SALINAN

BUPATI POLEWALI MANDAR
PROVINSI SULAWESI BARAT

KEPUTUSAN BUPATI POLEWALI MANDAR
NOMOR 686 TAHUN 2021

TENTANG

MANAJEMEN PERUBAHAN
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

BUPATI POLEWALI MANDAR

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka menjamin keberlangsungan upaya peningkatan kualitas layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, perlu dilaksanakan upaya pengendalian perubahan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar;

b. bahwa guna mendorong upaya pengendalian perubahan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu diupayakan serangkaian proses perencanaan, analisis, pengembangan, implementasi, pemantauan dan evaluasi terhadap perubahan SPBE melalui manajemen perubahan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Bupati;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
2. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2004 tentang Pembentukan Provinsi Sulawesi Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4422);
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4843), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016;
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2005 tentang Perubahan Nama Kabupaten Polewali Mamasa Menjadi Kabupaten Polewali Mandar (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 160);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 189 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5348);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357)
11. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Rebuplik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
12. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia (Lembaran Negara Rebuplik Indonesia Tahun 2019 Nomor 112);
13. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Polewali Mandar (Lembaran Daerah Kabupaten Polewali Mandar Tahun 2016 Nomor 12);

Memperhatikan : Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Polewali Mandar Nomor 22 Tahun 2021);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Manajemen Perubahan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar, sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan Bupati ini.

KEDUA : Manajemen Perubahan sebagaimana dimaksud pada diktum kesatu, berfungsi sebagai berikut :

a. sebagai serangkaian proses perencanaan, analisis, pengembangan, implementasi, pemantauan dan evaluasi terhadap perubahan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; dan

b. menjadi acuan Perangkat Daerah dalam pelaksanaan Manajemen Perubahan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Polewali Mandar.

KETIGA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Polewali
pada tanggal 15 Juni 2021

BUPATI POLEWALI MANDAR,

ttd

ANDI IBRAHIM MASDAR

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Polewali 15 Juni 2021

LAMPIRAN KEPUTUSAN BUPATI POLEWALI MANDAR
NOMOR : 686 TAHUN 2021
TANGGAL : 15 JUNI 2021

MANAJEMEN PERUBAHAN
SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK

I. Umum

1. Implementasi Manajemen Perubahan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bertujuan untuk memastikan bahwa setiap perubahan SPBE terkendali dan terpantau dengan baik sehingga keberlangsungan peningkatan kualitas SPBE dapat diwujudkan
2. Manajemen Perubahan SPBE, meliputi unsur-unsur SPBE::
   a. Perubahan Aplikasi
   b. Perubahan Hardware
   c. Perubahan Software
   d. Perubahan Infrastruktur
   e. Perubahan Proses Bisnis
   f. Perubahan Lingkungan Organisasi
   g. Perubahan Layanan
   h. Perubahan Data
   i. Perubahan Keamanan
   j. Perubahan Arsitektur
3. Pengelolaa Perubahan SPBE, meliputi kegiatan:
   a. Permintaan perubahan
   b. Pencatatan permintaan perubahan
   c. Analisis dampak perubahan
   d. Persetujuan permintaan perubahan
   e. Implementasi perubahan
   f. Pemantauan dan Pelaporan

II. Permintaaan perubahan

1. Perangkat Daerah yang membutuhkan perubahan mengajukan permintaan perubahan unsur-unsur SPBE pada Kepala Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Dinas) melalui *Service Desk SPBE*;
2. Permintaan perubahan, mencakup:
   a. Unsur-unsur SPBE yang tersedia belum mengakomodir tugas dan fungsi satuan-satuan kerja Perangkat Daerah;
   b. Terdapat kebutuhan untuk dilakukan perubahan unsur-unsur SPBE terkait tugas dan fungsi satuan-satuan kerja Perangkat Daerah;
   c. adanya hambatan, kendala dan atau gangguan pada unsur-unsur SPBE yang tersedia saat ini;
3. Permintaan perubahan harus disetujui oleh Kepala Dinas, dengan menggunakan Formulir Permintaan Perubahan;
4. Formulir Permintaan Perubahan dapat disampaikan baik secara langsung pada *Service Desk* SPBE atau melalui email dinaskominfosp@polmankab.go.id atau melalui aplikasi manajemen layanan SPBE.

