

LAMPIRAN
SURAT EDARAN DIREKTUR JENDERAL PAJAK
NOMOR : SE-59/PJ/2011
TENTANG : PEDOMAN PENGELOLAAN PERUBAHAN DAN
RELEASE LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KOMUNIKASI (TIK)



**Pedoman Pengelolaan Perubahan dan *Release*
Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi**

**Direktorat Jenderal Pajak
Kementerian Keuangan Republik Indonesia**

Versi 1.0

KLASIFIKASI : TERBATAS

TANGGAL : 9 AGUSTUS 2011

LEMBAR PENGENDALIAN

NO	Penerima Dokumen	Format Dokumen
1	Direktur Jenderal Pajak	Cetakan
2	Direktorat TIP	Cetakan
3	Direktorat TTKI	Cetakan
4	Pegawai DJP	Elektronik

DAFTAR ISI

A.	Deskripsi	1
B.	Acuan	1
C.	Dokumen Terkait	1
D.	Pedoman Pengelolaan Perubahan Layanan TIK	1
E.	Pedoman Pengelolaan Release Layanan TIK	7
F.	Pemantauan dan Laporan Rutin Pengelolaan Perubahan dan Release Layanan TIK	9
G.	Definisi	10
Lampiran I	Tata Cara Perubahan Layanan TIK	14
Lampiran II	Tata Cara <i>Release</i> dan <i>Rollout</i> Layanan TIK	19
Lampiran III	Tata Cara <i>Post Implementation Review</i> Layanan TIK	23
Lampiran IV	Formulir Permintaan Perubahan Layanan TIK / Request For Change (FC)	25
Lampiran V	Daftar Klasifikasi Perubahan Layanan TIK	27
Lampiran VI	Formulir <i>Change Impact Analysis</i>	29
Lampiran VII	Check List Kelengkapan Dokumen <i>Rollout</i> Layanan TIK	32
Lampiran VIII	Berita Acara <i>Rollout</i> Layanan TIK	34
Lampiran IX	Laporan <i>Post Implementation Review</i>	36
Lampiran X	Laporan Pengelolaan Perubahan dan <i>Release</i> Layanan TIK	38
Lampiran XI	Laporan Kegiatan <i>Rollout</i> Layanan TIK	40

A. Deskripsi

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

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

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

B. Acuan

1. Kebijakan Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi Direktorat Jenderal Pajak;
2. Kebijakan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Direktorat Jenderal Pajak; dan
3. *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL).

C. Dokumen Terkait

1. Pedoman Pengelolaan Gangguan Layanan TIK;
2. Pedoman Pengelolaan Problem Layanan TIK;
3. Pedoman Pengelolaan Permintaan Layanan TIK dan Katalog Layanan TIK; dan
4. Pedoman Pengembangan Aplikasi dan Infrastruktur TIK.

D. Pedoman Pengelolaan Perubahan Layanan TIK

1. Perubahan Layanan TIK meliputi kegiatan perbaikan atas Layanan TIK yang terdapat pada Katalog Layanan TIK yang dilakukan untuk menambah manfaat Layanan TIK tersebut guna memenuhi kebutuhan dari proses bisnis DJP yang belum terakomodir.
2. Pengelolaan perubahan Layanan TIK meliputi kegiatan sebagai berikut:
 - 2.1. Permintaan perubahan Layanan TIK;
 - 2.2. Pencatatan permintaan perubahan Layanan TIK;
 - 2.3. Analisis dampak perubahan (*change impact analysis*) Layanan TIK;
 - 2.4. Persetujuan permintaan perubahan Layanan TIK; dan
 - 2.5. Implementasi perubahan Layanan TIK.
3. Permintaan perubahan Layanan TIK
 - 3.1. Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang membutuhkan perubahan atas Layanan TIK yang sudah berjalan menyampaikan permintaan perubahan Layanan TIK kepada Direktur Teknologi Informasi Perpajakan (TIP) melalui *Service Desk* TIK.
 - 3.2. Pegawai DJP sebagaimana dimaksud pada angka 3.1. adalah:
 - 3.2.1. Pengguna/Perwakilan Pengguna Layanan TIK, dalam hal Layanan TIK yang digunakan belum mengakomodir tugas atau fungsinya;
 - 3.2.2. Pegawai pada Unit Kerja TIK, dalam hal terdapat kebutuhan untuk dilakukan perubahan Layanan TIK terkait tugas dan fungsinya;
 - 3.2.3. *Incident Coordinator* Layanan TIK, dalam hal diperlukan perubahan Layanan TIK karena adanya gangguan Layanan TIK; dan
 - 3.2.4. *Problem Manager* Layanan TIK, dalam hal diperlukan perubahan Layanan TIK karena adanya problem Layanan TIK.
 - 3.3. Permintaan perubahan Layanan TIK harus disetujui oleh pimpinan unit kerja dan disampaikan dengan menggunakan Formulir Permintaan Perubahan/*Request for Change* (RFC) sebagaimana tercantum pada Lampiran IV Pedoman ini.
 - 3.4. Formulir Permintaan Perubahan/*Request for Change* (RFC) sebagaimana dimaksud pada angka 3.3. disampaikan baik melalui media *fax*, *e-mail* atau surat, maupun melalui pembukaan tiket perubahan Layanan TIK secara *online* dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Layanan TIK.
4. Pencatatan permintaan perubahan Layanan TIK
 - 4.1. Untuk memudahkan Unit Kerja TIK dalam mengelola perubahan Layanan TIK, maka atas setiap permintaan perubahan Layanan TIK dilakukan pencatatan dengan membuat satu tiket perubahan Layanan TIK pada aplikasi Sistem Informasi Manajemen Layanan TIK.
 - 4.2. Dalam hal permintaan perubahan Layanan TIK tidak disampaikan melalui pembukaan tiket perubahan Layanan TIK, *Service Desk* TIK menerima permintaan perubahan Layanan TIK dengan membuka tiket perubahan Layanan TIK pada aplikasi Sistem Informasi Manajemen Layanan TIK.
 - 4.3. Status tiket perubahan Layanan TIK ditentukan sebagai berikut:
 - 4.3.1. *Open*: yaitu keadaan di mana tiket perubahan Layanan TIK sudah aktif dan sudah dieskalasi kepada pihak terkait;
 - 4.3.2. *Approved*: yaitu keadaan di mana tiket perubahan Layanan TIK telah disetujui oleh *Change Coordinator*, *Change Manager*, atau *Emergency Change Advisory Board* (E-CAB);

- 4.3.3. *In Progress*: yaitu keadaan di mana tiket perubahan Layanan TIK masih dalam proses penanganan oleh Pelaksana terkait;
 - 4.3.4. *Pending*: yaitu keadaan di mana tiket perubahan Layanan TIK ditunda penanganannya dikarenakan suatu sebab tertentu, misalnya perubahan tidak dapat dilakukan karena berkaitan dengan perubahan lain yang sedang dilakukan;
 - 4.3.5. *Rejected*: yaitu keadaan di mana tiket perubahan Layanan TIK tidak disetujui oleh *Change Coordinator*, *Change Manager*, atau *E-CAB* karena sebab tertentu, misalnya karena perubahan dapat membawa dampak yang sangat besar dan dapat mengganggu proses bisnis DJP; dan
 - 4.3.6. *Closed*: yaitu keadaan di mana perubahan Layanan TIK telah selesai dilakukan.
- 4.4. *Service Desk* TIK mengklasifikasikan permintaan perubahan Layanan TIK sebagai berikut:
- 4.4.1. Perubahan Layanan TIK yang bersifat *standard*, yaitu perubahan yang memiliki karakteristik antara lain:
 - 4.4.1.1. Perubahan yang akan dilakukan tidak menyebabkan gangguan terhadap Layanan TIK yang sudah berjalan;
 - 4.4.1.2. Perubahan tersebut merupakan kegiatan rutin yang sudah dilaksanakan dengan baik tanpa ada masalah, dan tidak pernah mengakibatkan gangguan Layanan TIK;
 - 4.4.1.3. Perubahan atas Layanan TIK yang telah tersedia dokumentasi yang rinci, sehingga perubahan dapat dilaksanakan dengan mudah dan dapat mengurangi atau meniadakan risiko kegagalan;
 - 4.4.1.4. Perubahan tersebut tidak mengubah profil risiko Layanan TIK terhadap ketersediaan, kerahasiaan, dan keutuhan informasi dengan klasifikasi sangat rahasia dan rahasia;
 - 4.4.1.5. Sumber daya pelaksana yang melakukan perubahan memiliki keterampilan yang memadai termasuk keterampilan untuk meniadakan atau mengurangi potensi gangguan yang mungkin terjadi; dan/atau
 - 4.4.1.6. Perubahan Layanan TIK tersebut dapat digunakan untuk mempercepat proses penanganan gangguan Layanan TIK.

