pengguna harus dievaluasi untuk dapat memahami dan mendefinisikankebutuhan pengguna sehingga peningkatan layanan yang dilakukan mampu memenuhi kebutuhan tersebut;
- Hasil evaluasi survey kepuasan pengguna yang telah dilakukan oleh personil pengelola hubungan pengguna (misalnya: Sekertaris LPSE/Koordinator LPSE) dilengkapi dengan usulan peningkatan layanan kemudian diserahkan kepada Kepala LPSE.

jdih.lkpp.go.id

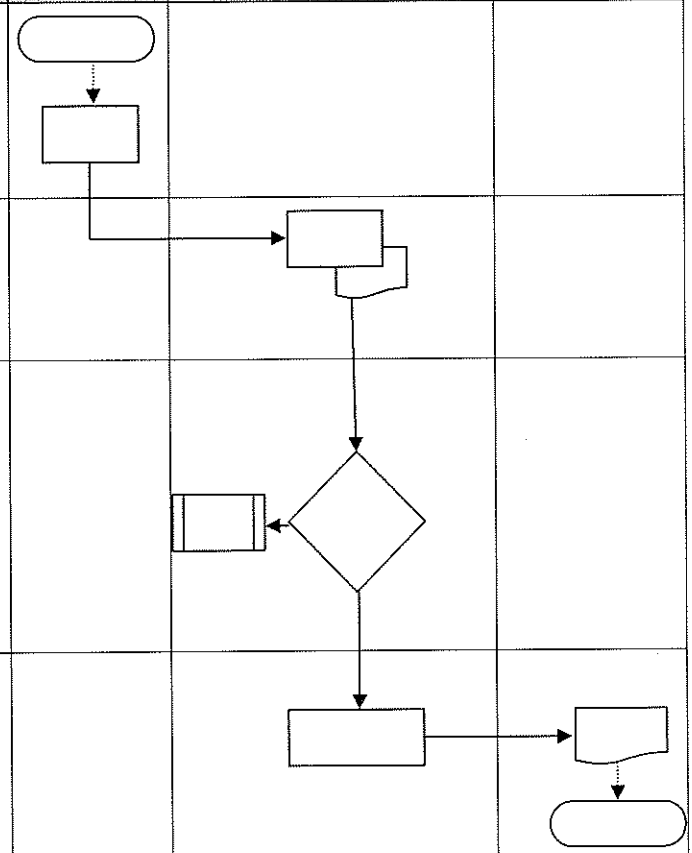
Contoh Pengelolaan Hubungan dengan Pengguna Layanan

1.Daftar Istilah

Pengguna adalah individu atau kelompok yang menggunakan layanan LPSE
Major adalah perubahan yang berdampak besar pada layanan LPSE

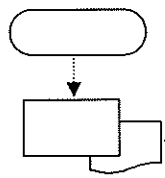
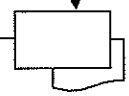
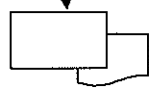
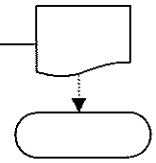
2. SOP Permintaan Peningkatan Layanan

No	Aktifitas	Pengguna	Pengelola Hubungan dengan Pengguna Layanan	Kepala LPSE
1	*Pengguna melaporkan permintaan peningkatan layanan ataupun perubahan yang bersifat major kepada Pengelola Hubungan Pengguna Layanan.*			
2	*Pengelola Hubungan Pengguna Layanan mencatatkan permintaan dalam Form Permintaan Peningkatan Layanan*			
3	*Pengelola Hubungan Pengguna Layanan memeriksa apakah permintaan tersebut major:* *c. Jika "Tidak", dilanjutkan ke SOP Pengelolaan Permasalahan* *d. Jika "Ya", lanjut ke langkah 4*			
4	*Pengelola Hubungan Pengguna Layanan menampung permintaan dan dilaporkan kepada Kepala LPSE untuk tindak lanjut.*			



