

LAMPIRAN  
SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK  
NOMOR : SE-58/PJ/2011  
TENTANG : PEDOMAN PELAKSANAAN PROYEK TEKNOLOGI  
INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK)



**Pedoman Pelaksanaan Proyek Teknologi  
Informasi dan Komunikasi**

Direktorat Jenderal Pajak  
Kementerian Keuangan Republik Indonesia

VERSI 1.0

Klasifikasi : TERBATAS

Tanggal : 9 Agustus 2011

**LEMBAR PENGENDALIAN**

| <b>NO</b> | <b>Penerima Dokumen</b> | <b>Format Dokumen</b> |
|-----------|-------------------------|-----------------------|
| 1         | Direktorat TTKI         | Cetakan               |
| 2         | Direktorat TIP          | Cetakan               |
| 3         | Direktorat KITSDA       | Cetakan               |
| 4         | Direktorat TPB          | Cetakan               |
| 5         | Pegawai DJP             | Elektronik            |



## DAFTAR ISI

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
| A. | Deskripsi .....       | 1 |
| B. | Acuan .....           | 1 |
| C. | Dokumen Terkait ..... | 1 |
| D. | Pedoman .....         | 1 |
| E. | Definisi .....        | 5 |

|             |  |  |
|-------------|--|--|
| LAMPIRAN I  | TATA CARA PERMINTAAN PERUBAHAN PROYEK TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI |  |
| LAMPIRAN II | FORMULIR PERMINTAAN PERUBAHAN PROYEK TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI  |  |

## A. Deskripsi

Pedoman Pelaksanaan Proyek Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dibuat sebagai panduan dan aturan terhadap kegiatan pengelolaan Proyek TIK pada tahap pelaksanaan Proyek TIK di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pedoman ini mencakup pelaksanaan Proyek TIK yang dilakukan baik secara swakelola (*in-house*) oleh pihak DJP maupun secara bersama-sama dengan pihak ketiga melalui suatu perjanjian kerjasama (*outsourse*).

Pedoman ini berisi ketentuan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Proyek TIK;
2. Manajemen Risiko Proyek TIK; dan
3. Manajemen Perubahan Proyek TIK.

## B. Acuan

1. Kebijakan Pengelolaan Proyek Teknologi Informasi dan Komunikasi.

## C. Dokumen Terkait

1. Kebijakan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi.
2. Pedoman Inisiasi dan Perencanaan Proyek TIK.
3. Pedoman Penjaminan Kualitas Proyek TIK.
4. Pedoman Pengelolaan Dokumen Teknis Proyek TIK.
5. Pedoman Pengembangan Aplikasi dan Infrastruktur TIK.
6. Pedoman Pengelolaan Kapasitas dan Ketersediaan Layanan TIK.

## D. Pedoman

1. Pelaksanaan Proyek TIK
  - 1.1 Proyek TIK dimulai setelah tahap inisiasi dan perencanaan selesai dilaksanakan ditandai dengan persetujuan *Project Management Plan* oleh Penanggung Jawab Proyek dan Pimpinan *Project Management Office*.
  - 1.2 *Project Manager* melakukan *kick of meeting* paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah *Project Management Plan* disetujui dengan dihadiri sekurang-kurangnya oleh Penanggung Jawab Proyek, *Project Manager*, Tim Penjaminan Kualitas, anggota Tim Proyek TIK dan/atau Pihak Ketiga.
  - 1.3 *Project Manager* harus melakukan pemantauan terhadap setiap kegiatan pelaksanaan Proyek TIK yang dilakukan oleh anggota Tim Proyek TIK, dan/atau Pihak Ketiga secara langsung maupun berdasarkan laporan dari *Technical Writer and Documentation*.
  - 1.4 Laporan dari *Technical Writer and Documentation* sebagaimana dimaksud pada angka 1.3 merupakan dokumen Proyek TIK yang terdapat pada *repository* yang dikelola oleh *Technical Writer and Documentation* sebagaimana diatur pada Pedoman Pengelolaan Dokumen Teknis Proyek TIK.
  - 1.5 Pada pelaksanaan Proyek TIK, *Project Manager* harus melaksanakan *progress meeting* bersama anggota Tim Proyek TIK, Tim Penjaminan Kualitas, dan/atau Pihak Ketiga yang dilaksanakan sebagaimana tercantum pada *Project Management Plan* atau ditentukan lain.
  - 1.6 Dalam hal diperlukan, *progress meeting* dapat dihadiri oleh *Project Sponsor*, Penanggung Jawab Proyek, dan/atau Pimpinan *Project Management Office* guna kepentingan *strategic alignment* Proyek TIK.
  - 1.7 Hal-hal yang dibahas pada *progress meeting* meliputi:
    - 1.7.1 Keselarasan pelaksanaan Proyek TIK dengan *Project Management Plan* pada periode tertentu;
    - 1.7.2 Evaluasi terhadap pelaksanaan Proyek TIK yang dilakukan oleh setiap anggota Tim Proyek TIK dan/atau Pihak Ketiga;
    - 1.7.3 Permasalahan yang timbul saat pelaksanaan Proyek TIK serta penanganan masalah yang dilakukan untuk disesuaikan dengan rencana manajemen risiko Proyek TIK sebagaimana tertuang dalam *Project Management Plan*;
    - 1.7.4 Kemajuan pelaksanaan kegiatan penjaminan kualitas Proyek TIK;
    - 1.7.5 Hasil *progress meeting* periode sebelumnya bilamana terdapat hal-hal yang belum diselesaikan; dan/atau
    - 1.7.6 Perubahan (*changes*) terhadap permintaan perubahan yang diajukan oleh pihak yang mempunyai kewenangan.
  - 1.8 *Project Manager* harus membuat Laporan Pelaksanaan Proyek untuk disetujui oleh Penanggung Jawab Proyek setiap 1 (satu) bulan sekali atau ditentukan lain.
  - 1.9 Laporan Pelaksanaan Proyek berisi antara lain:
    - 1.9.1 Daftar *deliverable* (hasil kerja) Proyek TIK yang telah selesai;
    - 1.9.2 Daftar *deliverable* (hasil kerja) Proyek TIK yang belum selesai;
    - 1.9.3 Daftar sumber daya yang telah dipergunakan;
    - 1.9.4 Daftar sumber daya yang akan dipergunakan;
    - 1.9.5 *After action review* atas kegiatan pelaksanaan Proyek TIK;
    - 1.9.6 Daftar risiko yang telah dimitigasi;
    - 1.9.7 Daftar risiko yang masih dihadapi;
    - 1.9.8 Rekam jejak penyelesaian risiko;
    - 1.9.9 Tindakan pencegahan (*preventive actions*);
    - 1.9.10 Tindakan perbaikan (*corrective actions*);
    - 1.9.11 Usulan perubahan (*changes*);
    - 1.9.12 Daftar perubahan yang sudah dilaksanakan;