Contoh perubahan Layanan TIK yang bersifat *standard* antara lain perubahan data yang disebabkan karena kesalahan input yang tidak berdampak pada data lainnya.
 - 4.4.2. Perubahan Layanan TIK yang bersifat normal, yaitu perubahan yang memiliki karakteristik sebagai berikut:
 - 4.4.2.1. Perubahan yang akan dilakukan tidak termasuk dalam perubahan yang bersifat *standard* dan belum pernah dilakukan sebelumnya;
 - 4.4.2.2. Sebelum melakukan perubahan dibutuhkan analisis dampak perubahan (*change impact analysis*);
 - 4.4.2.3. Sumber daya pelaksana belum sepenuhnya memiliki keterampilan yang memadai untuk melaksanakan perubahan, termasuk keterampilan untuk meniadakan atau mengurangi potensi gangguan yang mungkin terjadi;
 - 4.4.2.4. Perubahan yang akan dilakukan berpotensi meningkatkan profil risiko Layanan TIK terhadap ketersediaan, kerahasiaan, dan keutuhan informasi DJP dengan klasifikasi sangat rahasia dan rahasia;
 - 4.4.2.5. Pelaksanaan perubahan dapat melibatkan sumber daya dari berbagai unit kerja baik dari internal DJP maupun dari eksternal DJP; dan/atau
 - 4.4.2.6. Setelah perubahan selesai dilakukan diperlukan pengujian secara menyeluruh untuk memperkecil risiko kegagalan dan/atau gangguan yang ditimbulkan.

Contoh perubahan Layanan TIK yang bersifat normal antara lain penambahan *field* pada *database* akibat adanya ketentuan baru.
 - 4.4.3. Perubahan Layanan TIK yang bersifat *emergency*, yaitu perubahan yang memiliki karakteristik sebagai berikut:
 - 4.4.3.1. Perubahan bersifat normal tetapi mempunyai tingkat *urgency* yang lebih tinggi;
 - 4.4.3.2. Perubahan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan yang sifatnya mendesak atau harus dipenuhi dalam jangka waktu yang pendek;
 - 4.4.3.3. Perubahan yang apabila tidak segera dilakukan akan membawa dampak buruk dalam jumlah besar bagi proses bisnis utama DJP; dan/atau
 - 4.4.3.4. Perubahan dapat dilakukan tanpa melalui pengujian secara menyeluruh untuk mempercepat waktu pelaksanaan.

Contoh perubahan Layanan TIK yang bersifat *emergency* antara lain penambahan *patch* keamanan untuk aplikasi atau *database* yang terserang virus.
- 4.5. Berdasarkan klasifikasi permintaan perubahan Layanan TIK, *Service Desk* TIK melakukan eskalasi penyelesaian perubahan Layanan TIK kepada:
- 4.5.1. *Change Coordinator* terkait, dalam hal perubahan Layanan TIK bersifat *standard*; dan
 - 4.5.2. *Change Manager* terkait, dalam hal perubahan Layanan TIK bersifat *normal* atau *emergency*;
- serta mengubah status tiket menjadi *Open*.
- 4.6. Dalam hal perubahan Layanan TIK bersifat *normal* atau *emergency*, *Change Manager* menugaskan *Change Coordinator* terkait untuk melakukan analisis dampak perubahan (*Change Impact Analysis*) Layanan TIK.
- 4.7. Pengklasifikasian dan pengeskalasian permintaan perubahan Layanan TIK sebagaimana

dimaksud pada angka 4.4. dan 4.5. dilakukan dengan mengacu kepada Daftar Klasifikasi Perubahan Layanan TIK.

- 4.8. Sekurang-kurangnya setiap tiga bulan sekali Subdirektorat Analisis dan Evaluasi Sistem Informasi (AESI), Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi (TTKI), menyusun dan memperbaharui Daftar Klasifikasi Perubahan Layanan TIK yang berisi:

4.8.1. Pengelompokan perubahan Layanan TIK berdasarkan:

- a. Area perubahan yang terdiri dari Aplikasi/*Software*, *Network*, *Hardware non-Network*, *Database*, dan lainnya;
- b. Subarea perubahan yang berisi nama layanan area perubahan
Contoh: Area: Aplikasi/*Software*, Subarea: SIDJP;
- c. Detil subarea perubahan yang berisi detil dari subarea perubahan
Contoh: Area: Aplikasi/*Software*, Subarea: SIDJP, Detil subarea: Modul Penagihan;
- d. Klasifikasi perubahan yang terdiri dari *standard*, normal, dan *emergency*;
- e. *Change Impact* yang terdiri dari *critical*, *high*, *medium*, dan *low*;
- f. *Change Urgency* yang terdiri dari *critical*, *high*, *medium*, dan *low*; dan
- g. Prioritas perubahan yang terdiri dari prioritas 1, 2, 3, dan 4.

Pengkategorian *change impact*, *change urgency*, dan prioritas perubahan sebagaimana dimaksud pada huruf e, f, dan g mengacu kepada Kebijakan Pengelolaan Layanan TIK Bab X Pengelolaan Perubahan Layanan TIK;

4.8.2. Pihak yang berwenang menyetujui perubahan Layanan TIK;

4.8.3. Pihak-pihak yang terkait dengan pelaksanaan perubahan Layanan TIK;

4.8.4. *Response time*/waktu tanggap dari pihak terkait setelah menerima penugasan;

4.8.5. Durasi penanganan sebelum dieskalasi kepada pihak lain; dan

4.8.6. Pihak yang menerima eskalasi dalam hal durasi maksimal dan *response time* telah terlewati.

Format Daftar Klasifikasi Perubahan Layanan TIK tercantum dalam Lampiran V Pedoman ini.

5. Analisis Dampak Perubahan (*Change Impact Analysis*) Layanan TIK

5.1. *Change impact analysis* (CIA) dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dampak yang akan ditimbulkan dari perubahan Layanan TIK yang akan dilakukan.

5.2. *Change Coordinator* mengoordinasikan kegiatan CIA dengan Pelaksana Teknis Perubahan Layanan TIK terkait, dengan kegiatan sebagai berikut:

5.2.1. Melakukan analisis *change impact* dan *change urgency* terhadap:

- a. Proses bisnis DJP;
- b. Infrastruktur DJP;
- c. Dokumen; dan
- d. Layanan TIK lainnya;

5.2.2. Melakukan analisis *change impact* jika perubahan Layanan TIK tidak dilakukan; dan

5.2.3. Menentukan prioritas perubahan dalam hal perubahan Layanan TIK dapat dilakukan.

5.3. Hasil kegiatan CIA sebagaimana dimaksud pada angka 5.2. dituangkan ke dalam Formulir *Change Impact Analysis* sebagaimana tercantum dalam Lampiran VI Pedoman ini untuk dijadikan dasar persetujuan perubahan Layanan TIK yang bersifat normal atau *emergency*.

6. Persetujuan perubahan Layanan TIK

6.1. Dalam hal perubahan Layanan TIK bersifat *standard*, *Change Coordinator* memberikan persetujuan terhadap perubahan yang akan dilakukan tanpa melakukan kegiatan CIA.

6.2. Dalam hal perubahan Layanan TIK bersifat normal, *Change Manager* mempelajari hasil CIA yang dilakukan oleh *Change Coordinator* dan berdasarkan hasil CIA tersebut memberikan persetujuan pelaksanaan perubahan Layanan TIK.

6.3. Dalam hal perubahan Layanan TIK bersifat *emergency*, *Change Manager* melakukan pembahasan dan meminta persetujuan perubahan Layanan TIK kepada E-CAB dengan mempertimbangkan hasil CIA.

6.4. Jangka waktu maksimal pemberian persetujuan permintaan perubahan Layanan TIK yang bersifat *emergency* adalah 24 jam sejak tiket perubahan Layanan TIK tersebut diregister oleh petugas *Service Desk* TIK.

6.5. Dalam hal E-CAB sedang tidak berada di tempat Penyampaian persetujuan sebagaimana dimaksud pada angka 6.4. dapat disampaikan melalui media *fax*, *email*, *teleconference* atau media lain yang dianggap tercepat dan terefektif namun tetap harus terdokumentasi dengan baik.

7. Implementasi perubahan Layanan TIK

7.1. Permintaan perubahan Layanan TIK yang telah mendapatkan persetujuan dan Formulir Permintaan Perubahan/*Request for Change* (RFC) telah diterima harus segera diimplementasikan oleh Pelaksana Teknis Perubahan Layanan TIK terkait yang ditunjuk. Khusus untuk perubahan Layanan TIK yang bersifat *emergency*, Formulir Permintaan Perubahan/*Request for Change* (RFC) dapat dilengkapi setelah perubahan Layanan TIK selesai dilaksanakan.

7.2. Perubahan Layanan TIK yang bersifat *standard* dilaksanakan pada lingkungan *production* dengan persetujuan *Change Coordinator*.