III. Pencatatan permintaan perubahan

1. Untuk memudahkan Dinas mengelola perubahan unsur-unsur SPBE, maka atas setiap permintaan perubahan dilakukan pencatatan dengan membuka tiket perubahan pada aplikasi manajemen layanan SPBE;
2. Pencatatan permintaan perubahan yang disampaikan melalui *Service Desk* SPBE, oleh petugas layanan dapat membantu melakukan pencatatan pada aplikasi manajemen layanan SPBE;
3. Status tiket perubahan ditentukan sebagai berikut:
    a. *Open:* yaitu keadaan di mana tiket perubahan sudah aktif dan sudah dieskalasi kepada pihak terkait;
    b. *Approved*: yaitu keadaan di mana tiket perubahan telah disetujui
    c. *In Progress*: yaitu keadaan di mana tiket perubahan masih dalam proses penanganan oleh Pelaksana terkait;
    d. *Pending:* yaitu keadaan di mana tiket perubahan ditunda penanganannya dikarenakan suatu sebab tertentu, misalnya perubahan tidak dapat dilakukan karena berkaitan dengan perubahan lain yang sedang dilakukan;
    e. *Rejected:* yaitu keadaan di mana tiket perubahan tidak disetujui karena sebab tertentu, misalnya karena perubahan dapat membawa dampak yang sangat besar dan dapat mengganggu layanan SPBE;
    f. *Closed:* yaitu keadaan di mana perubahan telah selesai dilakukan.
4. *Service Desk* SPBE mengklasifikasikan permintaan perubahan unsur-unsur SPBE sebagai berikut:
    a. Perubahan yang akan dilakukan tidak menyebabkan gangguan terhadap Layanan SPBE yang sudah berjalan;
    b. Perubahan tersebut merupakan kegiatan rutin yang sudah dilaksanakan dengan baik tanpa ada masalah, dan tidak pernah mengakibatkan gangguan;
    c. Perubahan atas Layanan SPBE yang telah tersedia dokumentasi yang rinci, sehingga perubahan dapat dilaksanakan dengan mudah dan dapat mengurangi atau meniadakan risiko kegagalan;
    d. Perubahan tersebut tidak mengubah profil risiko Layanan SPBE terhadap ketersediaan, kerahasiaan, dan keutuhan informasi dengan klasifikasi sangat rahasia dan rahasia;
    e. Sumber daya pelaksana yang melakukan perubahan memiliki keterampilan yang memadai termasuk keterampilan untuk meniadakan atau mengurangi potensi gangguan yang mungkin terjadi; dan/atau
    f. Perubahan Layanan SPBE tersebut dapat digunakan untuk mempercepat proses penanganan gangguan Layanan SPBE.
5. Perubahan Layanan SPBE yang bersifat normal, yaitu perubahan yang memiliki karakteristik SPBE sebagai berikut:
    a. Perubahan yang akan dilakukan tidak termasuk dalam perubahan yang bersifat *standard* dan belum pernah dilakukan sebelumnya;
    b. Sebelum melakukan perubahan dibutuhkan analisis dampak perubahan (*change impact analysis*);
    c. Sumber daya pelaksana belum sepenuhnya memiliki keterampilan yang memadai untuk melaksanakan perubahan, termasuk keterampilan untuk meniadakan atau mengurangi potensi gangguan yang mungkin terjadi;

d. Perubahan yang akan dilakukan berpeluang meningkatkan profil risiko Layanan SPBE terhadap ketersediaan, kerahasiaan, dan keutuhan informasi Pemerintah Daerah dengan klasifikasi sangat rahasia dan rahasia;

e. Pelaksanaan perubahan dapat melibatkan sumber daya dari berbagai unit kerja baik dari internal maupun dari eksternal Perangkat Daerah; dan/atau

f. Setelah perubahan selesai dilakukan diperlukan pengujian secara menyeluruh untuk memperkecil risiko kegagalan dan/atau gangguan yang ditimbulkan.

6. Perubahan Unsur-unsur SPBE yang bersifat *emergency*, yaitu perubahan yang memiliki karakteris SPBE sebagai berikut:

a. Perubahan bersifat normal tetapi mempunyai tingkat *urgency* yang lebih tinggi;

b. Perubahan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan yang sifatnya mendesak atau harus dipenuhi dalam jangka waktu yang pendek;

c. Perubahan yang apabila tidak segera dilakukan akan membawa dampak buruk dalam jumlah besar bagi proses bisnis Perangkat Daerah; dan/atau

d. Perubahan dapat dilakukan tanpa melalui pengujian secara menyeluruh untuk mempercepat waktu pelaksanaan.