- 1.9.13 Daftar perubahan yang belum dilaksanakan; dan/atau
  - 1.9.14 Hal-hal lain sebagaimana ditetapkan dalam *Project Management Plan*.
- 1.10 Daftar risiko yang masih dihadapi serta rekam jejak penyelesaian risiko sebagaimana dimaksud pada angka 1.9.7 dan 1.9.8 harus meliputi semua risiko dan rekam jejak penyelesaian risiko yang berada dalam lingkup penjaminan kualitas Proyek TIK.
  - 1.11 Laporan Pelaksanaan Proyek yang telah disetujui oleh Penanggung Jawab Proyek dilaporkan kepada *Project Sponsor* dengan tembusan Pimpinan *Project Management Office* dan Ketua Tim Penjaminan Kualitas.
  - 1.12 Dalam hal berdasarkan Laporan Pelaksanaan Proyek dan Laporan Penjaminan Kualitas diketahui bahwa seluruh dokumen dan hasil kerja Proyek TIK yang ditetapkan dalam *Project Management Plan* beserta perubahannya telah diselesaikan secara lengkap oleh Tim Proyek TIK dan/atau Pihak Ketiga, *Project Manager* menyusun Laporan Akhir Proyek.
  - 1.13 Laporan Akhir Proyek sebagaimana dimaksud pada angka 1.12 sekurang-kurangnya berisi:
    - 1.13.1 Daftar hasil kerja Proyek TIK akhir atau keseluruhan;
    - 1.13.2 Daftar sumber daya yang telah dipergunakan selama Proyek TIK berlangsung;
    - 1.13.3 *Lesson learned* yang diperoleh dalam pelaksanaan Proyek TIK;
    - 1.13.4 Rekam jejak penyelesaian risiko;
    - 1.13.5 Daftar perubahan (*changes*) yang terjadi;
    - 1.13.6 Berita Acara Serah Terima; dan
    - 1.13.7 Hal-hal lain yang telah ditetapkan.
  - 1.14 Berita Acara Serah Terima sebagaimana dimaksud pada angka 1.13.6 adalah bukti telah diterimanya hasil kerja Proyek TIK serta dokumen terkait oleh pihak penerima.
  - 1.15 Pihak penerima sebagaimana dimaksud pada angka 1.14 adalah:
    - 1.15.1 Unit Kerja Pengguna Layanan TIK untuk Proyek TIK yang berupa pengadaan paket *software* dan/atau perangkat keras;
    - 1.15.2 Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan (TIP) untuk Proyek TIK yang berupa pengembangan aplikasi secara *in-house* dan/atau pengadaan paket *software* dan/atau perangkat keras;
    - 1.15.3 Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi (TTKI) untuk Proyek TIK yang berupa pengembangan aplikasi secara *outsourcing* dan/atau pengadaan paket *software* dan/atau perangkat keras; atau
    - 1.15.4 *Project Sponsor* untuk Proyek TIK selain yang dimaksud pada angka 1.15.1, 1.15.2, atau 1.15.3.
  - 1.16 Penyusunan Laporan Akhir Proyek harus diselesaikan maksimal 3 (tiga) bulan sejak Laporan Pelaksanaan Proyek sebagaimana dimaksud pada angka 1.12 disetujui oleh Penanggung Jawab Proyek.
  - 1.17 Laporan Akhir Proyek harus disetujui oleh Penanggung Jawab Proyek dan *Project Sponsor*.
  - 1.18 Proyek TIK dinyatakan selesai apabila Laporan Akhir Proyek telah disetujui dan ditandatangani oleh Penanggung Jawab Proyek dan *Project Sponsor*.
  - 1.19 *Project Manager* dibantu oleh *Technical Writer and Documentation* mendokumentasikan semua dokumen dan hasil kerja yang dihasilkan selama pelaksanaan Proyek TIK termasuk Laporan Akhir Proyek dan Berita Acara Serah Terima.
2. Manajemen Risiko Proyek TIK
    - 2.1 *Project Manager* melakukan pemantauan dan mengoordinasikan pengendalian atas risiko pada pelaksanaan Proyek TIK berdasarkan rencana manajemen risiko yang tertuang dalam *Project Management Plan*.
    - 2.2 *Project Manager* melakukan tindakan pencegahan (*preventive actions*) dan/atau tindakan perbaikan (*corrective actions*) dalam hal terdapat risiko pada saat pelaksanaan Proyek TIK.
    - 2.3 Dalam hal terdapat risiko yang tidak dapat ditangani, *Project Manager* mengeskalasikan penyelesaian risiko kepada Penanggung Jawab Proyek, Pimpinan *Project Management Office*, dan/atau *Project Sponsor*.
    - 2.4 *Project Manager* melakukan tindakan pencegahan (*preventive actions*) dan/atau tindakan perbaikan (*corrective actions*) sebagaimana dimaksud pada angka 2.2 sesuai rekomendasi penanganan risiko dari Penanggung Jawab Proyek, Pimpinan *Project Management Office*, dan/atau *Project Sponsor*.
    - 2.5 Hasil mitigasi risiko dilaporkan oleh *Project Manager* dalam Laporan Pelaksanaan Proyek.
  3. Manajemen Perubahan Proyek TIK
    - 3.1 Pada saat pelaksanaan Proyek TIK, *Project Manager* atas persetujuan *Project Sponsor* dapat melakukan perubahan (*changes*) atas proses, dokumen, dan/atau hasil kerja Proyek TIK.
    - 3.2 Perubahan sebagaimana dimaksud pada angka 3.1 dapat dilaksanakan dalam hal terdapat:
      - 3.2.1 Permintaan perubahan oleh *Project Manager* berdasarkan Laporan *Progress Meeting*, Laporan Pelaksanaan Proyek, Penanggung Jawab Proyek, dan/atau *Project Sponsor*;
      - 3.2.2 Permintaan perubahan oleh Unit Kerja Pengguna Layanan TIK; dan/atau
      - 3.2.3 Rekomendasi perubahan terhadap pelaksanaan Proyek TIK dari Tim Penjaminan Kualitas;
    - 3.3 Permintaan perubahan diajukan kepada *Project Sponsor* dengan menggunakan Formulir Permintaan Perubahan Proyek TIK sebagaimana terdapat pada Lampiran II.
    - 3.4 Dalam hal permintaan perubahan diajukan oleh Unit Kerja Pengguna Layanan TIK sebagaimana dimaksud pada angka 3.2.2, Formulir Permintaan Perubahan Proyek TIK harus terlebih dahulu disetujui oleh Pimpinan Unit Kerja Pengguna Layanan TIK dengan diajukan kepada:

- 3.4.1 Direktur TTKI dalam hal Proyek TIK berupa pengadaan paket *software* dan/atau perangkat keras; atau
- 3.4.2 Direktur Transformasi Proses Bisnis (TPB) dengan tembusan Direktur TTKI dalam hal Proyek TIK berupa pengembangan aplikasi.
- 3.5 Atas setiap permintaan perubahan Proyek TIK, *Project Manager* melakukan analisis dampak perubahan Proyek TIK (*change impact analysis*) terhadap pelaksanaan Proyek TIK yang meliputi:
  - 3.5.1 Pengaruh perubahan terhadap *Project Management Plan*;
  - 3.5.2 Ruang lingkup perubahan;
  - 3.5.3 Ketersesuaian terhadap sumber daya yang tersedia; dan
  - 3.5.4 Rekomendasi tindakan kegiatan perubahan; dan
- 3.6 *Project Sponsor* memberikan persetujuan terhadap permintaan perubahan Proyek TIK berdasarkan hasil *change impact analysis* yang telah disetujui oleh Penanggung Jawab Proyek.
- 3.7 Dalam hal permintaan perubahan Proyek TIK diajukan oleh Unit Kerja Pengguna Layanan TIK, Direktorat TTKI bersama-sama dengan Direktorat TPB dan Direktorat Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur (KITSDA) melakukan analisis permintaan perubahan terhadap kebutuhan dengan mempertimbangkan hasil *change impact analysis* sebagaimana dimaksud pada angka 3.5.
- 3.8 Direktur TTKI bersama-sama dengan Direktur TPB dan Direktur KITSDA memberikan persetujuan atas permintaan perubahan Proyek TIK dengan mempertimbangkan hasil analisis permintaan perubahan terhadap kebutuhan sebagaimana dimaksud pada angka 3.7.
- 3.9 Dalam hal Proyek TIK berupa pengembangan aplikasi dan/atau pengadaan paket *software* dan/atau perangkat keras, maka pelaksanaan perubahannya mengacu kepada Tata Cara Pengelolaan Perubahan Kebutuhan sebagaimana tercantum pada Pedoman Pengembangan Aplikasi dan Infrastruktur TIK.
- 3.10 Tata Cara Permintaan Perubahan Proyek TIK sebagaimana terdapat pada Lampiran I Pedoman ini.