7.3. Perubahan Layanan TIK yang bersifat normal atau *emergency* dilaksanakan dengan kegiatan sebagai berikut:

- 7.3.1. Perubahan Layanan TIK yang tidak membutuhkan pengembangan TIK dilakukan dengan mengacu kepada huruf E. Pedoman Pengelolaan *Release* Layanan TIK.
 - 7.3.2. Perubahan Layanan TIK yang membutuhkan pengembangan TIK dilakukan dengan mengacu kepada Pedoman Pengembangan Aplikasi dan Infrastruktur TIK.
 - 7.4. Perubahan Layanan TIK yang bersifat *standard* yang telah dilaksanakan pada lingkup *production* sebagaimana dimaksud pada angka 7.2. dinyatakan selesai dengan penutupan tiket perubahan Layanan TIK oleh *Change Coordinator* yang selanjutnya menginformasikannya kepada pihak yang terkait.
 - 7.5. Perubahan Layanan TIK yang bersifat normal atau *emergency* yang membutuhkan pengembangan TIK sebagaimana dimaksud pada angka 7.3.2. dinyatakan selesai dengan penutupan tiket perubahan Layanan TIK oleh Kepala Subdirektorat AESI, Direktorat TTKI, yang selanjutnya membuat usulan pengembangan TIK dengan mengacu kepada Pedoman Pengembangan Aplikasi dan Infrastruktur TIK.
8. Tata Cara Perubahan Layanan TIK sebagaimana terlampir pada Lampiran I Pedoman ini.

E. Pedoman Pengelolaan *Release* Layanan TIK

1. Pengelolaan *release* Layanan TIK diperlukan untuk mengimplementasikan perubahan Layanan TIK yang bersifat normal atau *emergency* dan tidak membutuhkan pengembangan TIK, pada lingkungan *production*.
2. Pengelolaan *release* Layanan TIK sebagaimana dimaksud pada angka 1 meliputi kegiatan sebagai berikut:
 - 2.1. Pelaksanaan *release* Layanan TIK; dan
 - 2.2. Pelaksanaan *rollout* Layanan TIK.
3. Pelaksanaan *release* Layanan TIK
 - 3.1. Pelaksanaan *release* Layanan TIK meliputi kegiatan merencanakan, membangun, dan menguji produk yang diharapkan dari permintaan perubahan Layanan TIK.
 - 3.2. Pelaksanaan *release* Layanan TIK atas perubahan Layanan TIK yang sudah melalui tahapan implementasi sebagaimana diatur pada huruf D angka 7 dilakukan dengan persetujuan *Release Coordinator* Layanan TIK dan berkoordinasi dengan Seksi terkait di Direktorat TIP.
 - 3.3. Pelaksanaan *release* Layanan TIK dilakukan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
 - 3.3.1. Kebutuhan perangkat dan keterlibatan pihak ketiga penyedia barang dan/atau jasa TIK;
 - 3.3.2. Perencanaan dan sumber daya yang akan digunakan dalam proses *release* dan *rollout* Layanan TIK; dan
 - 3.3.3. Dampak yang ditimbulkan dari pelaksanaan *release* Layanan TIK.
 - 3.4. Sebelum melakukan *release* Layanan TIK, Pelaksana Teknis *Release* Layanan TIK terkait membuat rencana *release* Layanan TIK yang meliputi tetapi tidak terbatas pada:
 - 3.4.1. Jadwal dan durasi pelaksanaan *release* Layanan TIK;
 - 3.4.2. Pihak-pihak yang bertanggung jawab melaksanakan *release* Layanan TIK; dan
 - 3.4.3. *Rollback plan* apabila terjadi kegagalan dan/atau gangguan akibat pelaksanaan perubahan Layanan TIK.
 - 3.5. Dalam hal perubahan Layanan TIK berupa perubahan aplikasi maka dilakukan perubahan pada dokumen *User Requirement Specification* (URS), *Software Requirement Specification* (SRS), *Software Detail Design* (SDD), dan *User Manual* dengan mengacu kepada Pedoman Pengembangan Aplikasi dan Infrastruktur TIK.
 - 3.6. Pelaksana Teknis *Release* Layanan TIK terkait melakukan perubahan dan pengujian Layanan TIK sesuai dengan persetujuan dan melaporkannya kepada *Release Coordinator* Layanan TIK.
4. Pelaksanaan *rollout* Layanan TIK
 - 4.1. Pelaksanaan *rollout* Layanan TIK atas perubahan Layanan TIK dilakukan setelah semua tahapan dalam pengelolaan *release* Layanan TIK sebagaimana dimaksud pada angka 3. selesai dilakukan.
 - 4.2. Selain berasal dari pengelolaan *release* Layanan TIK sebagaimana dimaksud pada angka 4.1., pelaksanaan *rollout* Layanan TIK juga dapat berasal dari hasil pengembangan TIK yang dilakukan berdasarkan Pedoman Pengembangan Aplikasi dan Infrastruktur TIK.
 - 4.3. Pelaksanaan *rollout* Layanan TIK yang berasal dari hasil pengembangan TIK sebagaimana pada angka 4.2. dilakukan dengan penyerahan hasil pengembangan TIK dari Direktur TTKI kepada Direktur TIP setelah memenuhi persyaratan yang tertuang dalam Kebijakan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Direktorat Jenderal Pajak Bab VI Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
 - 4.4. Pelaksanaan *rollout* Layanan TIK harus memenuhi semua kelengkapan yang ada pada Check List Kelengkapan Data *Rollout* Layanan TIK sebagaimana tercantum dalam Lampiran VII Pedoman ini.
 - 4.5. Check List Kelengkapan Data *Rollout* Layanan TIK disiapkan oleh *Release Coordinator* Layanan TIK dan diserahkan kepada Seksi Penyusunan Prosedur Operasional (PPO), Direktorat TTKI, sebagai bahan penyerahan hasil perubahan Layanan TIK atau pengembangan TIK kepada *Rollout Manager*.
 - 4.6. Pelaksanaan *Rollout* Layanan TIK dilakukan dua kali dalam satu minggu yaitu pada hari Selasa pukul 16.00 sampai dengan pukul 24.00 WIB dan pada hari Jumat pukul 17.00 WIB sampai dengan hari Minggu pukul 24.00 WIB.
 - 4.7. Khusus untuk pelaksanaan *rollout* Layanan TIK yang bersifat *emergency* dapat dilakukan setiap saat apabila diperlukan dengan mempertimbangkan *downtime* yang paling singkat.
 - 4.8. Sebelum melakukan *rollout* Layanan TIK, Kepala Seksi PPO, Direktorat TTKI, berkoordinasi dengan *Rollout Manager* untuk memastikan waktu dan dampak dari pelaksanaan *rollout*

- Layanan TIK.
- 4.9. Dalam hal kegiatan *rollout* Layanan TIK menyebabkan kegagalan dan/atau gangguan Layanan TIK, *Rollout Manager* mengoordinasikan kegiatan *rollback* sesuai dengan *rollback plan*.
 - 4.10. Atas kegiatan *rollout* Layanan TIK, *Rollout Manager* menandatangani Berita Acara *Rollout* Layanan TIK yang formatnya sebagaimana terlampir pada Lampiran VIII Pedoman ini dan menutup tiket perubahan Layanan TIK atau tiket pengembangan TIK serta menginformasikan kepada pihak terkait.
 - 4.11. Seksi Pemantauan Konfigurasi dan Kapasitas, Direktorat TIP, memperbaharui informasi aset TIK pada *Configuration Management Data Base* (CMDB) atas hasil kegiatan *rollout* Layanan TIK.
5. Tata Cara *Release* dan *Rollout* Layanan TIK sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Pedoman ini.

F. Pemantauan dan pelaporan rutin pengelolaan perubahan dan *release* Layanan TIK

1. *Service Desk* TIK melakukan pemantauan terhadap penyelesaian tiket perubahan Layanan TIK setiap hari dan mengonfirmasi pihak terkait yang belum melakukan penyelesaian perubahan Layanan TIK.
2. *Rollout Manager* melaporkan setiap pelaksanaan *rollout* Layanan TIK di lingkungan *Data Center* sesuai dengan Berita Acara *Rollout* Layanan TIK kepada Ketua Tim Pengelolaan Kelangsungan Layanan TIK sebagai dasar perbaikan dokumen *Disaster Recovery Plan* (DRP).
3. *Rollout Manager* membuat Laporan Kegiatan *Rollout* Layanan TIK yang formatnya sebagaimana tercantum dalam Lampiran XI Pedoman ini untuk disampaikan kepada *Change Manager*.
4. *Change Manager* membuat Laporan Pengelolaan Perubahan dan *Release* Layanan TIK dengan format sebagaimana tercantum dalam Lampiran X Pedoman ini dengan dilampiri Laporan Kegiatan *Rollout* Layanan TIK, paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya setelah Laporan Kegiatan *Rollout* Layanan TIK diterima untuk disampaikan kepada Direktur TTKI dan Direktur TIP.
5. Laporan Pengelolaan Perubahan dan *Release* Layanan TIK dapat dijadikan bahan untuk:
 - 5.1. Evaluasi rutin oleh Seksi Evaluasi Sistem Informasi (ESI), Direktorat TTKI;
 - 5.2. Audit internal tata kelola TIK oleh Tim Auditor Internal Tata Kelola TIK; atau
 - 5.3. Kegiatan lain yang memerlukan pengambilan keputusan dalam penyelenggaraan Layanan TIK.
6. *Post Implementation Review* (PIR)
 - 6.1. Kepala Subdirektorat AESI menugaskan Kepala Seksi ESI untuk melakukan PIR terhadap seluruh hasil pengembangan TIK serta hasil implementasi perubahan Layanan TIK untuk klasifikasi perubahan yang bersifat normal dan *emergency* prioritas 1 dan 2.
 - 6.2. PIR dilakukan dengan mengidentifikasi, mengevaluasi, dan melaporkan bahwa:
 - a. Sistem dapat digunakan;
 - b. Kebutuhan pengguna telah terpenuhi;
 - c. Risiko telah termitigasi; dan
 - d. Proses implementasi telah dilakukan secara efektif dan efisien.
 - 6.3. Apabila dari hasil PIR yang telah dilakukan ternyata ditemukan gangguan atau problem Layanan TIK, maka kepala seksi ESI membuka tiket gangguan atau tiket problem Layanan TIK.
 - 6.4. PIR terhadap hasil *rollout* Layanan TIK dilakukan paling lambat 3 (tiga) bulan setelah kegiatan *rollout* Layanan TIK dilaksanakan.
 - 6.5. Tata Cara *Post Implementation Review* Layanan TIK sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Pedoman ini.
 - 6.6. Hasil PIR dituangkan ke dalam Laporan *Post Implementation Review* yang formatnya sebagaimana tercantum dalam Lampiran IX Pedoman ini.

