



DIGITAL  
TALENT  
SCHOLARSHIP



# PEMAHAMAN SISTEM MANAJEMEN LAYANAN BERBASIS SNI ISO/IEC 20000-1:2018

## Klausul 8 – Pengoperasian Sistem Manajemen Layanan



KOMINFO



#JADIJAGOANDIGITAL

Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

## Tujuan Pembelajaran

Setelah mengikuti pelatihan modul ini, peserta diharapkan mampu memahami **bagaimana mengimplementasikan dan mengoperasikan** Sistem Manajemen Layanan (SML) dan **prosesnya sejalan dengan rencana** manajemen layanan dan rencana lainnya



# **KLAUSUL 8 - PENGOPERASIAN**

# Klausul 8

## Pengoperasian sistem manajemen layanan

Sub Klausul



8.1 Perencanaan &  
Kendali Layanan

8.2 Portofolio  
Layanan

8.3 Hubungan dan  
Perjanjian

8.4 Penawaran  
dan Permintaan

8.5 Desain,  
Bangun & Transisi  
Layanan

8.6 Resolusi dan  
Pemenuhan

8.7 Pemastian  
Layanan

## 8.1 Perencanaan dan kendali operasional

Organisasi harus **merencanakan, menerapkan**, dan **mengendalikan** proses yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan dan untuk menerapkan tindakan yang ditentukan dalam Klausul 6 dengan:

Organisasi **harus mengendalikan perubahan** yang direncanakan untuk SML dan meninjau konsekuensi dari perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk memitigasi segala efek buruk, sesuai kebutuhan

Organisasi harus memastikan bahwa proses yang **dialihdayakan telah dikendalikan**

## 8.1 Perencanaan dan kendali operasional

Organisasi harus merencanakan, menerapkan, dan mengendalikan proses yang dibutuhkan untuk memenuhi persyaratan dan menerapkan tindakan yang ditentukan dalam Klausul 6 :untuk

Membuat rencana manajemen layanan yang mencakup :

1. Ruang Lingkup, ex : Nama Layanan atau Kelompok Layanan
2. Batasan, ex : Keterbatasan dukunan pada layanan di luar jam kantor
3. Kewajiban, ex: Kebijakan, Standar, Persyaratan Perundangan & Hukum
4. Wewenang dan tanggung jawab
5. Sumber daya, ex : SDM,Keuangan, Teknis dan Informasi
6. Hubungan kerja dengan pihak lain, ex: pemasok external dan internal & cara mengelola nya
7. Teknologi yang digunakan
8. Pendekatan yang digunakan untuk mengukur keefetifitasan



Mandatory  
Documentation

Rencana Manajemen Layanan

Service management plan (clause 6.3)

## 8.1 Perencanaan dan kendali operasional

Menerapkan tindakan yang ditentukan dalam pasal 6 dengan:

a) menetapkan **kriteria kinerja** untuk proses yang didasarkan pada persyaratan;

Contoh :

1. memenuhi target tingkat layanan untuk penutupan insiden atau ketersediaan layanan

2. memiliki katalog layanan terbaru



3. menguji rencana keberlangsungan layanan setiap tahun




b) menerapkan **kendali proses** sesuai dengan kriteria kinerja yang ditetapkan;

- Penerapan kendali proses ini untuk memberikan bukti keberhasilan yang terdokumentasi atau kebutuhan untuk peningkatan
- Setiap perubahan pada SML yang direncanakan perlu dikendalikan

## 8.1 Perencanaan dan kendali operasional

Organisasi harus **mengendalikan perubahan** yang direncanakan untuk SML dan meninjau konsekuensi dari perubahan yang tidak diinginkan, mengambil tindakan untuk memitigasi segala efek buruk, sesuai kebutuhan

- Perubahan dapat dilakukan dengan menggunakan manajemen perubahan dalam SNI ISO/IEC 20000-1:2018, 8.5.1



Change management  
policy

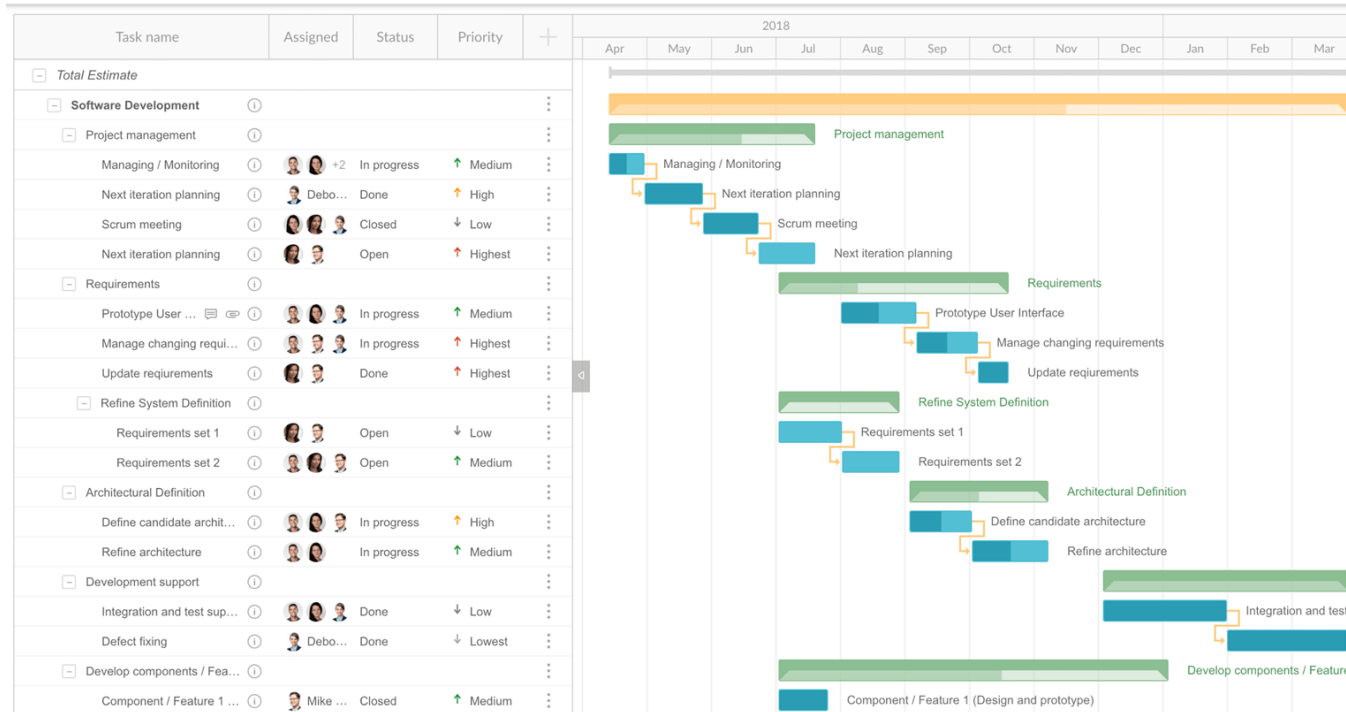
- Memastikan bahwa semua perubahan dinilai dampaknya sebelum disetujui
- Manajemen perubahan akan menentukan bagian SML mana yang harus melalui proses manajemen perubahan dan mana yang dapat dikendalikan dengan cara lain.