## E. Definisi

1. *After Action Review* adalah pengetahuan baru yang diperoleh anggota Tim Proyek TIK selama pengelolaan Proyek TIK berlangsung.
2. Analisis Dampak Perubahan Proyek TIK (*Change Impact Analysis*) adalah analisis yang dilakukan untuk mengetahui dampak yang akan ditimbulkan dari adanya permintaan perubahan Proyek TIK terhadap proses, dokumen, dan/atau hasil kerja Proyek TIK.
3. Analisis Permintaan Perubahan Terhadap Kebutuhan adalah analisis untuk mengetahui dampak yang akan ditimbulkan dari adanya permintaan perubahan Proyek TIK terhadap pengembangan sumber daya manusia, pengembangan organisasi, serta manajemen perubahan pada DJP.
4. Berita Acara Serah Terima adalah bukti penyerahan hasil kerja Proyek TIK dari Penyerah Barang kepada Penerima Barang untuk ditandatangani.
5. *Deliverable* (Hasil Kerja) adalah luaran dari Proyek TIK yang bersifat unik yang dapat berupa suatu produk seperti aplikasi, infrastruktur, dan/atau dokumen di bidang TIK.
6. Formulir Permintaan Perubahan Proyek TIK adalah formulir yang digunakan oleh *Project Sponsor*, Penanggung Jawab Proyek, Tim Penjaminan Kualitas, Unit Kerja Pengguna Layanan TIK, *Project Manager*, dan/atau Pihak Ketiga untuk mengajukan perubahan atas suatu Proyek TIK yang sedang dilaksanakan.
7. *In-house* adalah pengelolaan Proyek TIK yang dilakukan secara swakelola oleh internal DJP.
8. Laporan Akhir Proyek adalah laporan yang dibuat oleh *Project Manager* setelah seluruh proses dan hasil kerja Proyek TIK yang telah ditetapkan dalam *Project Management Plan* beserta perubahannya telah diselesaikan secara lengkap oleh Tim Proyek TIK dan/atau Pihak Ketiga.
9. Laporan Pelaksanaan Proyek adalah laporan atas perkembangan Proyek TIK pada 1 (satu) periode tertentu yang dilaporkan oleh *Project Manager* kepada Penanggung Jawab Proyek.
10. Laporan *Progress Meeting* adalah laporan hasil *progress meeting* yang berisi pembahasan mengenai kemajuan pelaksanaan Proyek TIK.
11. *Lessons Learned* adalah rekam jejak atas pengetahuan yang tergolong baru, termasuk *after action review* yang diperoleh saat Proyek TIK dilaksanakan.
12. *Outsource* adalah pengelolaan Proyek TIK yang dilakukan oleh pihak ketiga melalui suatu perjanjian kerjasama yang sah dengan pihak DJP sesuai dengan hukum dan aturan yang berlaku.
13. Penanggung Jawab Proyek adalah pejabat DJP yang ditetapkan oleh *Project Sponsor* untuk mengawasi dan memastikan pengelolaan Proyek TIK yang dilaksanakan oleh Tim Proyek TIK dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Penanggung Jawab Proyek diperankan oleh sekurang-kurangnya pejabat Eselon III di lingkungan Sekretaris Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat TTKI, Direktorat TIP, Direktorat TPB, atau Direktorat lain sesuai ruang lingkup Proyek TIK.
14. Perubahan (*Changes*) adalah tindakan yang dilakukan oleh *Project Manager* untuk melakukan modifikasi berupa penambahan, pengurangan, maupun penghapusan atas proses, dokumen, dan/atau hasil kerja Proyek TIK.
15. Pihak Ketiga adalah pihak penyedia barang/jasa yang menjadi mitra DJP dalam pelaksanaan Proyek TIK yang dilakukan secara *outsource*.
16. *Progress Meeting* adalah rapat yang dilakukan untuk membahas kemajuan pelaksanaan Proyek TIK.
17. *Project Management Office* adalah pusat koordinasi pengelolaan Proyek TIK yang memiliki fungsi antara lain menetapkan dan memperbaharui metodologi serta kerangka kerja pengelolaan Proyek TIK, menetapkan standar kualitas proses dan hasil kerja Proyek TIK, menyediakan rencana manajemen risiko, melaksanakan evaluasi atas pengelolaan Proyek TIK yang telah selesai dilaksanakan, serta memastikan tercapainya *strategic alignment* Proyek TIK. *Project Management Office* diperankan oleh Subdirektorat Analisis dan Evaluasi Sistem Informasi (AESI), Direktorat TTKI, atau Subdirektorat Manajemen Transformasi (MT), Direktorat TPB.

18. *Project Management Plan* adalah dokumen perencanaan Proyek TIK yang disusun oleh *Project Manager* dan pihak terkait lainnya serta digunakan sebagai rencana atau patokan dalam pelaksanaan Proyek TIK.
19. *Project Manager* adalah pejabat DJP yang ditetapkan oleh *Project Sponsor* untuk memimpin Proyek TIK dan mempunyai wewenang untuk menggunakan sumberdaya yang tersedia guna tercapainya sasaran dan tujuan Proyek TIK. *Project Manager* diperankan oleh sekurang-kurangnya Pejabat Eselon IV yang berada di lingkungan Sekretaris Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat TTKI, Direktorat TIP, Direktorat TPB, atau Direktorat lain sesuai ruang lingkup Proyek TIK.
20. *Project Sponsor* adalah unsur pimpinan DJP yang mempunyai wewenang untuk memulai dan mengakhiri Proyek TIK di lingkungan DJP, serta memberikan wewenang kepada pegawai dan/atau pejabat DJP untuk mengelola Proyek TIK dalam jangka waktu yang telah ditentukan. *Project Sponsor* diperankan oleh Direktur Jenderal Pajak, Sekretaris Direktorat Jenderal Pajak, Direktur TTKI, Direktur TIP, Direktur TPB, atau Direktur di lingkungan Kantor Pusat DJP yang terkait ruang lingkup Proyek TIK.
21. Proyek TIK adalah segala kegiatan yang terkait TIK di lingkungan DJP yang dilakukan dalam jangka waktu yang telah ditentukan, tidak bersifat rutin, dan ditetapkan oleh *Project Sponsor* untuk menghasilkan *deliverable* (hasil kerja) yang bersifat unik, yang dapat berupa suatu produk seperti aplikasi, infrastruktur, dan/atau dokumen di bidang TIK.
22. *Quality Assurance Specialist* adalah pegawai DJP yang ditunjuk oleh *Project Sponsor* yang bertugas menyusun Rencana Penjaminan Kualitas, melaksanakan penjaminan kualitas, dan mengelola dokumen penjaminan kualitas Proyek TIK. *Quality Assurance Specialist* diperankan oleh pegawai Seksi Penyusunan Prosedur Operasional Direktorat TTKI, dan/atau pegawai lain yang ditunjuk.
23. *Repository* adalah basis data tempat penyimpanan dokumen elektronik Proyek TIK yang akan dikelola dalam *Document Monitoring Tool*.
24. Risiko adalah suatu kondisi yang dapat menyebabkan Proyek TIK tidak dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
25. *Strategic Alignment* adalah proses pengintegrasian sasaran Proyek TIK ke dalam visi, misi, tujuan, dan sasaran jangka panjang yang bersifat strategis.
26. *Technical Writer and Documentation* adalah anggota Tim Proyek TIK yang bertugas untuk menyusun dan/atau mengelola dokumen teknis Proyek TIK selama Proyek TIK berlangsung. *Technical Writer and Documentation* diperankan oleh pegawai di Direktorat TTKI, Direktorat TIP, Direktorat TPB, dan/atau Direktorat lain yang terkait ruang lingkup Proyek TIK.
27. Tim Penjaminan Kualitas adalah tim yang terdiri dari *Quality Assurance Specialist* dan bertanggung jawab kepada Penanggung Jawab Proyek.
28. Tim Proyek TIK adalah tim yang diberi wewenang oleh *Project Sponsor* untuk melaksanakan dan menyelesaikan Proyek TIK. Tim Proyek TIK dipimpin oleh *Project Manager*. Anggota Tim Proyek diperankan oleh pegawai di Direktorat TTKI, Direktorat TIP, Direktorat TPB, dan/atau Direktorat lain yang terkait ruang lingkup Proyek TIK.
29. Tindakan Pencegahan (*Preventive Action*) adalah usaha yang dilakukan oleh *Project Manager* untuk menghilangkan potensi timbulnya risiko terhadap pelaksanaan Proyek TIK.
30. Tindakan Perbaikan (*Corrective Action*) adalah usaha yang dilakukan oleh *Project Manager* untuk menghilangkan risiko yang timbul saat pelaksanaan Proyek TIK.
31. Unit Kerja Pengguna Layanan TIK adalah unit kerja di lingkungan DJP yang menggunakan layanan TIK dan dapat meminta atau mengusulkan pengembangan TIK dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja yang bersangkutan.