G. Definisi

1. Aset TIK atau *Configuration Item* (CI) adalah komponen/infrastruktur pendukung Layanan TIK seperti *hardware*, *software*, dan dokumentasi.
2. *Change Coordinator* atau Koordinator Perubahan Layanan TIK adalah Kepala Seksi di lingkungan Direktorat TIP dan Direktorat TTKI yang ditugaskan untuk mengoordinasikan pengelolaan perubahan Layanan TIK yang menjadi bidang tugasnya.
3. *Change Impact* adalah dampak negatif yang mungkin terjadi akibat adanya perubahan terhadap Layanan TIK yang sudah berjalan.
4. *Change Impact Analysis* (CIA) adalah analisis yang dilakukan terhadap permintaan perubahan Layanan TIK untuk mengetahui dampak yang akan ditimbulkan dari permintaan perubahan Layanan TIK tersebut.
5. *Change Manager* atau Manajer Perubahan Layanan TIK adalah pejabat yang ditunjuk untuk melaksanakan kegiatan pengelolaan perubahan Layanan TIK. *Change Manager* terdiri dari Kepala Subdirektorat di lingkungan Direktorat TTKI sesuai bidang tugasnya.
6. *Change Urgency* adalah tingkat kepentingan pelaksanaan perubahan Layanan TIK.
7. *Configuration Management Database* (CMDB) adalah *logical data repository* yang menyimpan informasi mengenai aset TIK, hubungan antar aset TIK, dan seluruh informasi yang diperlukan serta menunjang proses pengelolaan seluruh Layanan TIK.
8. *Data Center* adalah sarana fisik yang digunakan untuk menempatkan perangkat-perangkat Layanan TIK secara terpusat
9. *Disaster Recovery Plan* (DRP) adalah rencana pemulihan penyelenggaraan Layanan TIK utama pada saat terjadi keadaan darurat.
10. *Downtime* adalah ukuran/tenggang waktu di mana komponen pendukung Layanan TIK tidak tersedia atau tidak beroperasi secara normal.
11. *Emergency Change Advisory Board* (E-CAB) adalah pejabat yang berwenang untuk menentukan apakah perubahan yang bersifat *emergency* dapat dilaksanakan. E-CAB terdiri dari *Change Manager* terkait, Direktur TIP, dan Direktur TTKI.

12. Gangguan Layanan TIK adalah hal-hal yang berpotensi menjadi masalah atau masalah yang terjadi terhadap Layanan TIK itu sendiri, sehingga Layanan TIK tidak dapat beroperasi dengan normal.
13. *Incident Coordinator* Layanan TIK adalah Kepala Seksi di lingkungan Unit Kerja TIK yang mengoordinasikan pengelolaan gangguan Layanan TIK yang menjadi bidang tugasnya.
14. Katalog Layanan TIK adalah daftar Layanan TIK yang dibuat untuk memberikan informasi tentang jenis dan ketentuan penyelenggaraan Layanan TIK sehingga akan memudahkan pengguna dalam berinteraksi dengan Unit Kerja TIK dan untuk memperjelas batasan kemampuan Unit Kerja TIK dalam penyelenggaraan Layanan TIK.
15. Layanan TIK adalah fasilitas yang terdiri dari gabungan komponen teknologi, proses, dan personil dalam rangka penyelenggaraan sistem informasi yang direncanakan, dikembangkan, dioperasikan, dan dipelihara oleh Unit Kerja TIK baik secara terpusat maupun terdistribusi, yang digunakan untuk memenuhi kepentingan pemenuhan tugas dan fungsi unit kerja terkait maupun DJP pada umumnya. Layanan TIK yang dicakup adalah Layanan yang terdaftar dalam Katalog Layanan TIK.
16. Pelaksana Teknis Perubahan Layanan TIK adalah Pelaksana yang ditunjuk oleh *Change Coordinator* sesuai dengan ruang lingkup perubahan yang menjadi bidang tugasnya untuk melakukan perubahan Layanan TIK.
17. Pelaksana Teknis *Release* Layanan TIK adalah pegawai yang ditunjuk dan ditugaskan oleh *Release Coordinator* Layanan TIK untuk melaksanakan kegiatan teknis *release* Layanan TIK.
18. Pengguna Layanan TIK yang selanjutnya disebut Pengguna adalah pihak-pihak yang menggunakan atau memanfaatkan Layanan TIK melalui perangkat Teknologi Informasi dan Komunikasi. Pengguna terdiri dari pihak internal yaitu pegawai DJP dan pihak eksternal (misalnya Wajib Pajak, mitra DJP, instansi terkait, Pihak Ketiga Penyedia Barang/Jasa, dan lain-lain).
19. Perwakilan Pengguna Layanan TIK adalah pegawai DJP pada satu unit kerja yang bertugas untuk mewakili pengguna TIK akhir (*end user*) dalam unit kerja tersebut dalam penyampaian permintaan Layanan TIK ke *Service Desk* TIK dan memonitor penyelesaian permintaan layanan tersebut. Perwakilan Pengguna di KPP dan Kanwil adalah *Operator Console*, di Direktorat adalah Pelaksana pada Subbagian Tata Usaha, dan di unit kantor lainnya adalah Pelaksana yang ditunjuk oleh pimpinan unit kerja. Sedangkan Perwakilan Pengguna eksternal adalah Pegawai yang bertugas sebagai Agen *Call Center* DJP.
20. *Post Implementation Review* (PIR) adalah kegiatan evaluasi atas sistem yang telah diimplementasikan di lingkungan operasional untuk memastikan bahwa sistem tersebut dapat berjalan dengan baik.
21. Problem Layanan TIK adalah permasalahan inti dari satu atau lebih gangguan Layanan TIK yang belum ditemukan solusi sementara atau permanennya.
22. *Problem Manager* atau Manajer Pengelolaan *Problem* Layanan TIK adalah Kepala Subdirektorat di lingkungan Unit Kerja TIK yang ditugaskan untuk mengoordinasikan pengelolaan problem Layanan TIK sesuai bidang tugasnya.
23. *Release Coordinator* atau Koordinator *Release* Layanan TIK adalah pejabat yang ditunjuk oleh *Change Manager* untuk mengoordinasikan pengelolaan *release* Layanan TIK, yaitu:
 - 23.1. Kepala Seksi Pengembangan Konfigurasi Basis Data, Direktorat TTKI, terkait dengan *release* perangkat pendukung basis data;
 - 23.2. Kepala Seksi Pengembangan Jaringan Komunikasi Data, Direktorat TTKI, terkait dengan *release* layanan jaringan dan komunikasi data;
 - 23.3. Kepala Seksi Pengelolaan Basis Data, Direktorat TTKI, terkait dengan *release* basis data;
 - 23.4. Kepala Seksi Pengelolaan Data Spasial, Direktorat TTKI, terkait dengan *release* data spasial serta infrastruktur pendukung;
 - 23.5. Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Perpajakan, Direktorat TTKI, terkait dengan *release* aplikasi perpajakan;
 - 23.6. Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Informasi Geografis, Direktorat TTKI, terkait dengan *release* aplikasi informasi geografis; dan
 - 23.7. Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Informasi dan Pelaporan, Direktorat TTKI, terkait dengan *release* aplikasi informasi dan pelaporan serta aplikasi pendukung.
24. *Release* Layanan TIK adalah kegiatan merencanakan, membangun, dan menguji produk yang diharapkan dari permintaan perubahan Layanan TIK.
25. *Request for Change* (RFC) adalah permintaan perubahan terhadap Layanan TIK baik kecil maupun besar dalam rangka pemenuhan kebutuhan unit kerja maupun perbaikan dan peningkatan kualitas Layanan TIK.
26. *Rollback* adalah pembatalan *rollout* Layanan TIK akibat ketidaksesuaiannya dengan spesifikasi atau kebutuhan perubahan Layanan TIK.
27. *Rollback plan* adalah rencana pengembalian sistem ke keadaan semula jika terjadi kegagalan dan/atau gangguan sistem pada saat *rollout* Layanan TIK dilakukan.
28. *Rollout* Layanan TIK adalah kegiatan mengimplementasikan produk hasil *release* Layanan TIK atau hasil pengembangan TIK ke *production environment* (lingkungan produksi/operasional) untuk dimanfaatkan secara normal.
29. *Rollout Manager* adalah Kepala Seksi Pemantauan Konfigurasi dan Kapasitas, Direktorat TIP.
30. *Service Desk* TIK adalah bagian dari Unit Kerja TIK yang bertindak sebagai *Single Point of Contact* (SPOC) atau gerbang Layanan TIK terdepan yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepuasan Pengguna. *Service Desk* TIK bukan diposisikan sebagai tenaga teknis semata, namun lebih luas lagi harus bertindak sebagai unit pelayanan TIK bagi Pengguna.
31. *Software Detail Design* (SDD) adalah dokumen untuk menguraikan rancangan aplikasi yang dikembangkan.
32. *Software Requirement Specification* (SRS) adalah spesifikasi atau rincian fitur, kemampuan, atau karakteristik yang harus dipenuhi oleh aplikasi perangkat lunak.
33. Tiket pengembangan TIK adalah satuan yang diberikan kepada satu permintaan pengembangan TIK untuk tujuan sistem antrian dan penomoran unik atas permintaan pengembangan tersebut.
34. Tiket perubahan Layanan TIK adalah satuan yang diberikan kepada satu permintaan perubahan Layanan TIK untuk tujuan sistem antrian dan penomoran unik atas permintaan perubahan tersebut.
35. Tim Auditor Internal Tata Kelola TIK adalah tim yang independen terhadap proses kerja sasaran