## 8.1 Perencanaan dan kendali operasional

c) menyimpan **informasi terdokumentasi** sejauh yang dibutuhkan untuk mendapatkan keyakinan bahwa proses telah dilakukan sesuai rencana.

didokumentasikan dalam bentuk rencana, jadwal, atau jadwal ketergantungan tugas (seperti diagram Gantt)



## 8.1 Perencanaan dan kendali operasional

Organisasi harus memastikan bahwa proses yang dialihdayakan telah dikendalikan

Tujuan dari aktivitas yang disyaratkan ini adalah memastikan akuntabilitas organisasi dan menerapkan kendali untuk pihak lain yang terlibat dalam siklus hidup layanan untuk memastikan keberhasilan operasi SML untuk menyampaikan layanan yang memenuhi persyaratan layanan.

Para pihak lain dapat merupakan pemasok eksternal, pemasok internal, atau pelanggan yang bertindak sebagai pemasok.

Organisasi harus uraian tentang akuntabilitas dan tanggung jawabnya sendiri dan kegiatan yang sepenuhnya atau sebagian disediakan atau dioperasikan oleh pihak lain.

- Menentukan dan menerapkan kriteria untuk evaluasi dan pemilihan para pihak lain yang terlibat dalam siklus hidup layanan



# Matriks Perencanaan dan Operasional Manajemen Layanan

No	Layanan	Kriteria Kinerja	Rencana Kendali Proses	Kebutuhan Dengan Pihak Lain	
				Ya	Tidak
1	Penyediaan Aplikasi Pihak ke 3	1. Software Adobe Terinstall dengan lisensi yang berlaku	1. Melakukan Pengecekan kuota lisensi 2. Melakukan Instalasi software		Tidak
2	Pengelolaan Server	1. Aplikasi terinstall di server dan memiliki domain aktif	1. Melakukan instalasi ke server 2. Melakukan registrasi domain 3. Mengaktifkan domain		Tidak
3	dst....				

# Tugas Perencanaan dan Operasional SML:

1. Lanjutkan pengisian dari tugas klausul 6 (Rencana Layanan)
2. Definisikan kebutuhan alih daya;
3. Definisikan kebutuhan dokumen turunan;



**TUGAS**

## 8.2 Portofolio Layanan

### 8.2.1 Penyampaian Layanan

Tujuan dari aktivitas yang disyaratkan ini adalah mengoordinasikan sumber daya dan melakukan kegiatan untuk memastikan operasi SML untuk memenuhi persyaratan layanan.

Koordinasi terutama dicapai melalui beberapa aspek dari SML terintegrasi, seperti berikut:

1. komunikasi di antara semua pihak yang berkepentingan, dimulai dengan komitmen manajemen puncak dan meluas ke personel dan interaksi pelanggan sehari-hari;
2. integrasi informasi terkait layanan di antara proses, seperti manajemen konfigurasi, manajemen insiden, manajemen perubahan, dan manajemen masalah;
3. kegiatan yang dikoordinasikan dan dilakukan oleh semua pihak yang berfokus pada pencapaian tujuan manajemen layanan, target layanan, dan memberikan nilai.

## 8.2 Portofolio Layanan

### 8.2.2 Rencanakan layanan

- harus menentukan kekritisan layanan

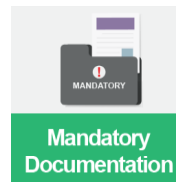
Kekritisan dapat ditentukan dengan menyelidiki kebutuhan organisasi, pelanggan, pengguna, dan pihak lain yang berkepentingan.

Kekritisan layanan dapat digunakan dengan berbagai cara di dalam SML, misalnya untuk mendukung perencanaan sumber daya, atau untuk memandu pengembangan PTL.

- harus mengusulkan perubahan saat dibutuhkan
- harus memprioritaskan permintaan perubahan dan proposal untuk layanan baru atau perubahan layanan

Perubahan dapat mencakup penghapusan layanan yang ada

Perubahan harus mempertimbangkan ketersediaan sumber daya (manusia, keuangan, teknis, dan lainnya).



Persyaratan Layanan

Service requirements

## 8.2 Portofolio Layanan

### 8.2.3 Kendali atas pihak yang terlibat dalam siklus hidup layanan

Layanan, komponen layanan, dan proses dalam SML dapat disediakan atau dioperasikan oleh organisasi itu sendiri atau pihak lain.

- Pemasok External
  - Contoh : penyediaan platform hosting
- Pemasok Internal
  - Contoh : Biro Umum – Penyedia Infrastruktur Barang dan Jasa
- Pelanggan yang bertindak sebagai pemasok
  - Contoh : Dinas Kominfo Menyediakan Layanan Internet Bagi BKN

Pihak lain dapat menyediakan atau mengoperasikan layanan, komponen layanan, proses, atau bagian dari proses, dan ini sebaiknya didukung oleh **kontrak** atau perjanjian terdokumentasi lainnya.