jdih.lkpp.go.id

3. SOP Survey Pengguna

No	Aktifitas	Pengelola Hubungan Bisnis	Pengguna	Kepala LPSE
1	Pengelola Hubungan Pengguna Layanan menyebarkan kuesioner kepuasaan pengguna melalui email yang terdaftar di LPSE			
2	Pengguna mengirimkan kembali kuesioner yang telah terisi			
3	Pengelola Hubungan Pengguna Layanan melakukan rekapitulasi hasil survey dan memberikan laporan kepada Kepala LPSE untuk tindak lanjut			

jdih.lkpp.go.id

4. *Formulir Permintaan Peningkatan Layanan*

LPSE

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK

Nama LPSE

Alamat

No telp

RFID :

Tanggal :

FORMULIR REQUEST IMPROVEMENT

Informasi Pemohon & Detail Permintaan

Nama : Jabatan :

NIP : Unit Kerja :

No Telp : E-mail :

Deskripsi detail permintaan :

Nama/Tanda tangan :

Koordinator Hubungan Kerjasama

Kategori Permintaan : ☐ Major ☐ Non Major

Nama/Tanda tangan

Hasil Kajian dan Persetujuan

Otorisasi Permintaan : ☐ Disetujui ☐ Tidak Disetujui

Catatan :

Change Authority

Menyetujui

Pengelola Hubungan Bisnis

Mengetahui

Kepala.....

Jakarta, Tgl

jdih.lkpp.go.id

5. *Lembar Evaluasi Kepuasan Pengguna*

LEMBAR EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA

Periode:

Nama LPSE:;

☐ Baru ☐ Lama	
Tanggal : _____	No. Urut : _____
Nama Pengguna : _____	
Alamat : _____	
_____	
No. Telepon : _____	No. Fax : _____
Deskripsi Layanan :	

KRITERIA PENILAIAN

Waktu pengiriman	☐	Baik Sekali	☐	Baik	☐	Rata-rata	☐	Cukup	☐ Buruk
Mutu produk	☐	Baik Sekali	☐	Baik	☐	Rata-rata	☐	Cukup	☐ Buruk
Mutu layanan	☐	Baik Sekali	☐	Baik	☐	Rata-rata	☐	Cukup	☐ Buruk

Catatan :
Buruk : 2-6
Cukup : 7-12
Rata-rata : 13-18
Baik : 19-24
Baik sekali : 25-30

HASIL EVALUASI

Digunakan untuk periode berikut : ☐
(Nilai rata-rata > 15)
Tidak digunakan untuk periode berikut : ☐
(Nilai rata-rata<15)

CATATAN	Dievaluasi oleh	Disetujui oleh
	(_____)	(_____)
	Tanggal:	

jdih.lkpp.go.id

6. *Lembar Evaluasi Pengguna Layanan*

LEMBAR EVALUASI PENGGUNA LAYANAN

Nama LPSE

Periode :

ALAMAT-NO.TELEPON-FAX-EMAIL LPSE

Terima Kasih Anda telah menggunakan layanan kami. Kami memohon bantuan Anda untuk mengisi survey kepuasan Pengguna LPSE yang terkait dengan pelayanan yang telah kami berikan. Silahkan lengkapi data diri anda dan beri tanda silang (X) pada kolom nilai yang menurut Anda paling sesuai. Terima Kasih.

EVID :

Tangga :

Informasi Pengguna Layanan

Nama :

Nama Instans :

Alamat :

No. Telepon / Fax :

Jabatan di Instansi :

Alamat e-mail :

Kelompok Pengguna : ☐ Panitia ☐ Penyedia ☐ PPK ☐ Auditor

Evaluasi Pengguna Layanan

Penanganan Permasalahan	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
Apakah anda puas dengan metode penyampaian Permasalahan?					
Seberapa besar tingkat kepuasan anda terhadap kecepatan penangan permasalahan dari kami ?					
Seberapa puaskah anda tentang kualitas cara penyelesaian Permasalahan dari kami?					
Seberapa besar kepuasan anda kepada kami terhadap kesesuaian penyelesaian permasalahan yang disampaikan?					