- audit, dan memiliki kompetensi untuk melakukan audit internal terhadap pelaksanaan Tata Kelola TIK di DJP.
36. Tim Pengelolaan Kelangsungan Layanan TIK adalah tim yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan terkait pengelolaan kelangsungan Layanan TIK baik dalam keadaan normal maupun dalam keadaan darurat yang keanggotaannya disahkan oleh Direktur Jenderal Pajak satu tahun sekali.
 37. *User Requirement Specification* (URS) adalah spesifikasi atau rincian kemampuan aplikasi perangkat lunak/perangkat keras yang dibutuhkan oleh pengguna dan/atau perangkat keras dalam menjalankan tugasnya.
 38. Unit Kerja TIK adalah Direktorat Teknologi Informasi Perpajakan (TIP) dan Direktorat Transformasi Teknologi Komunikasi dan Informasi (TTKI).
 39. *User Manual* adalah panduan penggunaan sebuah sistem/aplikasi perangkat lunak.

TATA CARA PERUBAHAN LAYANAN TIK

A. Pihak yang Terlibat :

1. Pengguna/Perwakilan Pengguna Layanan TIK;
2. *Problem Manager, Incident Coordinator*, atau Pegawai Unit Kerja TIK;
3. Petugas *Service Desk* TIK;
4. Pelaksana Teknis Perubahan Layanan TIK;
5. *Change Coordinator*;
6. *Change Manager*;
7. Direktur TTKI dan Direktur TIP; dan
8. *Emergency Change Advisory Board (E-CAB)* yang terdiri dari angka 6, dan 7.

B. Prosedur Kerja :

1. Petugas *Service Desk* TIK menerima dan mencatat detail permintaan perubahan Layanan TIK yang diusulkan oleh Pengguna/Perwakilan Pengguna, *Incident Coordinator, Problem Manager*, atau Pegawai Unit Kerja TIK ke dalam tiket perubahan Layanan TIK.
2. Petugas *Service Desk* TIK mengeskalasikan perubahan Layanan TIK sesuai dengan klasifikasi perubahan Layanan TIK serta mengubah status tiket perubahan Layanan TIK menjadi "OPEN".
3. Dalam hal perubahan bersifat *standard*, *Service Desk* TIK mengeskalasikan permintaan perubahan Layanan TIK ke *Change Coordinator*.
 - 3.1. *Change Coordinator* menerima permintaan perubahan Layanan TIK yang dieskalasikan kepadanya dan memeriksa apakah sesuai dengan bidang tugasnya atau tidak.
 - 3.2. Jika permintaan perubahan tidak sesuai dengan bidang tugasnya maka *Change Coordinator* meneruskan permintaan perubahan kepada *Change Coordinator* lain yang bidang tugasnya sesuai dengan permintaan perubahan.
 - 3.3. Jika permintaan perubahan sesuai dengan bidang tugasnya maka *Change Coordinator* mempelajari permintaan perubahan.
 - 3.4. Apabila permintaan perubahan tidak dapat disetujui maka *Change Coordinator* melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
 - 3.4.1. Mengubah status tiket perubahan menjadi "REJECTED" dengan memberikan alasannya;
 - 3.4.2. Menginformasikan kepada pihak yang meminta perubahan; dan
 - 3.4.3. Menutup tiket perubahan Layanan TIK dan mengubah status tiket menjadi "CLOSED";
 - 3.4.4. Proses selesai.
 - 3.5. Apabila permintaan perubahan disetujui maka *Change Coordinator* melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
 - 3.5.1. Mengubah status tiket perubahan Layanan TIK menjadi "APPROVED";
 - 3.5.2. Menentukan prioritas perubahan apakah perubahan dapat segera dilakukan atau tidak;
 - 3.5.3. Jika tidak dapat segera dilakukan maka *Change Coordinator* mengubah status tiket perubahan Layanan TIK menjadi "PENDING" sampai proses dapat dilanjutkan dengan memberikan alasannya;
 - 3.5.4. *Change Coordinator* membuat rencana implementasi dan menugaskan Pelaksana Teknis Perubahan Layanan TIK terkait untuk mengimplementasikan perubahan serta mengubah status tiket perubahan Layanan TIK menjadi "IN PROGRESS";
 - 3.5.5. Pelaksana Teknis Perubahan Layanan TIK terkait melakukan implementasi perubahan dan melaporkan ke *Change Coordinator*;
 - 3.5.6. *Change Coordinator* menerima laporan hasil implementasi.
 - 3.5.7. Apabila perubahan berdampak bagi banyak pengguna maka *Change Coordinator* mengkomunikasikan kepada pihak yang mengusulkan perubahan, *Change Manager*, dan Petugas *Service Desk* TIK.
 - 3.5.8. *Change Coordinator* menutup tiket perubahan Layanan TIK dan mengubah status tiket menjadi "CLOSED".
 - 3.5.9. Proses selesai.
4. Dalam hal perubahan bersifat normal atau *emergency*, *Service Desk* TIK mengeskalasikan permintaan perubahan ke *Change Manager (Kasubdit AESI)*.
 - 4.1. *Change Manager* mempelajari permintaan perubahan dan menugaskan *Change Coordinator* terkait untuk melakukan *Change Impact Analysis (CIA)*.
 - 4.2. *Change Coordinator* terkait mempelajari permintaan perubahan dan mengoordinasikan CIA dengan Pelaksana terkait.
 - 4.3. Pelaksana terkait mendokumentasikan hasil CIA dan melaporkannya ke *Change Coordinator*.
 - 4.4. *Change Coordinator* menerima dan mempelajari hasil CIA untuk membuat usulan implementasi perubahan kemudian melaporkannya kepada *Change Manager*.
 - 4.5. *Change Manager* menerima hasil CIA dan usulan implementasi kemudian mengoordinasikan perubahan ke *Change Manager* terkait (Kasubdit PA atau Kasubdit PPK).
 - 4.6. *Change Manager* terkait mempelajari hasil CIA dan usulan implementasi.
 - 4.6.1. Dalam hal perubahan bersifat *emergency*, *Change Manager* terkait melakukan

- pembahasan dan meminta persetujuan dari E-CAB.
- 4.6.2. Dalam hal perubahan bersifat normal, *Change Manager* terkait memberikan persetujuan/*approval*.
 - 4.7. Apabila perubahan yang bersifat normal atau *emergency* tersebut tidak mendapat persetujuan dari E-CAB ataupun dari *Change Manager* terkait, maka *Change Manager* terkait melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
 - 4.7.1. Mengubah status tiket perubahan Layanan TIK menjadi "*REJECTED*";
 - 4.7.2. Menginformasikan kepada pihak yang meminta perubahan; dan
 - 4.7.3. Menutup tiket dengan mengubah status tiket menjadi "*CLOSED*";
 - 4.7.4. Proses selesai.
 - 4.8. Apabila perubahan yang bersifat normal atau *emergency* tersebut disetujui maka *Change Manager* terkait mengubah status tiket menjadi "*APPROVED*".
 - 4.9. *Change Manager* terkait menentukan prioritas apakah perubahan dapat segera dilaksanakan atau tidak. Apabila perubahan tidak dapat segera dilaksanakan karena alasan-alasan tertentu maka *Change Manager* terkait mengubah status tiket perubahan Layanan TIK menjadi "*PENDING*" sampai proses dapat dilanjutkan kembali.
 - 4.10. Dalam hal perubahan tidak membutuhkan pengembangan TIK maka *Change Manager* terkait menugaskan *Release Coordinator* Layanan TIK untuk mengubah status perubahan menjadi "*IN PROGRESS*" dan melaksanakan release Layanan TIK. Proses selanjutnya mengacu kepada Tata Cara *Release* dan *Rollout* Layanan TIK.
 - 4.11. Dalam hal perubahan membutuhkan pengembangan TIK maka *Change Manager* (Kasubdit AESI) melakukan langkah-langkah sebagai berikut:
 - 4.11.1. Mengubah status tiket perubahan Layanan TIK menjadi "*CLOSED*";
 - 4.11.2. Menginformasikan kepada pihak yang mengusulkan perubahan; dan
 - 4.11.3. Membuat usulan pengembangan TIK, dan proses selanjutnya mengacu kepada Pedoman Pengembangan Aplikasi dan Infrastruktur TIK.
5. Proses selesai.