Organisasi mengevaluasi dan memilih pihak-pihak ini berdasarkan kriteria yang terkait dengan persyaratan layanan dan PTL dengan pelanggan

## 8.2 Portofolio Layanan

### 8.2.3 Kendali atas pihak yang terlibat dalam siklus hidup layanan

Kendali untuk pihak lain meliputi:

1. Pengukuran objektif **kinerja proses dari proses-proses yang ditangani** oleh pihak lain, misalnya perbandingan dengan IKU
2. Pengukuran objektif atas **efektivitas layanan atau komponen layanan** yang disediakan atau dioperasikan oleh pihak lain, berdasarkan persyaratan layanan,

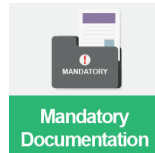
Klausul 9 merinci teknik untuk evaluasi dan kendali kinerja



## 8.2 Portofolio Layanan

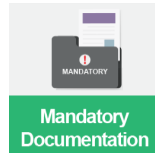
### 8.2.3 Kendali atas pihak yang terlibat dalam siklus hidup layanan

#### Informasi Terdokumentasi



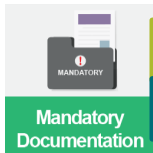
Layanan yang disediakan atau dioperasikan oleh para pihak lain;

Services that are provided or operated by other parties



Komponen layanan yang disediakan atau dioperasikan oleh para pihak lain;

Service components that are provided or operated by other parties



Proses, atau bagian dari proses, di dalam SML organisasi yang dioperasikan oleh para pihak lain.

Processes, or parts of processes, in the organization's SMS that are operated by other parties

## Daftar Layanan yang dialih dayakan

Nama Layanan	Penyedia	Proses	Pengendalian		
			Prosedur	Instruksi Kerja	Folmulir
Layanan Perpustakaan	PT XYZ	Call Center Perpustakaan	1. Prosedur penyediaan aplikasi pihak ke 3, 2. Prosedur Pengelolaan Pemasok	IK Penilaian Pemasok	Folmulir Penilaian Pemasok
	PT. Security Jaya	Keamanan Perpustakaan	1. Prosedur Pengelolaan Server 2. Prosedur Pengelolaan Pemasok	IK Penilaian Pemasok	Folmulir Penilaian Pemasok

# Tugas Kendali Layanan SML:

1. Buat daftar layanan yang dialihdayakan.



## 8.2 Portofolio Layanan

### 8.2.4 Manajemen katalog layanan

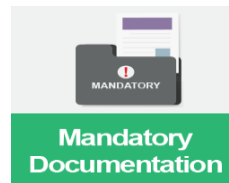
Organisasi harus membuat dan memelihara satu atau lebih katalog layanan

Katalog layanan harus menyertakan informasi untuk organisasi, pelanggan, pengguna, dan para pihak berkepentingan lainnya untuk mendeskripsikan layanan, hasil yang diinginkan, dan ketergantungan antar layanan.

Organisasi harus menyediakan akses kepada bagian yang memadai dari katalog layanan bagi pelanggan, pengguna, dan para pihak berkepentingan lainnya.

- Untuk pihak luar, katalog hanya boleh mencakup layanan langsung atau yang akan ditawarkan
- Untuk penggunaan internal, katalog dapat mencakup semua layanan dalam portofolio.

Status setiap layanan didefinisikan dengan jelas. Misalnya, status boleh direncanakan, dalam pengembangan, hidup, akan pensiun, telah pensiun, atau dinonaktifkan.



Katalog Layanan

Service catalogue(s)

## 8.2 Portofolio Layanan

### 8.2.4 Manajemen katalog layanan

Organisasi harus membuat dan memelihara satu atau lebih katalog layanan  
Katalog layanan biasanya mencakup yang berikut:

- Nama dan deskripsi layanan termasuk untuk siapa layanan ini dimaksudkan
  - Contoh : Layanan Email
- Target tingkat layanan
- Titik kontak / CP
- Jam layanan, jam dukungan, dan pengecualian
- Opsi layanan, misalnya dasar dan premium
- Harga, jika sesuai;
- Pemilik layanan dan pemilik teknis jika perlu;
- Bagaimana cara meminta layanan;
- Kontrak Tambahan;
- Pengaturan Keamanan;
- Komponen Layanan
- Ketergantungan Antara layanan dan komponen layanan

# Daftar Layanan yang diberikan

No	Layanan
1	Pembuatan dan Pengembangan Aplikasi SI
2	Pengelolaan Internet dan jaringan
3	Pengelolaan Server
4	Penyediaan Aplikasi Pihak ke 3
5	Support Sistem
6	Layanan untuk mendukung SDM
7	Layanan untuk mendukung pengelolaan Perpustakaan

# Katalog Layanan

Nama Layanan	Sub Layanan	Deskripsi	Pengguna Layanan	Media Permintaan	Target Tingkat Layanan	Pemilik Layanan
Pengelolaan Email	Permintaan Pembuatan Email	Pengelolaan pembuatan akun email	Pegawai	1. Melalui Aplikasi <u>Service Desk</u> 2. Mengunjungi Gedung Pusat , 3. Telepon: (021) 5947270 4. Email : helpdesk[at]bsn.go.id	24 Jam / Jam Kerja	Pusdatin
	Penambahan Kapasitas Email	Penambahan Kapasitas Penyimpanan Berkas Email			24 Jam / Jam Kerja	