IV. Analisis Dampak Perubahan

1. Analisis Dampak Perubahan dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dampak yang akan ditimbulkan dari perubahan yang akan dilakukan
2. Tim Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) Dinas Melakukan:

a. analisis *change impact* dan *change urgency* terhadap:

1) Proses bisnis SPBE;
2) Infrastruktur SPBE; dan
3) Layanan SPBE lainnya;

b. Menentukan prioritas perubahan dalam hal perubahan dapat dilakukan.

3. Hasil kegiatan Analisis Dampak Perubahan dituangkan ke dalam Formulir Change Impact Analysis sebagai dasar persetujuan perubahan yang bersifat normal atau *emergency*

V. Persetujuan permintaan perubahan

1. Dalam hal perubahan bersifat *standard*, Kepala Dinas memberikan persetujuan terhadap perubahan yang akan dilakukan tanpa melakukan Analisis Dampak Perubahan.
2. Dalam hal perubahan Layanan bersifat normal, Kepala Bidang yang membidangi TIK mempelajari hasil Analisis Dampak Perubahan dan berdasarkan hasil Analisis Dampak Perubahan tersebut, Kepala Dinas memberikan persetujuan pelaksanaan perubahan.
3. Dalam hal perubahan bersifat *emergency*, Kepala Dinas melakukan pembahasan bersama Pihak Terkait yang diperlukan dan hasil pembahasan menjadi pertimbangan persetujuan perubahan.
4. Jangka waktu maksimal pemberian persetujuan permintaan perubahan yang bersifat *emergency* adalah 24 jam sejak tiket perubahan tersebut diregister oleh petugas *Service Desk* SPBE.

VI. Implementasi perubahan

1. Permintaan perubahan unsur-unsur SPBE yang telah mendapatkan persetujuan dan Formulir Permintaan Perubahan telah diterima harus segera diimplementasikan oleh Pelaksana Teknis Perubahan Layanan SPBE terkait yang ditunjuk.
2. Khusus untuk perubahan Layanan SPBE yang bersifat *emergency*, Formulir Permintaan Perubahan dapat dilengkapi setelah perubahan Layanan SPBE selesai dilaksanakan.
3. Perubahan yang bersifat normal atau *emergency* dilaksanakan dengan kegiatan sebagai berikut:
   a. Perubahan layanan yang tidak membutuhkan pengembangan dilakukan dengan mengacu kepada prosedur yang berlaku.
   b. Perubahan layanan yang membutuhkan pengembangan dilakukan dengan mengacu prosedur yang berlaku.
   c. Perubahan yang bersifat *standard* yang telah dilaksanakan dinyatakan selesai dengan penutupan tiket perubahan oleh Tim TIK Dinas yang selanjutnya menginformasikannya kepada pihak yang terkait.
   d. Perubahan Layanan TIK yang bersifat normal atau *emergency* yang membutuhkan pengembangan TIK dinyatakan selesai dengan penutupan tiket perubahan oleh Kepala Dinas, yang selanjutnya membuat usulan pengembangan TIK dengan mengacu kepada prosedur perencanaan dan penganggaran yang berlaku.

VII. Pemantauan dan pelaporan

1. Kepala Dinas menugaskan Service Desk SPBE melakukan pemantauan terhadap penyelesaian tiket perubahan setiap hari dan mengonfirmasi pihak terkait yang belum melakukan penyelesaian perubahan;
2. Kepala Bidang yang membidangi TIK Dinas melaporkan setiap penyelesaian pelaksanaan perubahan;
3. Laporan Pengelolaan Perubahan dapat dijadikan bahan untuk:
   a. Evaluasi rutin;
   b. Audit internal tata kelola SPBE;
   c. Peningkatan kualitas penyelenggaraan SPBE.

BUPATI POLEWALI MANDAR

ttd

ANDI IBRAHIM MASDAR

Salinan Sesuai Dengan Aslinya
Polewali 15 Juni 2021

Plt.KEPALA BAGIAN HUKUM,

ABDUL JALAL,SH,MM
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP : 19681118 199803 1 007