TATA CARA RELEASE DAN ROLLOUT LAYANAN TIK

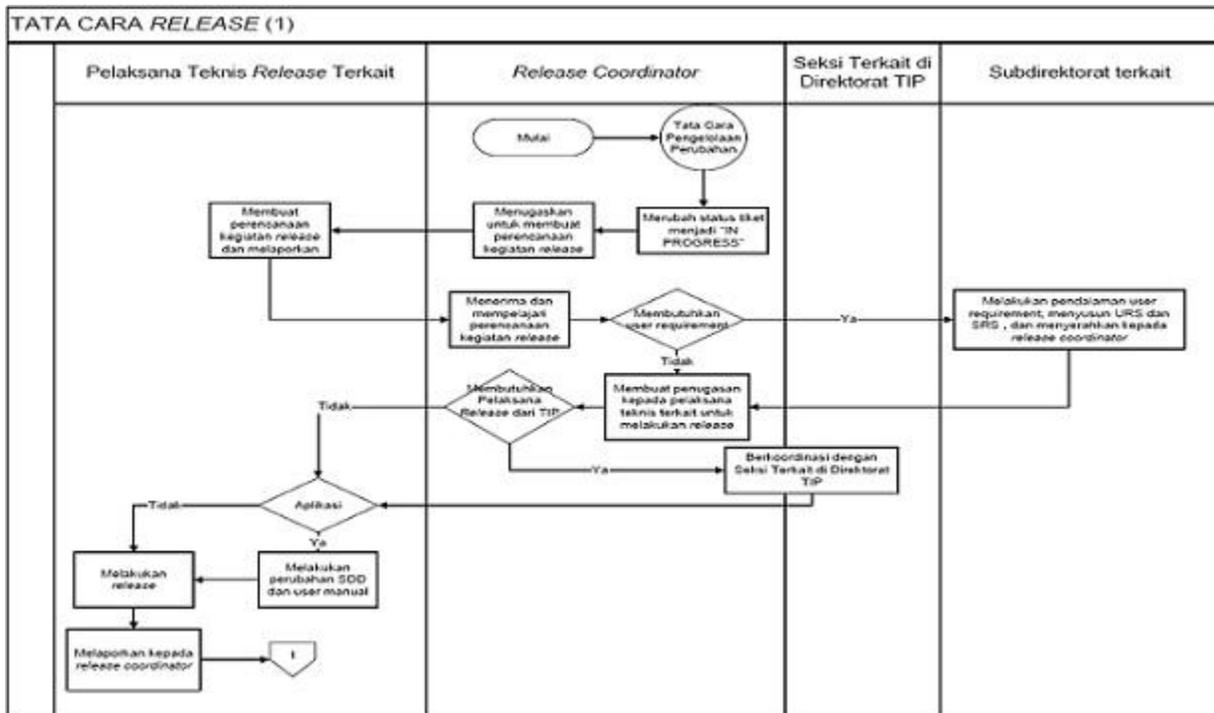
A. Pihak yang Terlibat

1. Kepala Subdirektorat Analisis dan Evaluasi Sistem Informasi (AESI).
2. Kepala Seksi Penyusunan Prosedur Operasional (PPO).
3. Kepala Seksi di Direktorat TIP.
4. *Rollout Manager*.
5. *Release Coordinator* Layanan TIK.
6. Pelaksana Seksi Penyusunan Prosedur Operasional.
7. Pelaksana Teknis *Release* Layanan TIK.
8. Pelaksana Teknis *Rollout*.