**TUGAS**

## Tugas Katalog Layanan:

1. Diskusikan dengan kelompok: Buat daftar katalog layanan;
2. Beri nama NamaKelompok-kataloglayananSML.pdf



## 8.2 Portofolio Layanan

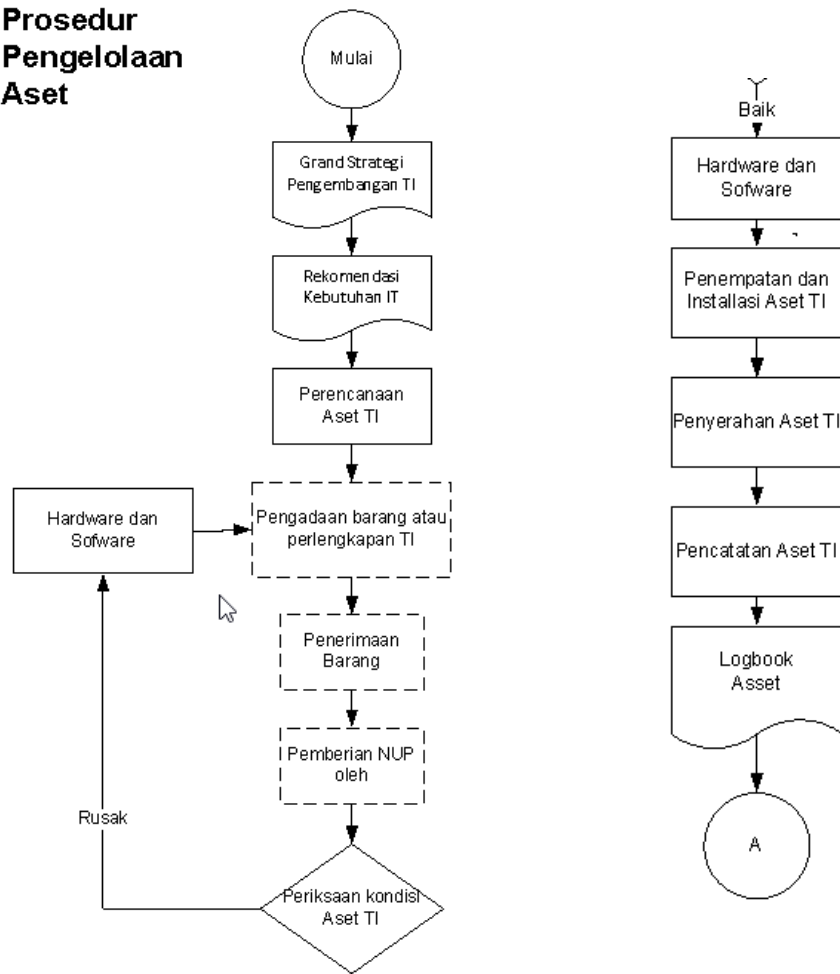
### 8.2.5 Manajemen aset

Tujuan dari aktivitas yang disyaratkan ini adalah mengelola aset yang diperlukan untuk mengoperasikan layanan.

Contoh aset untuk dikelola termasuk perangkat keras, infrastruktur, peralatan, lisensi.

Aset dapat dimiliki oleh atau di bawah kendali organisasi, pelanggan, pemasok eksternal, atau pihak lain yang terlibat dalam penyampaian layanan. Misalnya, aset perangkat lunak yang dilisensikan dari pihak lain sebaiknya memenuhi persyaratan lisensi dari pemasok seperti jumlah maksimum pengguna.

## Prosedur Pengelolaan Aset



## 8.2 Portofolio Layanan

### 8.2.6 Manajemen konfigurasi

Tujuan dari aktivitas yang disyaratkan ini adalah **mendefinisikan** dan **mengendalikan komponen layanan** dan untuk menjaga keakuratan informasi konfigurasi untuk mendukung kegiatan manajemen layanan lainnya.

Organisasi mendefinisikan jenis Butir Konfigurasi (BK) yang berada dalam ruang lingkup manajemen konfigurasi. BK adalah elemen yang perlu dikendalikan untuk menyampaikan layanan. BK ada di berbagai tingkatan tergantung pada jenis dan kekritisan layanan, dan tingkat kendali yang disyaratkan, dan dapat mencakup salah satu dari yang berikut:

- Perangkat Keras
- Perangkat Lunak
- Sistem Operasi
- Database
- Informasi pengalamatan yang logis
- BK virtual, seperti peladen berbasis komputasi awan;
- Informasi, seperti dokumentasi;
- Fasilitas, seperti pusat data;

## 8.2 Portofolio Layanan

### 8.2.6 Manajemen konfigurasi

Untuk setiap Butir Konfigurasi (BK), informasi tertentu harus ditentukan. Ini akan disebut sebagai informasi konfigurasi. Informasi konfigurasi boleh meliputi

1. Pengidentifikasi unik BK, seperti nomor seri;
2. jenis BK, mirip dengan daftar di atas;
3. deskripsi BK dan perannya dalam layanan;
4. kemungkinan hubungan antara BK ini dan BK lainnya,
5. status BK, seperti aktif, siaga, dinonaktifkan.

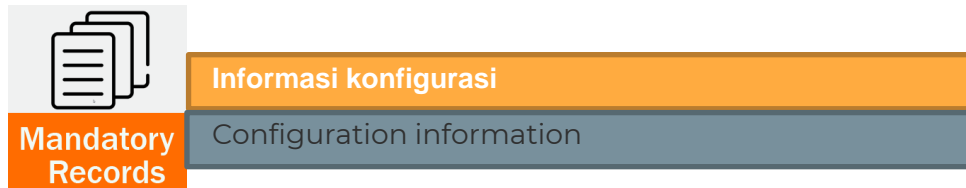
BK harus dikendalikan. Perubahan terhadap BK harus dapat dilacak dan diaudit untuk memelihara integritas dari informasi konfigurasi. Informasi konfigurasi harus diperbarui setelah penyebaran perubahan terhadap BK.