**TATA CARA PERMINTAAN PERUBAHAN  
PROYEK TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK)**

**A. Pihak yang Terkait**

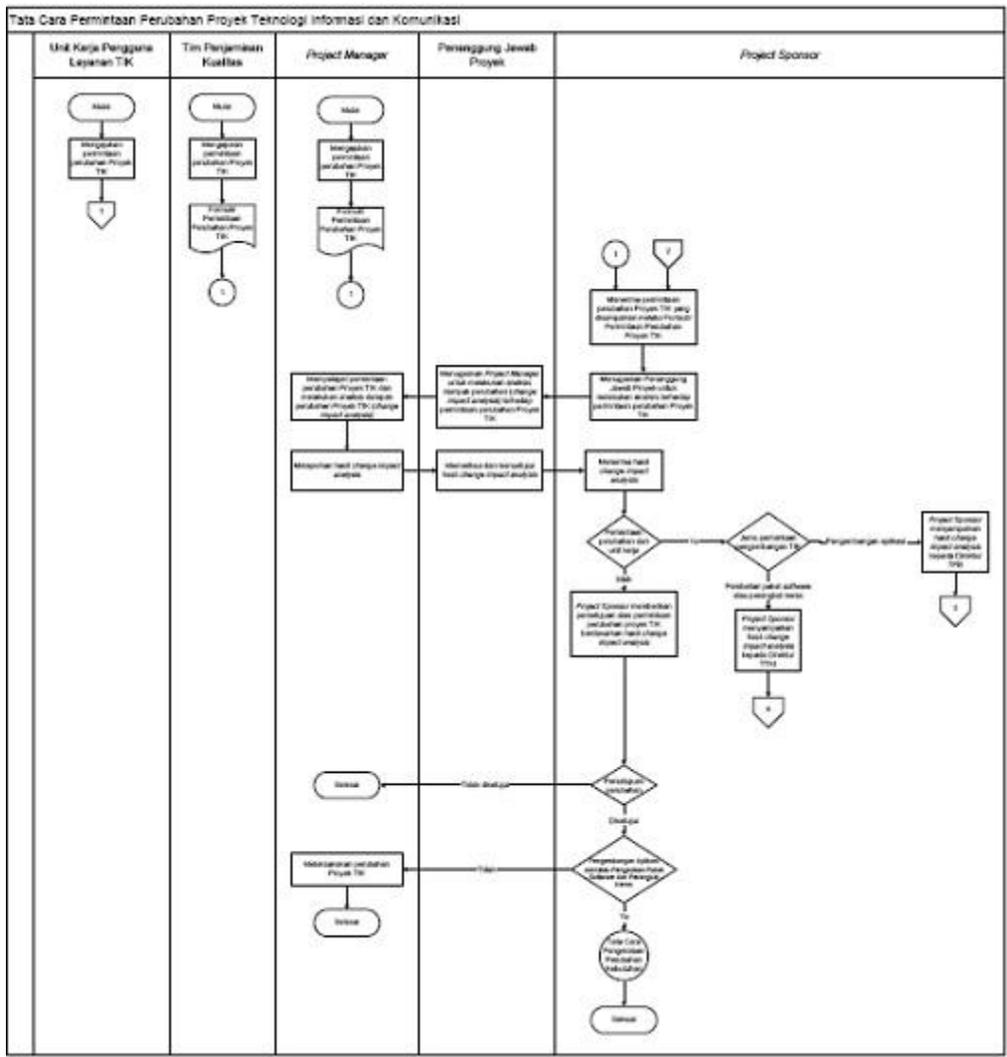
1. Tim Pengarah Tata Kelola TIK
2. Direktur Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi (TTKI)
3. Direktur Transformasi Proses Bisnis (TPB)
4. Direktur Kepatuhan Internal dan Transformasi Sumber Daya Aparatur (KITSDA)
5. Pejabat/Pegawai Direktorat TTKI
6. Pejabat/Pegawai Direktorat TPB
7. Pejabat/Pegawai Direktorat KITSDA
8. *Project Sponsor*
9. Penanggung Jawab Proyek
10. *Project Manager*
11. Tim Penjaminan Kualitas
12. Unit Kerja Pengguna Layanan TIK
13. Pimpinan Unit Kerja Pengguna Layanan TIK