Penanganan Permasalahan	Tidak Memuaskan	Kurang Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
Apakah anda puas dengan keramahan Petugas Helpdesk Kami pada saat memberikan Layanan?					
Seberapa puaskah anda terhadap informasi yang diberikan oleh petugas kami ?					
Apakah anda puas dengan ketepatan waktu pelayanan kami?					
Apakah anda merasa puas dengan kualitas pelayanan kami ?					
Seberapa besar kepuasan anda akan fasilitas yang kami sediakan ?					
Seberapa besar tingkat kepuasan anda terhadap kesesuaian layanan kami dengan permintaan anda ?					

Saran untuk perbaikan layanan :

jdih.lkpp.go.id

Saran untuk perbaikan layanan :

Nama/Tanda Tangan Pengguna Layanan :

Mohon formulir yang telah diisikan diserahkan/dikirim kembali melalui email : (ALAMAT EMAIL LPSE)
Bila ada pertanyaan lebih lanjut dapat hubungi kami di Tlp. (NOMOR TLP LPSE)

Koordinator Pengelola Hubungan Pengguna Layanan

Evaluasi : ☐ Major ☐ Non Major

Target perbaikan pelayanan : ☐ Triwulan 1 ☐ Triwulan 2 ☐ Triwulan 3 ☐ Triwulan 4

Catatan :

Hasil Kajian dan Persetujuan

Otorisasi Permintaan : ☐ Disetujui ☐ Tidak Disetujui

Catatan :

Change Authority

Dievaluasi oleh	Disetujui Oleh
Koordinator Pengelola Hubungan Pengguna Layanan	Kepala LPSE

Jakarta, Tgl

jdih.lkpp.go.id

16. Standar Pengelolaan Kepatuhan

a. Pendahuluan

Pengelolaan Kepatuhan adalah proses yang memastikan penyelenggaraan layanan diselenggarakan dengan 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

a) Kepala LPSE

Dalam pengelolaan kepatuhan, Kepala LPSE sebagai pemilik layanan bertanggung jawab untuk:

- Mengidentifikasi hukum atau peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan layanan;
- Memastikan penyelenggaraan layanan telah mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku;
- 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:

- Keterkaitan penggunaan software dalam penyelenggaraan layanan dengan Undang-Undang tentang Hak Cipta;
- Keterkaitan pemberian informasi kepada publik dengan Undang-Undang tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Keterkaitan penyelenggaraan layanan teknologi informasi dengan Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah tentang Penyelengaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
- Keterkaitan penyelenggaraan layanan pengadaan secara elekrtonik (*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;

jdih.lkpp.go.id

b) Kepatuhan Kebijakan Layanan dan Standar LPSE

(1) Kebijakan layanan harus dipatuhi untuk meningkatkan kualitas layanan dan proses penyelenggaraan layanan, diantaranya:
- Kebijakan umum;
- Kebijakan layanan;
- Kebijakan keamanan informasi.

(2) Standar LPSE harus diterapkan sesuai dengan Standar dan Kriteriayang ditetapkan penerapannya oleh Kepala LPSE. Penerapan Standar LPSE dapat dengan bertahap sesuai dengan siklus penerapan standar.

