PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
Jl. Menteri Supeno I Nomor 2 Semarang 024-8319140
Faksimile 024-8319328 Laman http://jatengprov.go.id
Surat Elektronik diskominfo@jatengprov.go.id

KEPUTUSAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

NOMOR 500.12.1/1053.1/2025 TAHUN 2025

TENTANG
TIM SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

Menimbang :

a. bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem manajemen layanan teknologi informasi (SMLTI) dalam pengelolaan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah Tentang Tim Pelaksana SMLTI di Lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah;

Mengingat :

1. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400);

Dipindai dengan CamScanner

2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);
3. Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2022 Nomor 40);
4. Pergub Jateng Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi Pemerintah Daerah.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TENGAH TENTANG TIM SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI.

KESATU : Membentuk Tim Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi (SMLTI) dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas ini.

KEDUA : Tim SMLTI sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU memiliki susunan, tugas, dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Manajemen Puncak SMLTI bertugas:
   a. Memberikan arahan dan tujuan umum dari SMLTI organisasi, dalam bentuk kebijakan SMLTI;
   b. Memastikan bahwa tujuan dan rencana dari SMLTI organisasi telah ditetapkan;

c. Menetapkan struktur organisasi beserta alokasi tugas dan tanggung jawab dalam SMLTI organisasi;
d. Mengkomunikasikan kepada personil dalam organisasi terkait pentingnya pemenuhan aturan terkait keamanan informasi organisasi dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta perlunya peningkatan SMLTI organisasi secara berkesinambungan;
e. Menyediakan sumber daya yang memadai untuk menetapkan, mengimplementasi, mengoperasikan, memantau, meninjau, memelihara dan meningkatkan SMLTI organisasi;
f. Menetapkan kriteria penerimaan risiko dan tingkat risiko yang dapat diterima;
g. Menyetujui tingkat risiko keamanan informasi;
h. Memastikan pelaksanaan audit internal SMLTI;
i. Melaksanakan tinjauan manajemen dari SMLTI.

2. Perwakilan Manajemen bertugas:
   a. Menyusun, mengkoordinasikan, serta memantau pelaksanaan program kerja SMLTI;
   b. Mengkoordinasikan pelaksanaan proses manajemen risiko SMLTI organisasi;
   c. Mengkoordinasikan pelaksanaan aktivitas SMLTI di organisasi;

d. Mengkoordinasikan proses peninjauan secara berkala terhadap implementasi SMLTI di organisasi;
e. Mengkoordinasikan proses pengukuran efektivitas SMLTI dan kontrol kualitas layanan di organisasi;
f. Mengkoordinasikan aktivitas dan tindakan untuk meningkatkan efektifitas SMLTI, yang mencakup antara lain tindakan perbaikan dan pencegahan untuk ketidaksesuaian yang ditemukan dalam proses audit serta pelaksanaan rencana penanganan risiko;
g. Memberikan laporan secara berkala terkait kondisi SMLTI dan pengelolaan layanan organisasi kepada manajemen puncak SMLTI.

3. Internal Audit bertugas:
   a. Menyusun dan memantau program dan jadwal audit internal maupun eksternal SMLTI;
   b. Mengkoordinasikan pelaksanaan proses audit internal SMLTI;
   c. Merangkum dan melaporkan hasil audit internal SMLTI kepada manajemen puncak SMLTI;
   d. Memberikan rekomendasi terkait kontrol kualitas layanan yang diperlukan untuk meningkatkan efektifitas SMLTI;
   e. Mengkoordinasikan proses verifikasi tindakan perbaikan dan pencegahan terhadap ketidaksesuaian yang ditemukan

dalam proses audit internal maupun eksternal SMLTI.

f. Mengidentifikasi dan mendokumentasikan peraturan perundang - undangan dan kewajiban kontrak yang relevan dengan SMLTI organisasi;
g. Melakukan pemantauan berkala terhadap kepatuhan SMLTI organisasi dengan prasyarat dari kebijakan dan prosedur SMLTI organisasi serta peraturan peraturan perundang-undangan dan kewajiban kontrak yang relevan dengan SMLTI organisasi;
h. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan dan prosedur, serta mengidentifikasi peluang perbaikan yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi SMLTI.