**B. Prosedur Kerja**

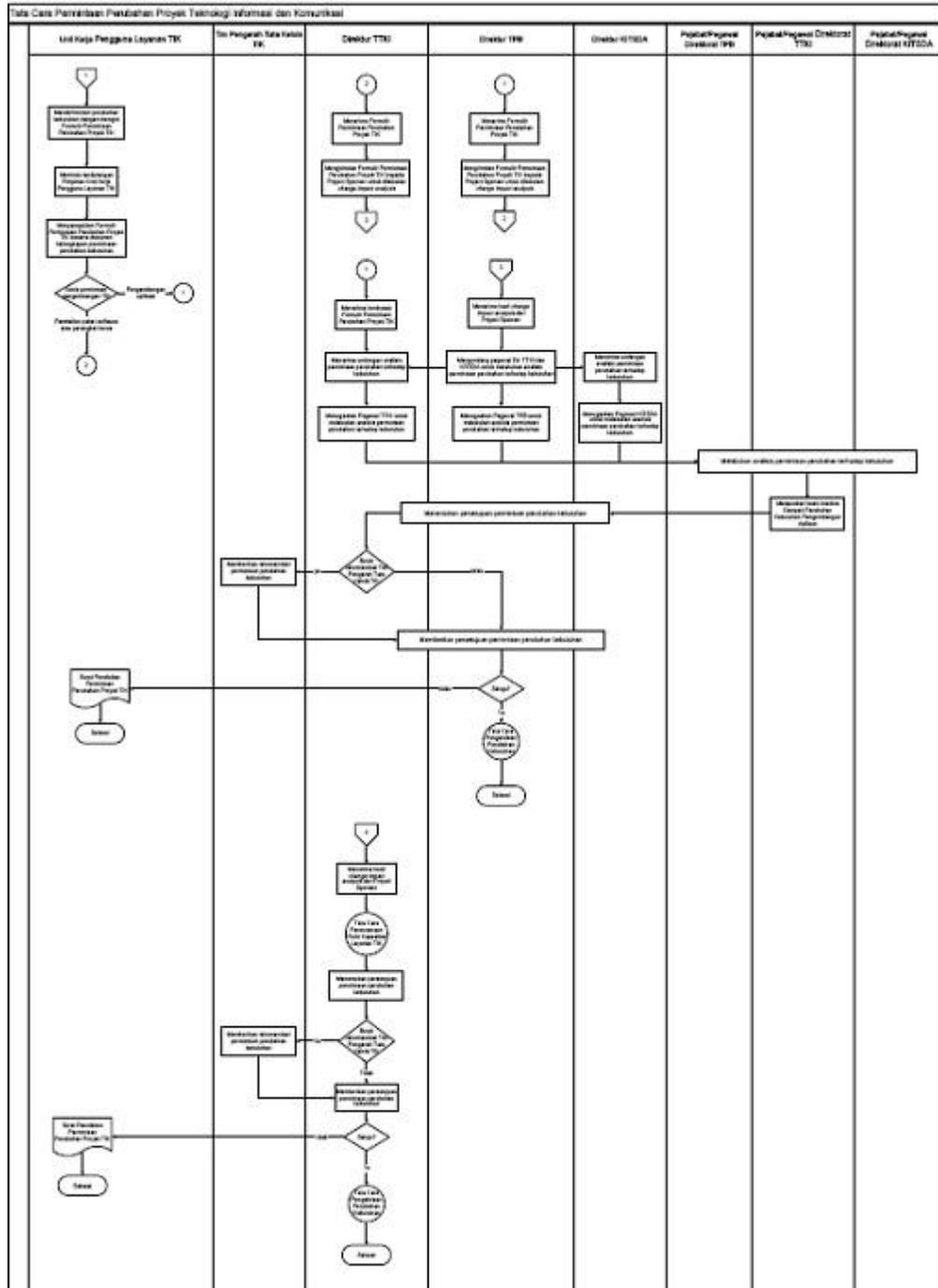
1. *Project Manager*, Tim Penjaminan Kualitas, dan/atau Unit Kerja Pengguna Layanan TIK dapat mengajukan permintaan perubahan Proyek TIK dengan mengisi Formulir Permintaan Perubahan Proyek TIK dengan ditujukan kepada:
  - 1.1 *Project Sponsor* dalam hal permintaan perubahan Proyek TIK diajukan oleh *Project Manager* dan/atau Tim Penjaminan Kualitas;
  - 1.2 Direktur TTKI dalam hal permintaan perubahan Proyek TIK diajukan oleh Unit Kerja Pengguna Layanan TIK dengan Proyek TIK berupa pengadaan paket *software* dan/atau perangkat keras; atau
  - 1.3 Direktur TPB dengan tembusan Direktur TTKI dalam hal permintaan perubahan Proyek TIK diajukan oleh Unit Kerja Pengguna Layanan TIK dengan Proyek TIK berupa pengembangan aplikasi.
2. Dalam hal permintaan perubahan Proyek TIK yang diajukan oleh *Project Manager* dan/atau Tim Penjaminan Kualitas kepada *Project Sponsor*, maka:
  - 2.1 *Project Sponsor* menugaskan Penanggung Jawab Proyek untuk melakukan analisis terhadap permintaan perubahan Proyek TIK.
  - 2.2 Setelah menerima penugasan dari *Project Sponsor*, Penanggung Jawab Proyek menugaskan *Project Manager* untuk melakukan analisis dampak perubahan Proyek TIK (*change impact analysis*).
  - 2.3 *Project Manager* mempelajari permintaan perubahan Proyek TIK dan melakukan *change impact analysis*.
  - 2.4 Hasil *change impact analysis* yang telah selesai dilakukan kemudian dilaporkan kepada Penanggung Jawab Proyek untuk dilakukan persetujuan.
  - 2.5 Penanggung Jawab Proyek memeriksa hasil *change impact analysis*, melakukan persetujuan, dan mengirimkan *change impact analysis* yang telah disetujui kepada *Project Sponsor*.
  - 2.6 *Project Sponsor* memberikan keputusan apakah permintaan perubahan Proyek TIK dapat disetujui atau ditolak berdasarkan hasil *change impact analysis*.
3. Dalam hal permintaan perubahan Proyek TIK yang diajukan oleh Unit Kerja Pengguna Layanan TIK kepada Direktur TPB, maka:
  - 3.1 Formulir Permintaan Perubahan Proyek TIK harus terlebih dahulu ditandatangani oleh Pimpinan Unit Kerja Pengguna Layanan TIK.
  - 3.2 Direktur TPB mengirimkan Formulir Permintaan Perubahan Proyek TIK kepada *Project Sponsor* untuk dilakukan *change impact analysis*.
  - 3.3 Setelah menerima Formulir Permintaan Perubahan Proyek TIK dari Direktur TPB, *Project Sponsor* menugaskan Penanggung Jawab Proyek untuk melakukan analisis terhadap permintaan perubahan Proyek TIK.
  - 3.4 Penanggung Jawab Proyek menugaskan *Project Manager* untuk melakukan *change impact analysis*.
  - 3.5 *Project Manager* mempelajari permintaan perubahan Proyek TIK dan melakukan *change impact analysis*.
  - 3.6 Hasil *change impact analysis* yang telah selesai dilakukan kemudian dilaporkan kepada Penanggung Jawab Proyek untuk dilakukan persetujuan.
  - 3.7 Penanggung Jawab Proyek memeriksa hasil *change impact analysis*, melakukan persetujuan, dan mengirimkan *change impact analysis* yang telah disetujui kepada *Project Sponsor*.
  - 3.8 *Project Sponsor* memberikan persetujuan dan mengirimkan hasil *change impact analysis* kepada Direktur TPB.
  - 3.9 Direktur TPB mengundang Direktorat TTKI dan Direktorat KITSDA dan menugaskan pejabat/pegawai Direktorat TPB untuk melakukan analisis permintaan perubahan terhadap kebutuhan.