## 8.2 Portofolio Layanan

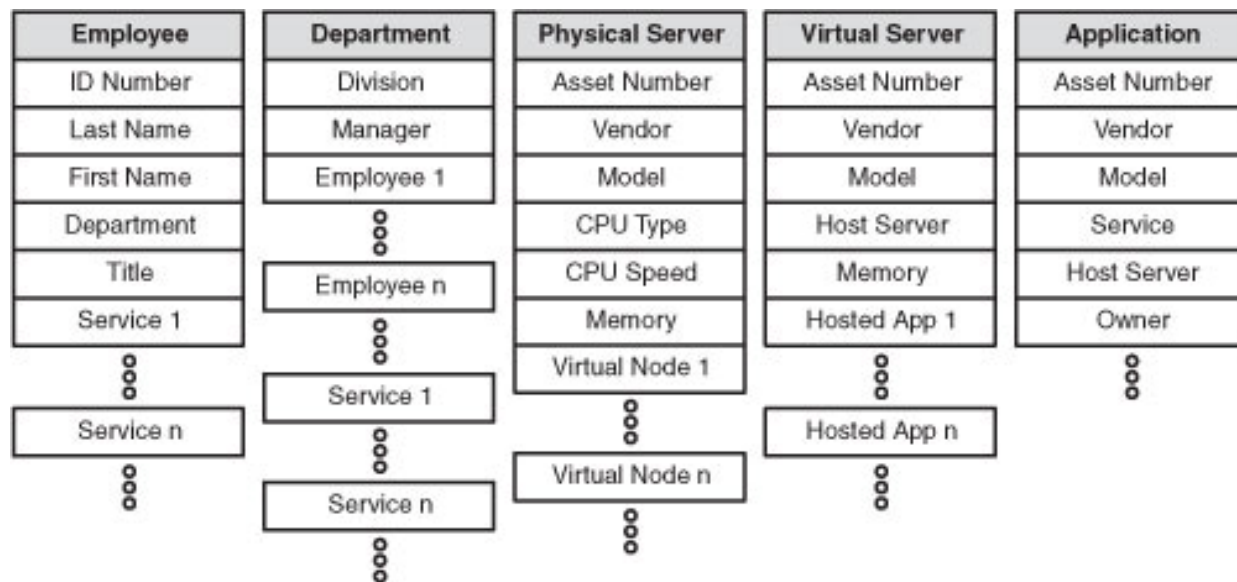
### 8.2.6 Manajemen konfigurasi

#### Informasi Terdokumentasi

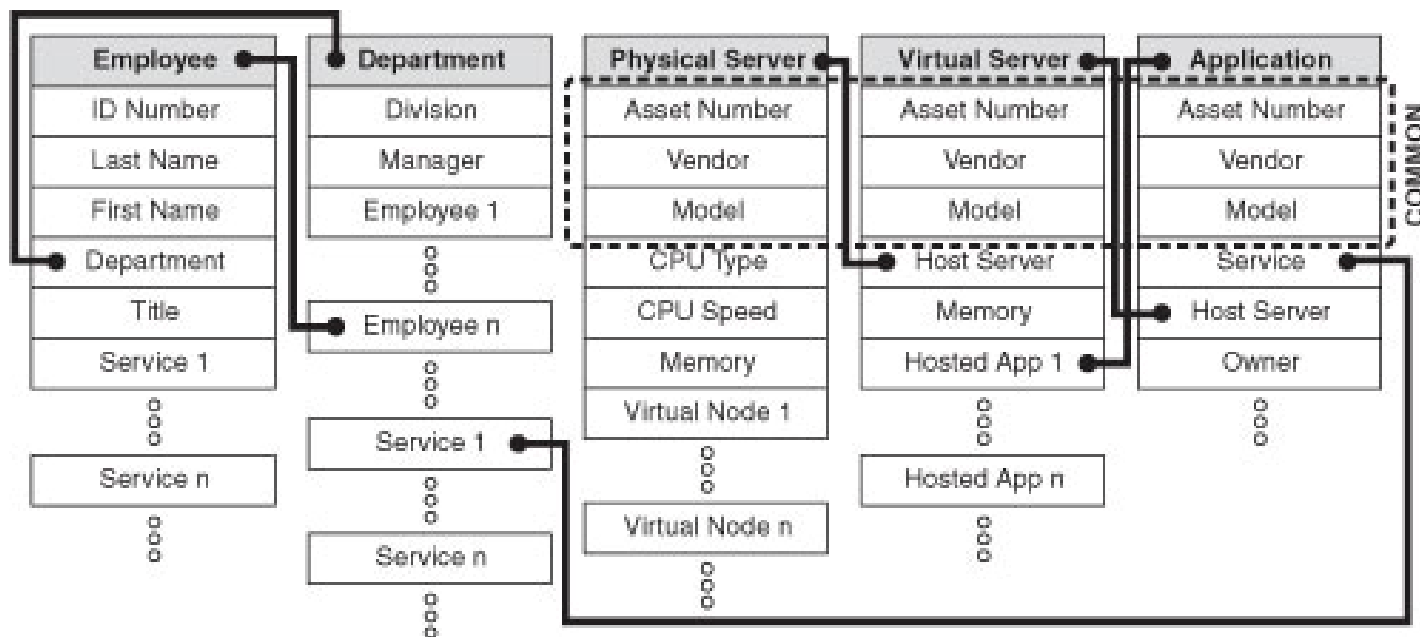
- a) definisi jenis BK, dan informasi yang terdokumentasi yang disyaratkan per jenis BK;
- b) catatan perubahan yang dibuat pada BK;
- c) catatan audit konfigurasi;
- d) laporan audit BK, perubahan, dan keakuratan informasi yang dicatat.



- Butir Konfigurasi
  - Kode Unik
  - Deskripsi Fungsi
  - Hubungan dengan BK Lain
  - Status



# Relationship



# Butir Konfigurasi

Layanan	Pengidentifikasi unik	Tipe	Deskripsi	Status
Layanan Aplikasi Pihak Ke -3	CI-BSN-APP-001	Aplikasi	Butir Konfigurasi Office 365	Aktif
Layanan Pengelolaan Server	CI-BSN-VM-001	Virtual Private Server	Butir Konfigurasi VPS	Aktif

## Aplikasi/Software

Pengidentifikasi unik	Peralatan/Tools	Model	Host Server	Pemilik
CI-BSN-APP-001	Microsoft	Cloud Base	Cloud Base	BSN

## Virtual Server

Pengidentifikasi unik	Peralatan/Tools	Model	Host Server	Memory	Hosted App 1
CI-BSN-VM-001	VM Ware	Exsi	System 3650	16 GB	Service desk



## 8.3 Hubungan dan perjanjian

### 8.3.1 Umum

Organisasi boleh menggunakan pemasok untuk:

1. menyediakan atau mengoperasikan layanan;
2. menyediakan atau mengoperasikan komponen layanan ;
3. mengoperasikan proses, atau bagian dari proses, yang ada di dalam SML organisasi