4. Manajemen Aset dan Infrastruktur Layanan bertugas:
   a. Mengkoordinasikan dan memantau pengelolaan aset penting terkait infrastruktur teknologi dan sistem informasi organisasi. Hal ini mencakup proses registrasi, identifikasi kapasitas, inventarisasi serta pemeliharaan inventarisasi aset;
   b. Menyusun dan memelihara dokumen registrasi aset penting infrastruktur teknologi dan sistem informasi organisasi;
   c. Melakukan peninjauan terkait proses penanganan aset penting terkait

infrastruktur teknologi dan sistem informasi organisasi berdasarkan kebijakan dan prosedur terkait pengelolaan aset dalam SMLTI organisasi;

d. Melaksanakan proses pengelolaan dan pemeliharaan hak akses fisik ke fasilitas organisasi berdasarkan kebijakan dan prosedur terkait keamanan fisik dan lingkungan SMLTI organisasi;
e. Mengkoordinasikan dan memantau manajemen hak akses fisik terkait infrastruktur teknologi dan sistem informasi organisasi;
f. Melaksanakan proses pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas pengamanan fisik organisasi berdasarkan kebijakan dan prosedur terkait keamanan fisik dan lingkungan SMLTI organisasi;
g. Mengkoordinasikan dan memantau proses dan aktivitas pengelolaan akses logikal dari pengguna;
h. Mengelola infrastruktur teknologi berupa server dan konfigurasi jaringan dan menuangkan pengetahuan terkait pengelolaan infrastruktur teknologi ke dalam *Knowledge Management System*.

5. Manajemen Operasional dan Desain Layanan bertugas:
   a. Mengelola proses *Software Development Life Cycle* atau SDLC dari aplikasi yang menjadi ruang lingkup pengelolaan SMLTI organisasi;

b. Menyusun dan mengelola hak akses aplikasi sesuai kontrak dalam dokumen *Service Level Agreement* (SLA) dari layanan SMLTI organisasi;
c. Melakukan perubahan pada layanan sesuai rekomendasi Manajemen Transformasi Layanan;
d. Melakukan perbaikan pada layanan ketika terjadi insiden layanan serta melakukan tindakan preventif sesuai kebijakan SMLTI;
e. Melakukan perbaikan pada layanan berkaitan masalah yang muncul pada layanan yang dikelola oleh SMLTI;
f. Mengelola manajemen rilis sebelum pelaksanaan implementasi dari Manajemen Transformasi Layanan;
g. Mengkoordinasikan dan memantau proses dan aktivitas pengelolaan akses logikal dari pengguna;
h. Menuangkan pengetahuan terkait manajemen operasional dan desain sistem ke dalam *Knowledge Management System;*

6. Manajemen Konfigurasi bertugas:
   a. Mengidentifikasi dan mendokumentasikan semua *Configuration Items* (CI);
   b. Menyusun dan memelihara *Configuration Management Data Base* (CMDB) untuk mencatat semua CI dan relasinya;
   c. Mengawasi perubahan CI dan memastikan konsistensi antar CI dalam lingkungan TI;

d. Mengelola kontrol versi CI dan mengawasi penghapusan CI yang usang atau tidak terpakai;
e. Melakukan audit konfigurasi secara berkala untuk memastikan akurasi data CMDB;
f. Melaksanakan *demand management* (manajemen permintaan), manajemen kapasitas dan manajemen ketersediaan layanan;
g. Menuangkan pengetahuan terkait pengelolaan konfigurasi ke dalam *Knowledge Management System*.