- 3.10 Direktur KITSDA menugaskan pejabat/pegawai terkait untuk melaksanakan analisis permintaan perubahan terhadap kebutuhan.
  - 3.11 Direktur TTKI menerima tembusan Formulir Permintaan Perubahan Proyek TIK dari pengguna layanan TIK dan menugaskan pejabat/pegawai Direktorat TTKI untuk melakukan analisis permintaan perubahan terhadap kebutuhan.
  - 3.12 Pejabat/pegawai Direktorat TPB, Direktorat TTKI, dan Direktorat KITSDA melakukan analisis permintaan perubahan terhadap kebutuhan dengan mempertimbangkan hasil *change impact analysis* yang telah disetujui oleh *Project Sponsor* sebagaimana dimaksud pada angka 3.8.
  - 3.13 Hasil analisis permintaan perubahan terhadap kebutuhan kemudian dilaporkan kepada Direktur TTKI, Direktur TPB, dan Direktur KITSDA untuk dilakukan persetujuan.
  - 3.14 Direktur TPB bersama-sama dengan Direktur TTKI dan Direktur KITSDA melakukan persetujuan terhadap permintaan perubahan berdasarkan hasil analisis permintaan perubahan terhadap kebutuhan. Apabila diperlukan, dapat meminta pertimbangan Tim Pengarah Tata Kelola TIK dalam memberikan rekomendasi atas permintaan perubahan kebutuhan.
  - 3.15 Dalam hal permintaan perubahan Proyek TIK disetujui, pelaksanaan perubahannya mengacu kepada Tata Cara Pengelolaan Perubahan Kebutuhan sebagaimana tercantum pada Pedoman Pengembangan Aplikasi dan Infrastruktur TIK.
  - 3.16 Direktur TPB mengirimkan surat penolakan kepada Unit Kerja Pengguna Layanan TIK dalam hal permintaan perubahan Proyek TIK tidak disetujui.
4. Dalam hal permintaan perubahan Proyek TIK yang diajukan oleh Unit Kerja Pengguna Layanan TIK kepada Direktur TTKI, maka:
- 4.1 Formulir Permintaan Perubahan Proyek TIK harus terlebih dahulu ditandatangani oleh Pimpinan Unit Kerja Pengguna Layanan TIK.
  - 4.2 Direktur TTKI mengirimkan Formulir Permintaan Perubahan Proyek TIK kepada *Project Sponsor* untuk dilakukan *change impact analysis*.
  - 4.3 Setelah menerima Formulir Permintaan Perubahan Proyek TIK dari Direktur TTKI, *Project Sponsor* menugaskan Penanggung Jawab Proyek untuk melakukan analisis terhadap permintaan perubahan Proyek TIK.
  - 4.4 Penanggung Jawab Proyek menugaskan *Project Manager* untuk melakukan *change impact analysis*.
  - 4.5 *Project Manager* mempelajari permintaan perubahan Proyek TIK dan melakukan *change impact analysis*.
  - 4.6 Hasil *change impact analysis* yang telah selesai dilakukan kemudian dilaporkan kepada Penanggung Jawab Proyek.
  - 4.7 Penanggung Jawab Proyek memeriksa hasil *change impact analysis*, melakukan persetujuan, dan mengirimkan *change impact analysis* yang telah disetujui kepada *Project Sponsor*.
  - 4.8 *Project Sponsor* memberikan persetujuan dan mengirimkan hasil *change impact analysis* kepada Direktur TTKI.
  - 4.9 Direktur TTKI melakukan analisis terhadap perencanaan rutin kapasitas dengan mengacu kepada Tata Cara Perencanaan Rutin Kapasitas Layanan TIK sebagaimana tercantum pada Pedoman Pengelolaan Kapasitas dan Ketersediaan Layanan TIK.
  - 4.10 Direktur TTKI melakukan persetujuan terhadap permintaan perubahan Proyek TIK berdasarkan hasil analisis terhadap perencanaan rutin kapasitas. Apabila diperlukan, dapat meminta pertimbangan Tim Pengarah Tata Kelola TIK dalam memberikan rekomendasi atas permintaan perubahan.
  - 4.11 Dalam hal permintaan perubahan Proyek TIK disetujui, pelaksanaan perubahannya mengacu kepada Tata Cara Pengelolaan Perubahan Kebutuhan sebagaimana tercantum pada Pedoman Pengembangan Aplikasi dan Infrastruktur TIK.
  - 4.12 Direktur TTKI mengirimkan surat penolakan kepada Unit Kerja Pengguna Layanan TIK dalam hal permintaan perubahan Proyek TIK tidak disetujui.