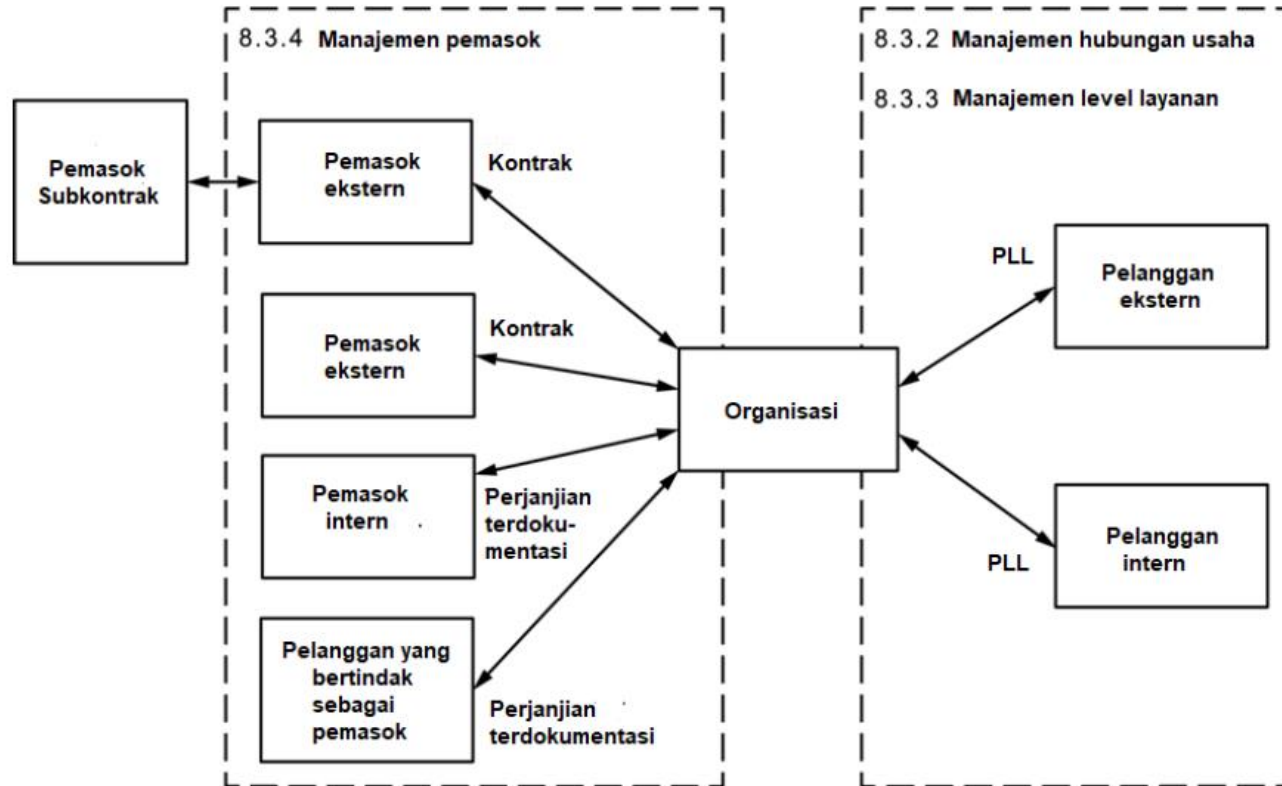
Tiga jenis pemasok digambarkan:

- Pemasok External
  - Contoh : penyediaan platform hosting
- Pemasok Internal
  - Contoh : departemen umum -> menyediakan sarana prasarana
- Pelanggan yang bertindak sebagai pemasok
  - Contoh : BKD mempunyai layanan kepegawaian, Dinas Kominfo menyediakan infrastruktur Jaringan

## 8.3 Hubungan dan perjanjian

### 8.3.1 Umum

Gambar 2 mengilustrasikan penggunaan, perjanjian, dan hubungan antara manajemen hubungan usaha, manajemen level layanan, dan manajemen pemasok.



## 8.3 Hubungan dan perjanjian

### 8.3.2 Manajemen hubungan usaha (*Bussiness Relationship Management*)

Tujuan dari aktivitas yang disyaratkan ini adalah **membangun** dan **memelihara** hubungan antara organisasi dan pelanggan berdasarkan kebutuhan pelanggan dan pendorong usaha mereka

Organisasi mengidentifikasi dan mendokumentasikan pelanggan, pengguna, dan pihak yang berkepentingan lainnya;

- mendefinisikan protokol komunikasi;
- meninjau tren kinerja layanan pada waktu yang tepat;
- mengelola keluhan layanan;
- dan tindakan, analisis, tinjauan, dan
- berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Manajemen hubungan usaha membangun komunikasi antara organisasi dan pelanggan. Ini adalah serangkaian kegiatan penting untuk memverifikasi apakah layanan tersebut memberikan manfaat yang diharapkan kepada pelanggan dan menciptakan nilai bagi pelanggan dan pengguna akhir

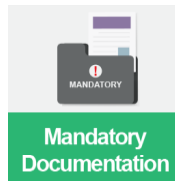
## 8.3 Hubungan dan perjanjian

### 8.3.2 Manajemen hubungan usaha (*Bussiness Relationship Management*)

Manajemen hubungan usaha mengidentifikasi pelanggan yang menggunakan layanan, serta penggunanya dan pihak lain yang berkepentingan yang dapat memberikan umpan balik tentang kualitas layanan

Suatu mekanisme dibentuk untuk menerima keluhan layanan dari pelanggan. Keluhan ini ditangani dengan cara yang sama dengan insiden:

- tercatat;
- dianalisis;
- diselesaikan melalui komunikasi atau tindakan korektif, atau digunakan sebagai masukan untuk tindakan peningkatan;
- dilaporkan ke pelanggan
- ditutup



Pelanggan, pengguna, dan pihak berkepentingan lainnya dari layanan

Customers, users and other interested parties of the services provided

# Daftar Pengguna Layanan

No	Pelanggan	Jenis
1	Masyarakat	Pelanggan External
2	Seluruh pegawai pada instansi	Pengguna Internal
3	Pihak ketiga penyedia barang dan jasa;	Pemasok

## 8.3 Hubungan dan perjanjian

### 8.3.2 Manajemen hubungan usaha (*Bussiness Relationship Management*)

Organisasi menunjuk personel yang berdedikasi atau ditunjuk sebagai manajer hubungan pelanggan,

Personel lain yang terlibat dapat mencakup analis usaha yang menangani masukan kepuasan pelanggan dan personel yang menyelesaikan keluhan layanan.

#### Informasi Terdokumentasi

- Catatan kontak pelanggan dan tinjauan sebaiknya disimpan
- Catatan keluhan dan resolusi mereka (pelanggan) didokumentasikan
- Laporan dihasilkan tentang keluhan dan kepuasan pelanggan.



**Mandatory  
Records**

Laporan keluhan pelanggan

Records of any service complaints

Saat keluhan terhadap layanan tidak terselesaikan melalui jalur normal, metode eskalasi harus disediakan.