7. Manajemen Risiko dan Keamanan Layanan bertugas:
   a. Menyusun dan mengkoordinasikan aktivitas proses pengelolaan manajemen risiko SMLTI di organisasi;
   b. Melakukan proses registrasi terhadap risiko SMLTI di organisasi;
   c. Melakukan pengkinian secara rutin terhadap registrasi risiko organisasi;
   d. Menyusun dan memelihara dokumen dan memelihara profil risiko dan rencana pengendalian risiko SMLTI organisasi;
   e. Mengkoordinasikan dan memantau pengelolaan insiden keamanan informasi berdasarkan kebijakan dan prosedur terkait pengelolaan insiden keamanan informasi organisasi;
   f. Menerima serta mengelola laporan terkait kejadian, kelemahan, dan insiden keamanan informasi berdasarkan kebijakan dan

prosedur terkait pengelolaan insiden keamanan informasi organisasi;

g. Mendokumentasikan proses pengelolaan insiden keamanan informasi di organisasi;
h. Memastikan persyaratan keamanan informasi dalam menangani risiko terkait pekerjaan pemasok / pihak ketiga didokumentasikan dan disetujui kedua belah pihak;
i. Memastikan pemasok / pihak ketiga mendapatkan sosialisasi kebijakan dan prosedur terkait keamanan informasi sebelum mereka melakukan pekerjaan;
j. Menganalisis risiko keamanan informasi yang mungkin terjadi apabila ada akan dilakukan pergantian pemasok / pihak ketiga yang bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah khususnya proses bisnis yang kritikal yang didukung oleh pemasok / pihak ketiga;
k. Melakukan pemantauan dan reviu terhadap efektivitas kontrol keamanan informasi secara berkala, serta mengambil langkah-langkah korektif yang diperlukan.
l. Mengkoordinasikan dan memantau pengelolaan keamanan operasional sistem informasi organisasi berdasarkan kebijakan dan prosedur terkait pengelolaan keamanan operasional sistem informasi organisasi;
m. Merancang, memantau dan memelihara sistem keamanan dari sistem informasi organisasi yang ini mencakup perangkat

keras, lunak maupun aktif jaringan dan keamanan jaringan dalam sistem informasi organisasi;

n. Melaksanakan proses pengelolaan dan pemeliharaan fasilitas pengamanan akses logikal ke sistem informasi organisasi berdasarkan kebijakan dan prosedur terkait keamanan akses logikal ke sistem informasi organisasi

o. Menuangkan pengetahuan terkait pengelolaan keamanan informasi ke dalam *Knowledge Management System*.

8. Manajemen Administrasi Layanan bertugas:

a. Memberikan induksi kepada personil baru terkait SMLTI yang dijalankan di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah;

b. Melaksanakan kegiatan pelatihan yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pengetahuan personil;

c. Bertanggung jawab untuk meningkatkan pemahaman kepada seluruh pihak (personil, pihak ketiga, dan personil non-PNS);

d. Memastikan setiap personil Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi telah menandatangani Surat Pernyataan Menjaga Kerahasiaan Data atau *Non-Disclosure Agreement* (NDA);

e. Menyusun dan memelihara dokumen sasaran dan rencana kerja SMLTI organisasi;

f. Menyusun dan memelihara dokumen versioning Daftar Induk Dokumen serta mengelola catatan versi atau *versioning* dalam setiap dokumen;
g. Menuangkan pengetahuan terkait administrasi layanan ke dalam *Knowledge Management System*;
h. Membuat Dokumen Perjanjian Tingkat Layanan / SLA sesuai dengan katalog layanan dalam SMLTI organisasi;
i. Menyusun rencana kegiatan dan perkiraan anggaran Rencana Anggaran Belanja pada pengelolaan SMLTI organisasi;
j. Mengkoordinasikan dan memantau proses pengelolaan dokumentasi terkait SMLTI organisasi, mencakup kebijakan dan prosedur terkait SMLTI organisasi;
k. Melaksanakan prosedur komunikasi internal dan komunikasi eksternal;
l. Menyiapkan dan mendokumentasikan materi komunikasi baik pihak internal dan eksternal;
m. Membuat daftar kontak internal dan eksternal serta melakukan komunikasi.