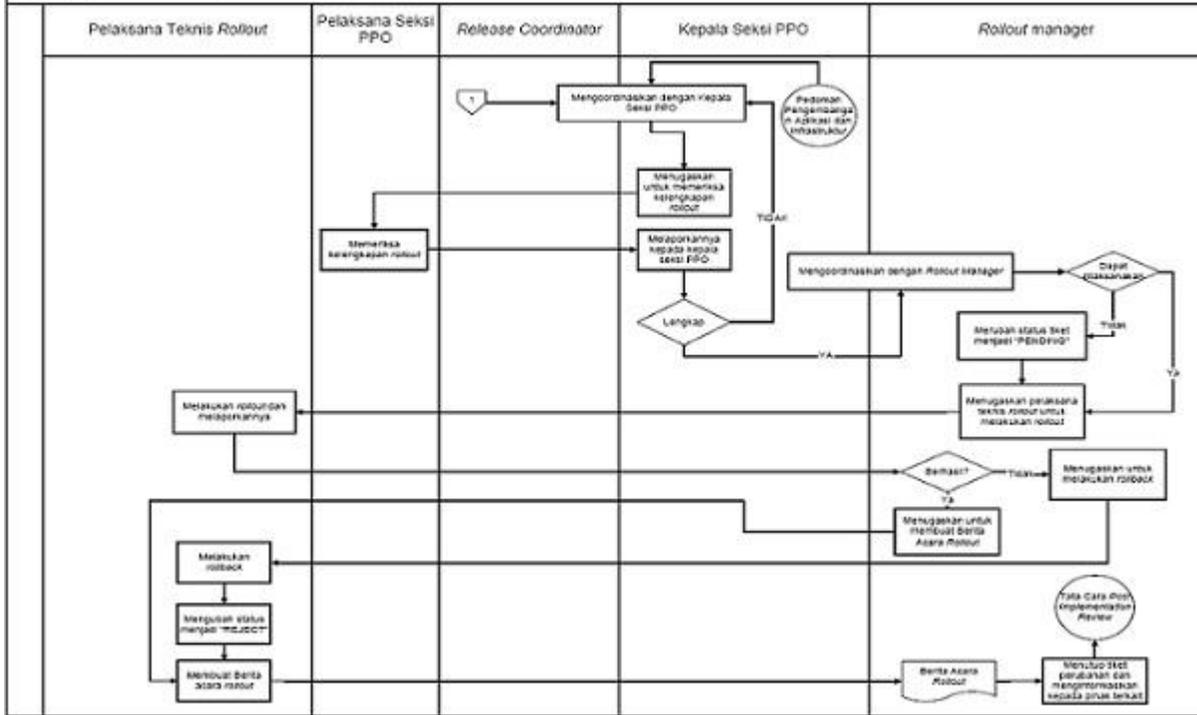
B. Prosedur Kerja

1. *Release Coordinator* Layanan TIK mengubah status perubahan menjadi "IN PROGRESS".
2. *Release Coordinator* Layanan TIK menugaskan Pelaksana Teknis *Release* Layanan TIK terkait untuk membuat perencanaan kegiatan *release* Layanan TIK.
3. Pelaksana Teknis *Release* Layanan TIK membuat perencanaan kegiatan *release* Layanan TIK dan melaporkannya kepada *Release Coordinator* Layanan TIK.
4. *Release Coordinator* Layanan TIK menerima dan mempelajari perencanaan kegiatan *release* Layanan TIK.
 - 4.1. Dalam hal membutuhkan *user requirement* maka Subdirektorat terkait melakukan pendalaman *user requirement*, menyusun URS dan SRS, serta menyerahkannya kepada *Release Coordinator* Layanan TIK;
 - 4.2. Dalam hal tidak membutuhkan *user requirement*, maka *Release Coordinator* Layanan TIK membuat penugasan kepada Pelaksana Teknis *Release* Layanan TIK terkait untuk melakukan *release*.
5. Dalam hal *release* Layanan TIK membutuhkan Pelaksana Teknis *Release* Layanan TIK dari Direktorat TIP, *Release Coordinator* Layanan TIK berkoordinasi dengan Seksi terkait di Direktorat TIP.
6. Apabila perubahan Layanan TIK terkait aplikasi, Pelaksana Teknis *Release* Layanan TIK terkait melakukan perubahan SDD dan *user manualnya*.
7. Pelaksana Teknis *Release* Layanan TIK terkait melakukan *release* serta melaporkannya kepada *Release Coordinator* Layanan TIK.
8. *Release Coordinator* Layanan TIK menyiapkan Check List Kelengkapan Data *Rollout* Layanan TIK dan berkoordinasi dengan Kepala Seksi PPO untuk mempersiapkan *rollout* Layanan TIK.
9. Kepala Seksi PPO menugaskan Pelaksana Seksi PPO untuk memeriksa kelengkapan *rollout* Layanan TIK.
10. Pelaksana Seksi PPO memeriksa kelengkapan *rollout* Layanan TIK.
 - 10.1. Pelaksana Seksi PPO melaporkan kepada Kepala Seksi PPO;
 - 10.2. Jika tidak lengkap, Kepala Seksi PPO meminta *Release Coordinator* Layanan TIK untuk melengkapi persyaratan *rollout* Layanan TIK.
11. Kepala Seksi PPO mengoordinasikan *rollout* Layanan TIK dengan *Rollout Manager*.
12. *Rollout Manager* mempelajari kelengkapan *rollout* Layanan TIK.
 - 12.1. Jika *rollout* Layanan TIK tidak disetujui, *Rollout Manager* mengubah status tiket menjadi "PENDING" sampai dengan persyaratan dan waktu *rollout* terpenuhi;
 - 12.2. Jika *rollout* disetujui, *Rollout Manager* menugaskan Pelaksana Teknis *Rollout* untuk melakukan *rollout* Layanan TIK.
13. Pelaksana Teknis *Rollout* melakukan *rollout* Layanan TIK dan melaporkannya kepada *Rollout Manager*.
 - 13.1. Jika berhasil, maka *Rollout Manager* menugaskan Pelaksana Teknis *Rollout* untuk membuat Berita Acara *Rollout* Layanan TIK;
 - 13.2. Pelaksana Teknis *Rollout* membuat Berita Acara *Rollout* Layanan TIK dan melaporkannya kepada *Rollout Manager*;
 - 13.3. Jika tidak berhasil, maka *Rollout Manager* menugaskan Pelaksana Teknis *Rollout* untuk melakukan *rollback*;
 - 13.4. Pelaksana Teknis *Rollout* melakukan *rollback* dan mengubah status tiket perubahan Layanan TIK menjadi "REJECTED" serta membuat berita acara dan melaporkannya kepada *Rollout Manager*.
14. *Rollout Manager* menerima berita acara, menutup tiket perubahan Layanan TIK, dan menginformasikan kepada pihak terkait.
15. Proses selesai.

C. Bagan Arus (Flowchart)



TATA CARA RELEASE (2)



TATA CARA *POST IMPLEMENTATION REVIEW* LAYANAN TIK

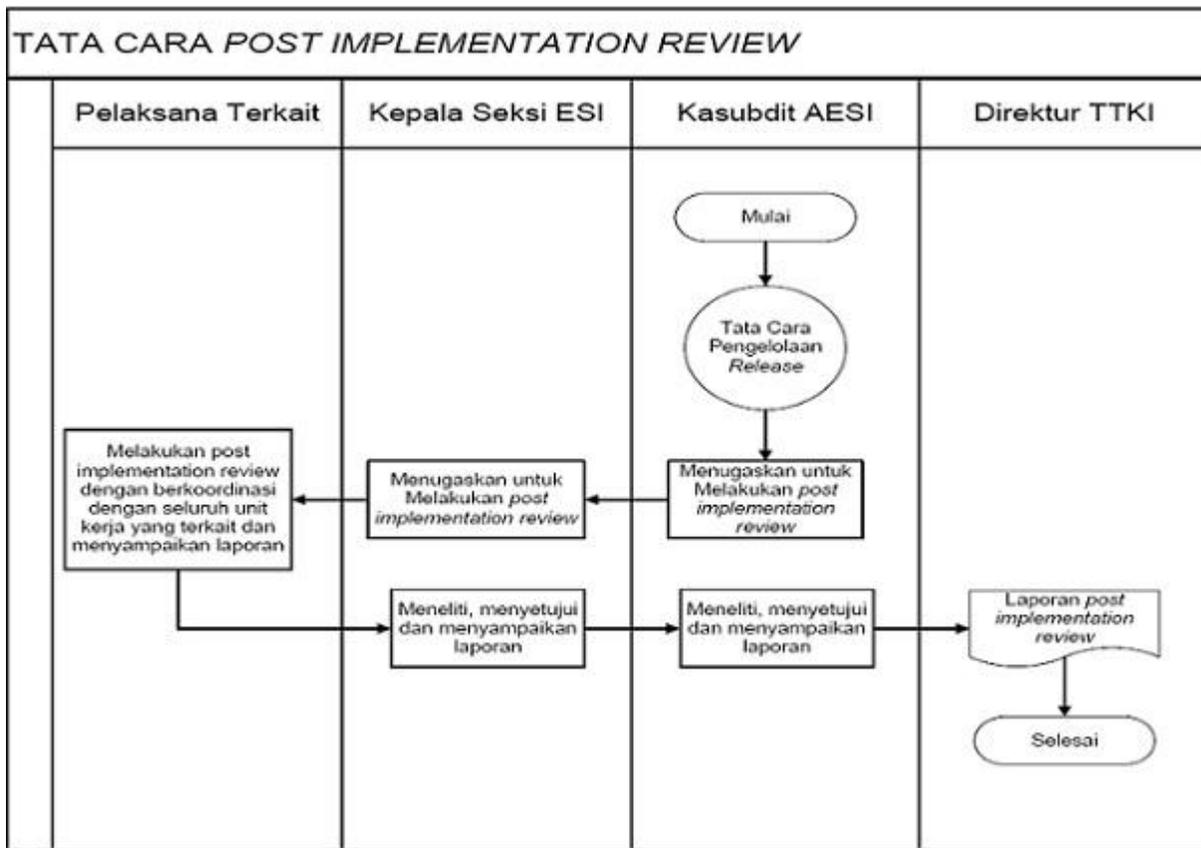
A. Pihak yang Terlibat

1. Direktur TTKI
2. Kepala Subdirektorat Analisis dan Evaluasi Sistem Informasi
3. Kepala Seksi Evaluasi Sistem Informasi
4. Pelaksana terkait

B. Prosedur Kerja

1. Kepala Subdirektorat Analisis dan Evaluasi Sistem Informasi (AESI), Direktorat TTKI, menugaskan Kepala Seksi Evaluasi Sistem Informasi (ESI) untuk melakukan *post implementation review*.
2. Kepala Seksi ESI menugaskan Pelaksana terkait untuk melakukan *post implementation review* dengan berkoordinasi dengan seluruh unit kerja yang terkait.
3. Pelaksana terkait melakukan *post implementation review*, menuangkannya dalam Laporan *Post Implementation Review*, dan menyampaikan laporan tersebut kepada Kepala Seksi ESI.
4. Kepala Seksi ESI meneliti dan menyetujui laporan *post implementation review* kemudian menyampaikannya kepada Kepala Subdirektorat AESI.
5. Kepala Subdirektorat AESI meneliti dan menyetujui laporan *post implementation review* kemudian menyampaikannya kepada Direktur TTKI.
6. Proses Selesai.

C. Bagan Arus





**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

..... [Unit Kerja]

..... [alamat]

Telepon :

Faksimili :

Website : <http://www.pajak.go.id>

FORMULIR PERMINTAAN PERUBAHAN/ REQUEST FOR CHANGE (RFC)			
A. Administrasi Permintaan Perubahan (Diisi oleh Petugas Service Desk):			
Nomor Tiket Perubahan	:		[1]
Waktu Permintaan	Tanggal	:	[2]
	Jam	:	[3]
Diterima oleh	Nama	:	[4]
	NIP	:	[5]
B. Informasi Pemohon (Diisi oleh Pemohon)			
Nama	:	[6]	Persetujuan Pimpinan Unit Kerja : [Jabatan] [tanda tangan] [nama] NIP [diisi NIP]
NIP	:	[7]	
Jabatan	:	[8]	
Seksi/Kelompok	:	[9]	
Unit Kerja	:	[10]	
Nomor Tiket Gangguan atau Problem*)	:	[11]	
C. Deskripsi Perubahan (Diisi oleh Pemohon)			
Area Perubahan	:	<input type="checkbox"/> Aplikasi/Software <input type="checkbox"/> Hardware non-Network <input type="checkbox"/> Network	<input type="checkbox"/> Database <i>(selain perubahan data pada SE-100/PJ/2010)</i> <input type="checkbox"/> Lain-lain, _____ [12]
	Subarea	:	[13]
	Detil subarea perubahan	:	[14]
Ruang Lingkup Perubahan	:	[15]	
Deskripsi Permintaan Perubahan	:	[16]	
Alasan Perubahan	:	[17]	
Dampak Jika Tidak Dilakukan Perubahan	:	[18]	

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

Petunjuk Pengisian:

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



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
DIREKTORAT TRANSFORMASI TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN INFORMASI
SUBDIREKTORAT ANALISIS DAN EVALUASI SISTEM INFORMASI

..... [alamat] Telepon :
 Faksimili :
 Website : <http://www.pajak.go.id>

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

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

Mengetahui,
 Direktur Transformasi Teknologi Komunikasi dan
 Informasi

[dd/mm/yyyy]
 [Jabatan]

[tanda tangan]

[tanda tangan]

[nama]
 NIP [diisi NIP]

[nama]
 NIP [diisi NIP]

Petunjuk Pengisian:

- [1] diisi nomor urut
- [2] diisi Kode perubahan Layanan TIK (ditentukan oleh Subdit AESI)
- [3] diisi dengan pengelompokan perubahan Layanan TIK berdasarkan area permasalahan (misalnya: Aplikasi)
- [4] diisi dengan pengelompokan perubahan Layanan TIK berdasarkan subarea permasalahan (misalnya: SIDJP)
- [5] diisi dengan pengelompokan perubahan Layanan TIK berdasarkan detil subarea permasalahan (misalnya: modul penagihan SIDJP)
- [6] diisi dengan ruang lingkup perubahan Layanan TIK
- [7] diisi dengan klasifikasi perubahan (standard, normal, atau emergency)
- [8] diisi dengan dampak yang ditimbulkan oleh perubahan (diisi dengan 1 untuk kritikal, 2 untuk tinggi, 3 untuk sedang, 4 untuk rendah)
- [9] diisi dengan tingkat kepentingan yang ditimbulkan oleh perubahan (diisi dengan 1 untuk kritikal, 2 untuk tinggi, 3 untuk sedang, 4 untuk rendah)
- [10] diisi dengan prioritas penanganan perubahan Layanan TIK, yang didasarkan dari perhitungan impact dan urgency dengan rumus (impact + urgency):2
- [11] diisi dengan yang memberikan persetujuan.
- [12] diisi dengan pihak-pihak yang terkait dalam penanganan
- [13] diisi dengan standar response time/waktu tanggap dari pihak terkait setelah menerima penugasan
- [14] diisi dengan standar durasi penanganan sebelum dieskalasi kepada pihak lain (disertai satuan hari, jam, atau menit)
- [15] diisi dengan pihak yang menerima eskalasi setelah batas durasi penanganan terlampaui



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**
 [Unit Kerja]

..... [alamat]

Telepon :
 Faksimili :
 Website : <http://www.pajak.go.id>

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

Solusi Implementasi	:	<input type="checkbox"/> Dilakukan Release
		<input type="checkbox"/> Usulan Pengembangan TIK, alasan _____ [26]
		<input type="checkbox"/> Lainnya _____ [27]
C. Approval		
Keterangan		
<input type="checkbox"/> Menyetujui		
<input type="checkbox"/> Tidak Menyetujui, alasan _____ [28]		
Tanda Tangan**)		
1. Perubahan bersifat Standard		2. Perubahan bersifat Normal
Change Coordinator Kepala Seksi [29]		Change Manager Kasubdit [30]
[tanda tangan]		[tanda tangan]
[nama] NIP [diisi NIP]		[nama] NIP [diisi NIP]
3. Perubahan bersifat Emergency		
Change Manager Kasubdit [30]	Change Manager Kasubdit [30]	Change Manager Kasubdit [32]
[tanda tangan]	[tanda tangan]	[tanda tangan]
[nama] NIP [diisi NIP]	[nama] NIP [diisi NIP]	[nama] NIP [diisi NIP]
Direktur [31]	Direktur [32]	
[tanda tangan]	[tanda tangan]	
[nama] NIP [diisi NIP]	[nama] NIP [diisi NIP]	

*) Diisi apabila perubahan terkait dengan gangguan atau problem

***) Diisi sesuai dengan kategori perubahan

Petunjuk Pengisian:

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



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

..... [Unit Kerja]

..... [alamat]
 Home Page DJP : <http://www.pajak.go.id>

Telepon :
 Faksimili :

Check List Kelengkapan Data *Rollout* Layanan TIK

No	Kelengkapan Data Rollout	Ada/ Tidak Ada [1]	Keterangan [2]
1	Telah dilakukan uji coba (Dokumen Laporan Pengujian Aplikasi)		
2	Petunjuk instalasi aplikasi/perangkat keras telah tersedia		
3	Petunjuk pemakaian aplikasi/perangkat keras (<i>user manual</i>) telah tersedia		
4	Aplikasi / paket software / hardware yang akan <i>dirollout</i>		
5	Tersedia <i>rollback plan</i> apabila terjadi kegagalan instalasi aplikasi/perangkat keras		
6	- <i>serial number</i> ; *) - lisensi; - garansi; dan - Berita Acara Serah Terima Barang		
7**)		
dst		

Pelaksana Teknis <i>Rollout</i> Layanan TIK				[dd/mm/yyyy]
No	Nama	NIP	Tanda tangan	Rollout Manager, [Jabatan]
[3]	[4]	[5]	[6]	[tanda tangan]
				[nama] NIP [diisi NIP]

- *) Khusus untuk implementasi paket *software* dan/atau perangkat keras hasil pengadaan juga harus memenuhi persyaratan untuk melengkapi dokumen yang dipersyaratkan.
 **) Dapat ditambahkan kelengkapan lain sesuai kebutuhan.

Petunjuk Pengisian:

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



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
 [Unit Kerja]**

..... [alamat]

Telepon :
 Faksimili :
 Website : <http://www.pajak.go.id>

Berita Acara *Rollout* Layanan TIK

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

Petunjuk pengisian:

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



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
 DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
 DIREKTORAT TRANSFORMASI TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN INFORMASI
 SUBDIREKTORAT ANALISIS DAN EVALUASI SISTEM INFORMASI

Home Page DJP : <http://www.pajak.go.id>

Faksimili :

LAPORAN POST IMPLEMENTATION REVIEW						
Nomor Tiket Perubahan *)		:				[1]
Area		: <input type="checkbox"/> Aplikasi/Software		<input type="checkbox"/> Database		[2]
		<input type="checkbox"/> Hardware non-Network		<input type="checkbox"/> Lain-lain,		
		<input type="checkbox"/> Network		_____		
Sub Area		:				[3]
Pemohon	Nama	:				[4]
	NIP	:				[5]
	Unit Kerja	:				[6]
Deskripsi Perubahan/Pengembangan		:				[7]
Waktu Pelaksanaan Rollout		Waktu		Rencana	Realisasi	
		Tanggal		[8]	[9]	
		Jam		[10]	[11]	
Masalah yang ditimbulkan						
No	Tiket Gangguan	Ket	Tiket Problem	Ket	Masalah Lainnya	Ket
[12]	[13]	[14]	[15]	[16]	[17]	[18]
Kesimpulan Hasil PIR		:				[19]

*) Diisi apabila rollout dari pelaksanaan perubahan

Jakarta, [tanggal] [bulan] [tahun][20]
 Kepala Subdirektorat AESI

[tanda tangan]

[nama] [21]
 NIP [nip] [22]

Petunjuk pengisian:

- [1] Diisi nomor tiket permintaan perubahan
- [2] Diisi area perubahan / pengembangan selain yang sudah disebutkan
- [3] Diisi sub area perubahan / pengembangan. *Contoh : area Aplikasi/Software, sub area SIDJP*
- [4] Diisi nama pihak yang melakukan permintaan perubahan/pengembangan
- [5] Diisi NIP pihak yang melakukan permintaan perubahan/pengembangan
- [6] Diisi unit kerja yang melakukan permintaan perubahan/pengembangan
- [7] Diisi deskripsi singkat dari analisis dampak perubahan/pengembangan
- [8] Diisi tanggal rencana pelaksanaan/implementasi
- [9] Diisi tanggal pelaksanaan/implementasi
- [10] Diisi jam rencana pelaksanaan/implementasi
- [11] Diisi jam pelaksanaan/implementasi
- [12] Diisi nomor urut
- [13] Diisi nomor tiket gangguan yang terjadi akibat dilakukannya perubahan/pengembangan
- [14] Diisi dengan keterangan
- [15] Diisi nomor tiket problem yang terjadi akibat dilakukannya perubahan/pengembangan
- [16] Diisi dengan keterangan
- [17] Diisi dengan masalah lainnya jika ada
- [18] Diisi dengan keterangan
- [19] Diisi kesimpulan hasil *Post Implementation Review*
- [20] Diisi tanggal, bulan, dan tahun Laporan
- [21] Diisi nama Kepala Subdirektorat AESI
- [22] Diisi NIP Kepala Subdirektorat AESI



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**
..... [Unit Kerja]

..... [alamat]

Telepon :
Faksimili :
Website : <http://www.pajak.go.id>

LAPORAN PENGELOLAAN PERUBAHAN DAN RELEASE LAYANAN TIK

Periode: _____ [1] s.d. _____ [2] tahun _____ [3]
Total Perubahan Layanan TIK: _____ [4]
Total *Release* Layanan TIK: _____ [5]

Summary Perubahan Layanan TIK per status:

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

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

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

Daftar Perubahan dan *Release* Layanan TIK terlampir.

Jakarta, [tanggal] [bulan] [tahun]
[Jabatan],

[tanda tangan]

[nama]
NIP [nip]

Petunjuk pengisian:

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

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

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

Petunjuk Pengisian:

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



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**

..... [Unit Kerja]

..... [alamat]

Telepon :

Faksimili :

Website : <http://www.pajak.go.id>

**LAPORAN KEGIATAN *ROLLOUT* LAYANAN TIK
Bulan [mm/yyyy]**

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

[Jabatan],

[tanda tangan]

[nama]

NIP [nip]

Petunjuk Pengisian:

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