jdih.lkpp.go.id

17. Standar Penilaian Internal

a. Pendahuluan

Penilaian internal adalah proses penilaian yang dilakukan sendiri oleh LPSE, untuk menilai sejauh mana kesesuaian dan efektifitas penerapan Standar LPSE di lingkungan kerja LPSE. 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

a) Penilai

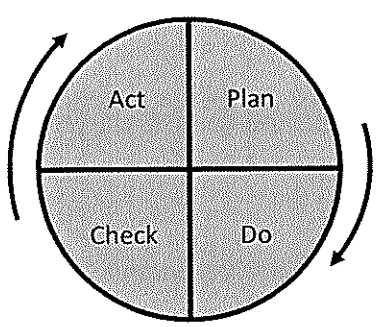
Penilai diperankan oleh dua orang atau lebih pegawai di lingkungan internal LPSE, agar dimungkinkan tidak ada penilai yang menilai pekerjaannya sendiri. Penilai melakukan penilaian terhadap setiap unit atau proses dalam penyelenggaraan layanan yang terkait dengan Standar LPSE. Penilai memiliki tugas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

- Membuat program penilaian internal Standar LPSE dengan berkoordinasi dengan Kepala LPSE dan unit-unit dalam penyelenggaraan layanan;
- Mempersiapkan proses penilaian sesuai dengan program penilaian;
- Mengadakan rapat penilaian jika dibutuhkan;
- Memberikan usulan/permintaan tindakan perbaikan dan memantau status tindak lanjut perbaikan jika dalam penilaian ditemukan ketidaksesuaian;
- Membuat laporan hasil penilaian dan menyimpan semua dokumen-dokumen yang terkait dengan penilaian.

2) Kriteria Standar

a) Siklus Penerapan Standar

Standar LPSE diterapkan dengan aktifitas perencanaan (*plan*), penerapan (*do*), penilaian (*check*) dan perbaikan (*act*) yang merupakan sebuah siklus atau yang biasa dikenal dengan siklus PDCA (*Plan – Do – Check – Act*).



jdih.lkpp.go.id

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

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

b) Program Penilaian

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

- Daftar periksa umum, yang menjelaskan Standar LPSE yang akan dinilai beserta dengan kriteria yang akan diperiksa, misalnya Standar Pengelolaan Permasalahan, Gangguan dan Permintaan Layanan dengan pemeriksaan pada proses pencatatan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan dan proses evaluasi dan pelaporan;
- Jadwal penilaian, yang berisi rencana kapan penilaian akan dilakukan. Penilaian internal Standar LPSE 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 LPSE. Dalam setiap penilaian penilai harus mempersiapkan dan memperhatikan hal-hal berikut:

(1) Daftar Periksa

- Daftar periksa berisi detil dari daftar periksa umum yang ada pada program penilaian;
- Daftar periksa dapat berupa pertanyaan-pertanyaan yang memiliki nilai atau bobot

jdih.lkpp.go.id

tertentu sehingga dapat dievaluasi untuk menilai kesesuaian dan efektifitas 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, Gangguan dan Permintaan Layanan, jika pencatatan permasalahan, gangguan dan permintaan layanan sudah dilakukan, maka penilai harus memastikan kesesuaian dari catatan tersebut terhadap kriteria standar;

(3) Tindakan Perbaikan

- Terkait dengan ketidaksesuaian yang ditemukan dalam penilaian, penilai harus mengajukan permintaan tindakan perbaikan kepada unit yang menjalankan proses penerapan standar;
- Permintaan tindakan perbaikan juga dapat diajukan oleh penilai jika penilai menemukan kemungkinan/kesempatan untuk melakukan perbaikan;
- 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 Kepala LPSE, laporan yang dibuat berisi diantaranya:

- Catatan hasil penilaian atau daftar periksa yang sudah dilengkapi dan dievaluasi, sehingga sudah dapat terlihat tingkat kesesuaian dan efektifitas dari penerapan standar yang dinilai;
- Status tindaklanjut tindakan perbaikan jika dalam penilaian ditemukan ketidaksesuaian atau kemungkinan/kesempatan untuk melakukan perbaikan.