9. Manajemen Hubungan Pelanggan bertugas:
   a. Mengakomodasi penyusunan katalog layanan bersama-sama dengan unit manajemen lain sesuai dengan deskripsi layanan yang diberikan oleh organisasi;
   b. Mengelola dan memperbaharui *Knowledge Management System* sesuai kebutuhan dari setiap manajemen;

c. Melakukan kategorisasi dan mengelola tiket yang masuk pada manajemen insiden, manajemen permintaan layanan dan manajemen masalah sesuai SMLTI organisasi;
d. Mengelola dan melaksanakan layanan sesuai dengan kontrak yang tercantum dalam dokumen Perjanjian Tingkat Layanan / SLA layanan;
e. Menyusun matriks pengukuran efektivitas SMLTI dan kontrol manajemen layanan organisasi;
f. Menyusun laporan umpan balik pengguna berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna yang digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas layanan TI;
g. Memastikan proses komunikasi yang cepat, jelas, dan terkoordinasi kepada seluruh pemangku kepentingan internal dan eksternal selama dan setelah insiden layanan TI, guna meminimalkan dampak operasional dan reputasi.

10. Manajemen Transformasi Layanan bertugas:
a. Mengelola permintaan perubahan layanan yang masuk pada manajemen perubahan sesuai SMLTI organisasi;
b. Melakukan analisis dampak pada setiap tiket permintaan perubahan yang masuk;
c. Melakukan analisis tiket perubahan serta menentukan kategori perubahan layanan yang sesuai;

d. Melakukan analisis dampak dan urgensi pada setiap tiket masalah layanan yang masuk;
e. Menuangkan pengetahuan terkait manajemen perubahan ke dalam *Knowledge Management System.*

11. Manajemen Penyedia bertugas:
a. Melakukan peninjauan terhadap layanan yang diberikan penyedia / pihak ketiga sesuai dengan kontrak / SLA secara berkala;
b. Mengkoordinasikan kegiatan audit penyedia / pihak ketiga untuk mengetahui bagaimana proses pengamanan informasi milik Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah yang dilakukan oleh penyedia / pihak ketiga;
c. Menganalisa risiko pekerjaan yang dilakukan penyedia / pihak ketiga terhadap keamanan informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah;
d. Memastikan kontrak penyedia / pihak ketiga terdapat kewajiban untuk menjaga keamanan informasi atau kontrak dapat dilengkapi dengan perjanjian kerahasiaan (NDA) yang ditandatangani semua personil penyedia / pihak ketiga yang akan melakukan aktivitas di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah;
e. Memastikan kontrak penyedia / pihak ketiga terdapat kewajiban untuk memastikan rantai pasokan yang digunakan

oleh penyedia / pihak ketiga dalam memberikan layanan ke Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah untuk menjalankan prasyarat keamanan informasi yang berlaku di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah.

KETIGA : Penugasan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA diatas, tidak membebaskan yang bersangkutan dari tugas sehari-hari.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang
Pada Tanggal : 10 Juni 2025

KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
PROVINSI JAWA TENGAH

AGUNG HARIYADI, SE, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19701202 199003 1 002