C. Bagan Arus ( Flow Chart)



Tata Cara Pemeliharaan Perbaikan Proyek Teknologi Informasi dan Komunikasi





**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

..... (1)

.....  
 .....  
 ..... (2)

Telepon : .....  
 Faximili : .....  
 Teleks : ..... (3)

**FORMULIR PERMINTAAN PERUBAHAN PROYEK TIK**  
**Nomor FRM.PPb-...../...../..... (4)**  
**Tanggal : ..... (5)**

**I. Identitas Pemohon Perubahan**

|            |   |       |     |
|------------|---|-------|-----|
| Nama       | : | ..... | (6) |
| NIP        | : | ..... | (7) |
| Jabatan    | : | ..... | (8) |
| Unit Kerja | : | ..... | (9) |

**II. Detail Permintaan Perubahan**

|                    |      |   |   |
|--------------------|------|---|---|
| Nama Proyek        | (10) | : | .....   |
| Kategori Perubahan | (11) | : | <input type="checkbox"/> Penambahan <input type="checkbox"/> Pengurangan<br><input type="checkbox"/> Penghapusan <input type="checkbox"/> Lainnya .....   |
| Prioritas          | (12) | : | <input type="checkbox"/> Sangat Penting <input type="checkbox"/> Penting <input type="checkbox"/> Biasa   |
| Bentuk Perubahan   | (13) | : | <input type="checkbox"/> Proses, sebutkan .....<br><input type="checkbox"/> Dokumen, sebutkan .....<br><input type="checkbox"/> Hasil Kerja, sebutkan .....<br><input type="checkbox"/> Lainnya ..... |
| Judul Perubahan    | (14) | : | .....   |
| Uraian Perubahan   | (15) | : | .....   |
| Alasan Perubahan   | (16) | : | .....   |

Mengetahui,  
 Atasan

Pemohon

(.....)(17)  
 NIP.....(18)

(.....)(19)  
 NIP.....(20)

Persetujuan,  
 Project Sponsor

(.....)(21)  
 NIP.....(22)

## Petunjuk Pengisian Formulir Permintaan Perubahan Proyek TIK

- Angka 1 : Diisi dengan Nama Unit Kerja pemohon yang mengajukan permintaan perubahan Proyek TIK.
- Angka 2 : Diisi dengan alamat kantor Unit Kerja pemohon yang mengajukan permintaan perubahan Proyek TIK.
- Angka 3 : Diisi dengan nomor telepon kantor Unit Kerja pemohon yang mengajukan permintaan perubahan Proyek TIK.
- Angka 4 : Diisi dengan nomor formulir. Di isi dengan format: FRM.PPb-<nomor urut>/<kode persuratan unit kerja>/<tahun>.
- Angka 5 : Diisi dengan tanggal permintaan perubahan Proyek TIK.
- Angka 6 : Diisi dengan Nama pemohon perubahan Proyek TIK.
- Angka 7 : Diisi dengan NIP pemohon perubahan Proyek TIK.
- Angka 8 : Diisi dengan Jabatan pemohon perubahan Proyek TIK.
- Angka 9 : Diisi dengan Unit Kerja pemohon perubahan Proyek TIK.
- Angka 10 : Diisi dengan nama Proyek TIK yang akan diajukan permohonan perubahannya.
- Angka 11 : Diisi dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia atau mengisi secara manual apabila tidak menemukan pilihan pada kolom "Lainnya".
- Angka 12 : Diisi dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.
- Angka 13 : Diisi dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia atau mengisi secara manual apabila tidak menemukan pilihan pada kolom "Lainnya".
- Angka 14 : Diisi dengan intisari dari permintaan perubahan Proyek TIK yang diajukan.
- Angka 15 : Diisi dengan uraian dari permintaan perubahan Proyek TIK yang diajukan.
- Angka 16 : Diisi dengan alasan dari permintaan perubahan Proyek TIK yang diajukan.
- Angka 17 : Diisi dengan Nama dari atasan pemohon permintaan perubahan Proyek TIK, dalam hal permintaan perubahan Proyek TIK diajukan oleh Unit Kerja Pengguna Layanan TIK
- Angka 18 : Diisi dengan NIP dari atasan pemohon permintaan perubahan Proyek TIK, dalam hal permintaan perubahan Proyek TIK diajukan oleh Unit Kerja Pengguna Layanan TIK
- Angka 19 : Diisi dengan Nama dari pemohon permintaan perubahan Proyek TIK
- Angka 20 : Diisi dengan NIP dari pemohon permintaan perubahan Proyek TIK
- Angka 21 : Diisi dengan Nama dari *Project Sponsor* Proyek TIK
- Angka 22 : Diisi dengan NIP dari *Project Sponsor* Proyek TIK