Contoh Penilaian Internal

1. Daftar Istilah

Penilaian Internal Standar LPSE adalah penilaian secara sistematik, terencana dan terdokumentasi yang dilakukan oleh pihak internal organisasi terhadap organisasi itu

jdih.lkpp.go.id

sendiri, untuk melihat tingkat kesesuaian dan keefektifan implementasi Standar LPSE yang diterapkan.

Program Penilaian Standar LPSE adalah rencana tahunan terkait dengan penilaian internal implementasi Standar LPSE yang memuat diantaranya:

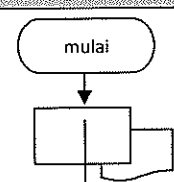
i. Maksud dan Tujuan penilaian;
ii. Daftar periksa umum;
iii. Jadwal Penilaian;

Pihak-pihak terkait dengan penilaian adalah unit dalam organisasi yang memiliki proses atau obyek yang akan dinilai dalam penilaian.

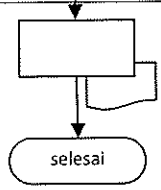
Ketidaksesuaian atau **Temuan** adalah Keadaan di mana kriteria standar/penilaian tidak dapat terpenuhi.

Daftar Periksa adalah daftar yang dibuat oleh penilai yang berisi poin-poin yang masuk dalam penilaian.

2. *SOP Penilaian Internal Standar LPSE*

No	*Aktifitas*	Perwakilan Pengelola LPSE	Penilai	Pihak-pihak terkait dengan penilaian
1	*Perwakilan pengelola LPSE membuat Program Penilaian Standar LPSE*			
2	*Penilai menyiapkan penilaian sesuai dengan Program Penilaian Standar LPSE, diantaranya:* *a. penyiapan daftar periksa;* *b. penyusunan jadwal;* *c. konfirmasi jadwal dengan pihak-pihak yang terkait dengan penilaian;* *d. penyiapan template/format dokumen untuk pencatatan temuan, laporan penilaian, dll.*			
3	*Penilai mengadakan rapat penilaian dengan pihak-pihak yang terkait dengan penilaian dan mencatat hasil penilaian*			

jdih.lkpp.go.id

4	*Penilai melengkapi permintaan tindakan perbaikan pada catatan jika ditemukan ketidaksesuaian, kemudian catatan ditandatangani oleh penilai dan pihak-pihak yang terkait dengan penilaian*	
5	*Penilai menggandakan catatan hasil penilaian kemudian diserahkan kepada Perwakilan Pengelola LPSE dan pihak-pihak yang terkait dengan penilaian*	
6	*Pihak-pihak yang terkait dengan penilaian melaksanakan tindakan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian.*	
7	*Penilai mengawasi penyelesaian perbaikan dan memutakhirkan status perbaikan pada catatan hasil penilaian.*	
8	*Jika perbaikan sudah selesai, penilai menyelesaikan (finalisasi) catatan hasil penilaian, membuat laporan dan menyerahkan kepada Perwakilan Pengelola LPSE*	
9	*Perwakilan Pengelola LPSE menyimpan laporan beserta catatan penilaian dan lampiran-lampirannya.*	

jdih.lkpp.go.id

2. Program Penilaian Standar LPSE

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Sebagai salah satu program pemerintah dalam aksi pencegahan dan pemberantasan korupsi, serta memperbaiki proses pengadaan barang/jasa pemerintah, penerapan e-Procurement secara nasional hingga saat ini telah menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Hal ini dibuktikan dengan telah banyaknya instansi pemerintah yang menerapkan proses pengadaan barang/jasa dengan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) melalui Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang sampai dengan akhir tahun 2013 telah terbangun lebih dari 600 LPSE di seluruh Indonesia.

Dengan semakin banyaknya jumlah LPSE, volume transaksi lelang, dan permasalahan yang dihadapi oleh LPSE juga semakin beragam, maka diperlukan suatu aktifitas untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas LPSE, yaitu dengan mengimplementasikan Standar Layanan LPSE yang dikembangkan oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP).