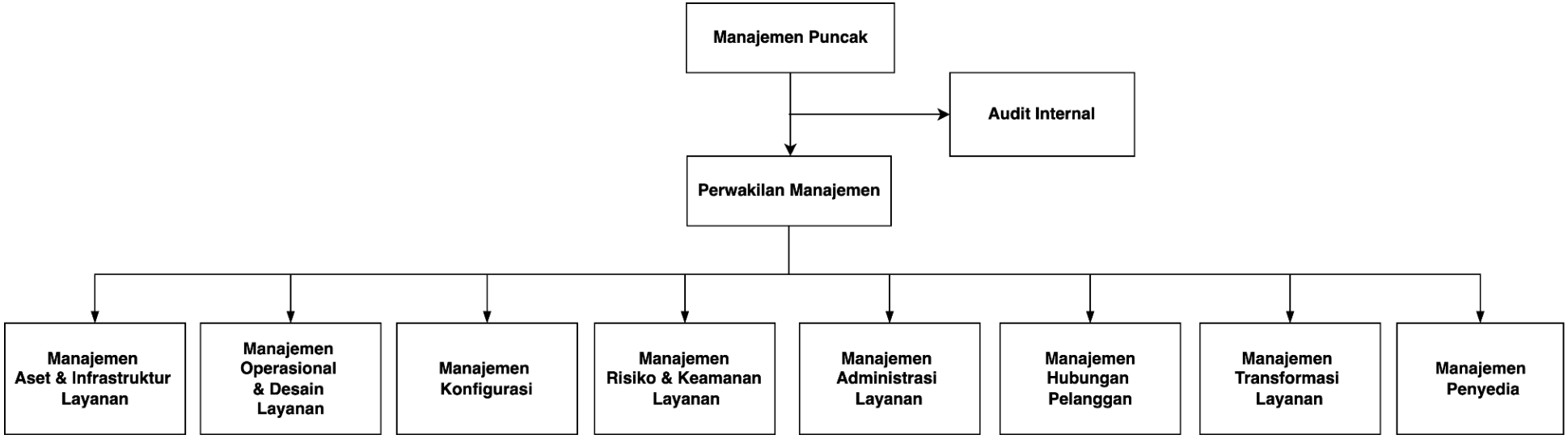
Dipindai dengan CamScanner

Lampiran I Surat Keputusan Kepala
Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Jawa Tengah
Nomor Tahun 2025
Tentang Tim Manajemen Layanan
Teknologi Informasi

SUSUNAN TIM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

Manajemen Puncak SMLTI	:	Agung Hariyadi, SE, MM
Perwakilan Manajemen	:	Iswahyudi, S.Kom, M.Kom
Tim Internal Audit	:	1. Widi Nugroho, S.Kom, M.Kom 2. Mohamad Nur Afif, S.ST 3. Didi Wijaya, S.Kom 4. Fajar Andy Daniarta, S.T. 5. Wisnu Raditya Ferdian, S.T.
Manajemen Aset dan Infrastruktur Layanan	:	1. Ocky Prima Hermawan, S.Kom 2. Fajar Andy Daniarta, S.T. 3. Bramono Dwi Prastowo, S.T. 4. Mochammad Rezky Debby R, S.Kom 5. Diaz Aulia Fahmi, S.Kom
Manajemen Operasional dan Desain Layanan	:	1. Didi Wijaya, S.Kom 2. Heru Kurniawan, S.Kom 3. Seza Dio Firmansyah, S.Kom 4. Nur Ismail Zakaria, S.Kom, M.Kom 5. Iqbal Rofindi Wijanarko, S.Kom 6. Angga Reza Palevi, S.Kom
Manajemen Konfigurasi	:	1. Heru Kurniawan, S.Kom 2. Hono Lungguh Argo Suhmono, S.T 3. Thoriq Arsyadani, S.Kom 4. Didi Wijaya, S.Kom 5. Mochammad Rezky Debby R, S.Kom
Manajemen Risiko dan Keamanan Layanan	:	1. Wisnu Raditya Ferdian, S.T 2. Muhamad Nur Afif, S.ST 3. Jakt Albary, S.Kom 4. Thoriq Arsyadani, S.Kom
Manajemen Administrasi Layanan	:	1. Caecilia Ika Pramita Ady, S.SI 2. Hanifah, S.T. 3. Itsnaini Dewayanti, S.Sos 4. Adji Sukmana, S.Kom

Manajemen Hubungan Pelanggan	:	1. Ardyanta Yoga Utama, S.Sos 2. Siti Hartina, S.Kom 3. Ratna Kurniasari, S.Stat 4. Ratri Wulandari, M.Mat
Manajemen Transformasi Layanan	:	1. Winda Sari Rahmawati, S.Kom, M.Acc 2. Cahya Nurani Indah, S.Kom 3. Wahyu Maulana, S.Kom 4. Yuli Ambar Kusumawati, ST 5. Fendy Ardiana, S.Kom
Manajemen Penyedia	:	1. Ayom Widiantoro, A.Md 2. Bramono Dwi Prastowo, S.T. 3. Ghany Wilistiara Mumpuni, S. Kom
Tim *Business Continuity Management* (BCM) Telah dicantumkan dalam Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah Nomor 360.2/2320.1 Tahun 2024 tentang Tim Sistem Manajemen Keamanan Informasi		
Vendor	:	PT Aplikanusa Lintasarta

Lampiran II Surat Keputusan Kepala
Dinas Komunikasi dan Informatika
Provinsi Jawa Tengah
Nomor Tahun 2025
Tentang Tim Manajemen Layanan
Teknologi Informasi

STRUKTUR ORGANISASI TIM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAWA TENGAH