## Keluhan Pelanggan

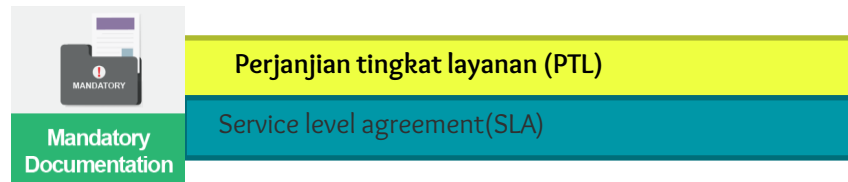
No	Pelanggan	Isi Keluhan	Tanggal	Rencana Tindak Lanjut	Batas Waktu	Penanganan Keluhan		PIC	Eskalasi
						Teratasi	Tidak Teratasi		
1	Mr X, Unit Layanan Terpadu, BSN	Layanan pembuatan email terlalu lama	16 November 2021	Menata ulang penjadwalan Staff Teknis	18 November 2021	V		Mr Y	Tidak
2	Mr O, Laboratorium	Tidak bisa akses jaringan	17 November 2021	Mengecekan Perangkat	18 November 2021		V	Mr Y	Ya, eskalasi ke Provider

## 8.3 Hubungan dan perjanjian

### 8.3.3 Manajemen tingkat layanan (*Service Level Management*)

Tujuan dari aktivitas yang disyaratkan ini adalah mendefinisikan, mendokumentasikan, dan menyetujui tingkat layanan yang disyaratkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dan untuk memastikan bahwa komitmen tersebut dipenuhi.

Untuk setiap layanan yang disampaikan, organisasi harus menetapkan satu atau lebih **Perjanjian Tingkat Layanan (PTL)** berdasarkan persyaratan layanan terdokumentasi. PTL itu harus termasuk target level layanan, batas beban kerja, dan pengecualian.





## 8.3 Hubungan dan perjanjian

### 8.3.3 Manajemen tingkat layanan (*Service Level Management*)

Pada interval yang direncanakan, organisasi harus memantau, meninjau, dan melaporkan tentang:

- a) Kinerja terhadap target level layanan;
- b) Perubahan aktual dan periodik dalam hal beban kerja yang dibandingkan dengan batas beban kerja di dalam PTL.

**CATATAN Perjanjian layanan yang harus disampaikan antara organisasi dan pelanggannya dapat memiliki banyak bentuk seperti perjanjian terdokumentasi, notulen dari perjanjian verbal dalam suatu pertemuan, perjanjian yang diindikasikan oleh email, atau perjanjian terhadap ketentuan layanan.**

mekanisme pelaporan/komunikasi sesuai klausul 7.4  
konsekuensi-konsekuensi yang akan diterapkan jika tidak tercapainya tingkat layanan.

Perjanjian tingkat layanan (PTL)



Service level agreement(SLA)

Layanan	Target Ketersediaan	Waktu Kerja Layanan
<b>Layanan Pengembangan Sistem Informasi</b>		
• Pengajuan Pengembangan Sistem Infomasi	96.2 %	Jam Kerja
• Pengembangan Sistem Informasi	95 %	Jam Kerja
<b>Layanan Internet dan Infrastruktur</b>		
• Pengajuan Permintaan Pemasangan Jaringan	98 %	Jam Kerja
• Layanan Akses Internet	97.95 %	7 hari x 24 jam
• Layanan Akses VPN		7 hari x 24 jam

Formula	Deskripsi
$\frac{(2096 - 80)}{2096} \times 100 = 96.2\%$	Presentase ketersediaan layanan (availability)

80 jam didapat dari 5 x 16 jam (2 hari kerja)  
5 kali selama 16 jam

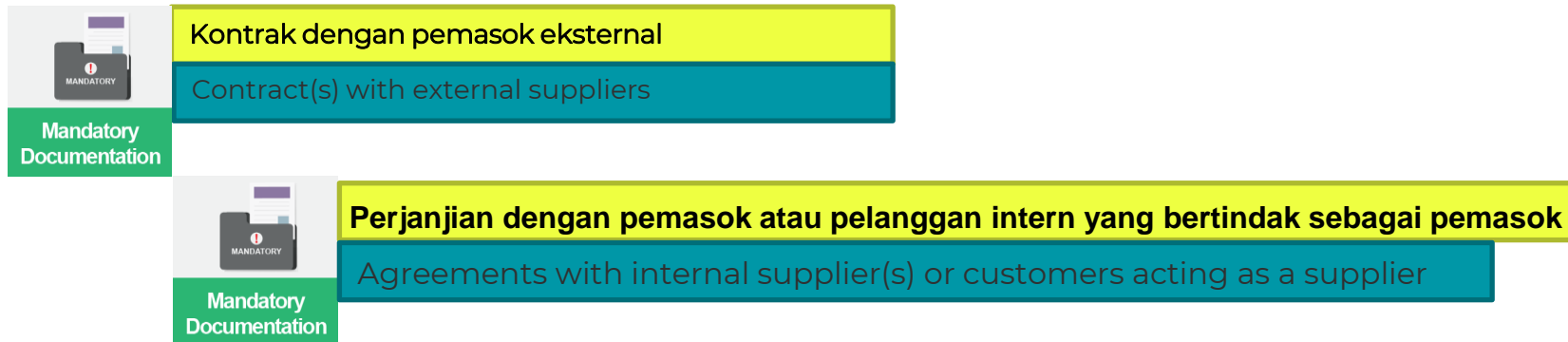
Jika hari libur dihitung  
52 x 7 hari = 364 hari + 2 hari = 366 hari x 8 jam = 2928

## 8.3 Hubungan dan perjanjian

### 8.3.4 Manajemen pemasok (*Supplier Management*)

Tujuan dari aktivitas yang disyaratkan adalah **mengelola pemasok** untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi tanpa cacat.

Suatu organisasi dapat menggunakan pemasok internal, pemasok eksternal, atau pelanggan yang bertindak sebagai pemasok untuk menyediakan atau mengoperasikan layanan, komponen atau proses layanan mereka.



#### 8.3.4 Manajemen pemasok (*Supplier Management*)

- Memastikan segala kewajiban yang diberikan oleh pihak ke-3 terpenuhi.
- Memastikan bahwa pihak ke-3 memiliki rencana kerja terinci guna memenuhi segala kewajibannya.
- Memastikan pola komunikasi yang disepakati oleh pihak ke-3
- Menentukan proses eskalasi yang diperlukan.
- Memperjelas terkait hal-hal yang belum secara jelas ditetapkan pada Surat Perintah Kerja/Kontrak Perjanjian Kerja.
- Mengkoordinasikan pemantauan kinerja pihak ke-3.