2. Maksud & Tujuan

Dengan mengimplementasikan Standar LPSE, kualitas layanan pengadaan barang/jasa secara elektronik yang diselenggarakan oleh LPSE meningkat dan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku di Indonesia. Penilaian Standar LPSE ini bertujuan agar Standar LPSE yang diimplementasikan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

B. Daftar Periksa Umum

No	Standar LPSE	Kriteria Penilaian
1.	Standar Pengelolaan Gangguan dan Permintaan Layanan	• Kesesuaian SOP dengan aktifitas di lapangan • Pencatatan Gangguan dan Permintaan Layanan
2.	Standar Pengelolaan Permasalahan Layanan	• Kesesuaian SOP dengan aktifitas di lapangan • Pencatatan Permasalahan Layanan
3.	Standar Pengelolaan Kapasitas Layanan	• Kesesuaian SOP dengan aktifitas di lapangan • Laporan Pengelolaan Kapasitas Layanan • Pencatatan Gangguan dan Permintaan Layanan
4.	Standar Pengelolaan Keamanan Informasi Layanan	• Penerapan klasifikasi dokumen dan rekaman • Pemeliharaan perangkat layanan • Pengamanan kabel
5.		
6.		

jdih.lkpp.go.id

C. Jadwal Penilaian

No	Standar LPSE	Periode Penilaian	Jadwal	
			Penilaian I	Penilaian II
1.	Standar Pengelolaan Gangguan dan Permintaan Layanan	2013	W1 Juni	W1 Desember
2.	Standar Pengelolaan Permasalahan Layanan	2013	W1 Juni	W1 Desember
3.	Standar Pengelolaan Kapasitas Layanan	2013	W1 Juni	W1 Desember
4.	Standar Pengelolaan Keamanan Informasi Layanan	2013	W1 Juni	W1 Desember
5.				
6.				

jdih.lkpp.go.id

3. Formulir Pencatatan Hasil Penilaian

LPSE

Form Pencatatan Hasil Penilaian

Periode :

LPSE :

No.	Standar LPSE	Kriteria Penilaian	Temuan		Tindakan Perbaikan									Persetujuan Penilai
					Permintaan Tindakan Perbaikan					Tindakan Perbaikan		Status Perbaikan		
			No	Ket	No.	Ket	Prioritas	Target	Penilai	PIC	Ket	Tanggal	Status	

Tanggal

Penilai

Tanggal

Pihak Terkait

jdih.lkpp.go.id

Keterangan

No.	*Nomor urut*
Standar LPSE	*Standar LPSE yang dinilai, sesuai dengan program penilaian*
Kriteria Penilaian	*Kriteria penilaian yang dinilai, sesuai dengan program penilaian*
Temuan	
No.	*Nomor urut temuan*
Keterangan	*Keterangan temuan*
Tindakan Perbaikan	
Permintaan Tindakan Perbaikan (PTP)	
No.	*Nomor urut PTP*
Keterangan	*Keterangan PTP*
Prioritas	*Prioritas penyelesaian*
Target	*Tanggal target penyelesaian*
Penilai	*Paraf dari penilai yang memberikan PTP*
Tindakan Perbaikan	
PIC	*Nama PIC yang ditugaskan dari pihak-pihak yang terkait dengan pemeriksaan*
Keterangan	*Keterangan tindakan perbaikan yang dikerjakan*
Status Perbaikan	
Tanggal	*Tanggal monitoring status perbaikan (diisi oleh penilai)*
Status	*Status penyelesaian perbaikan (diisi oleh penilai)*
Persetujuan Penilai	*Paraf dari penilai ketika perbaikan sudah selesai dilaksanakan*

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 5 Agustus 2015

DEPUTI BIDANG MONITORING

EVALUASI DAN PENGEMBANGAN

SISTEM INFORMASI



SARAH SADIQA

jdih.lkpp.go.id