## 8.3 Hubungan dan perjanjian

Layanan	Nama Pekerjaan	Deskripsi	No Kontrak	Masa berlaku	Sasaran	PIC Org	PIC Pihak Ke3
Layanan Pengelola an Email	Layanan untuk incoming email server	Layanan ini hanya menangani email masuk (incoming) dan melakukan scanning email agar terbebas dari spam dan virus kemudian diteruskan kepada user	111/BSN /2022	1 Januari sd 31 Desember 2021	Mengurangi frekuensi email spam masuk ke inbox	Mr X	Indra

## 8.3 Hubungan dan perjanjian

### 8.3.4 Manajemen pemasok (*Supplier Management*)

Contoh-contoh ketika pemasok dapat dilibatkan meliputi:

- a) pengoperasian layanan,
- b) penyediaan komponen layanan,
- c) pengoperasian komponen layanan,
- d) pengoperasian proses tertentu atau bagiannya yang berada dalam ruang lingkup SML organisasi,



**Mandatory  
Records**

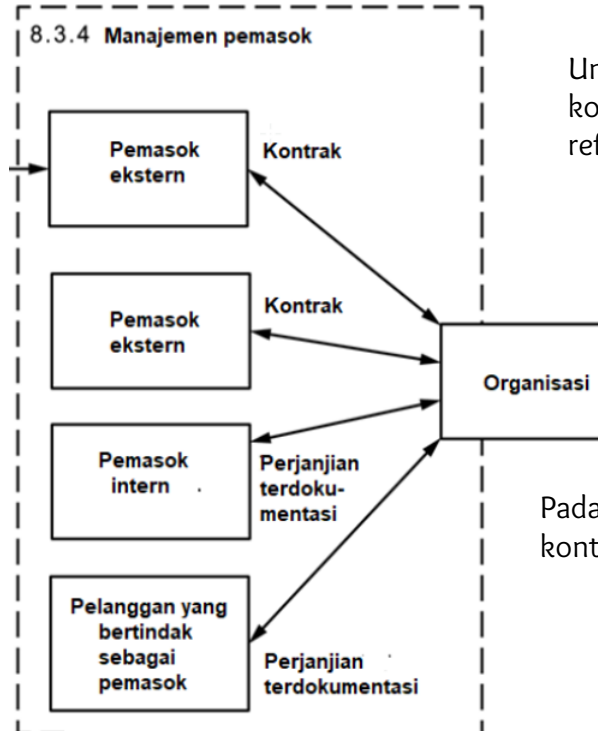
Perselisihan antara organisasi dan pemasok eksternal

Records of any disputes between the organization and external suppliers

**CATATAN** Pemilihan dan pengadaan pemasok berada di luar ruang lingkup ISO/IEC 20000-1.

## 8.3 Hubungan dan perjanjian

### 8.3.4 Manajemen pemasok (*Supplier Management*)



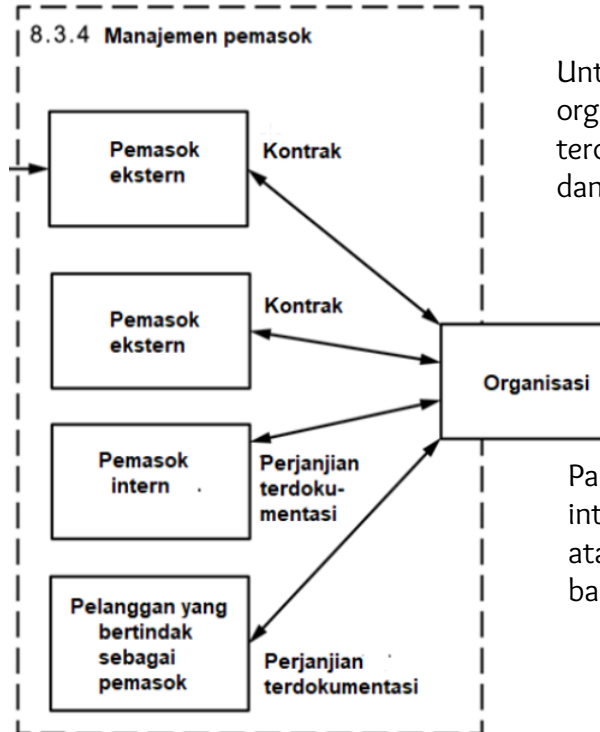
Untuk setiap pemasok ekstern, organisasi harus menyetujui suatu kontrak terdokumentasi. Kontrak itu harus mencakup atau memuat referensi atas:

- a) ruang lingkup layanan, komponen layanan, proses, atau bagian proses yang akan diberikan atau dioperasikan oleh pemasok ekstern;
- b) persyaratan yang harus terpenuhi oleh pemasok ekstern;
- c) target level layanan atau kewajiban kontraktual lainnya;
- d) otoritas dan tanggung jawab organisasi dan pemasok ekstern.

Pada interval yang direncanakan, organisasi harus memantau kinerja dan meninjau kontrak terhadap persyaratan layanan saat ini dari pemasok ekstern

## 8.3 Hubungan dan perjanjian

### 8.3.4 Manajemen pemasok (*Supplier Management*)



Untuk setiap pemasok intern atau pelanggan yang bertindak sebagai pemasok, organisasi harus mengembangkan, menyetujui, dan memelihara perjanjian terdokumentasi untuk mendefinisikan target level layanan, komitmen lain, aktivitas, dan antarmuka antara para pihak.

Pada interval yang direncanakan, organisasi harus memantau kinerja dari pemasok intern atau pelanggan yang bertindak sebagai pemasok. Ketika target level layanan atau komitmen lain yang disetujui tidak terpenuhi, organisasi harus memastikan bahwa peluang peningkatan teridentifikasi.



# Tugas Hubungan dan perjanjian SML:

1. Buat Tabel Hubungan Perjanjian



**TUGAS**

## 8.4 Penawaran dan permintaan

### 8.4.1 Penganggaran dan akuntansi untuk layanan (*Budgeting & Accounting*)

Tujuan dari aktivitas yang disyaratkan ini adalah mendukung pemahaman organisasi tentang total biaya layanan dan memungkinkannya untuk mengelola biaya-biaya ini.

Organisasi harus menganggarkan dan mempertanggungjawabkan layanan atau kumpulan layanan sesuai dengan kebijakan dan proses manajemen keuangannya.

Biaya harus dianggarkan untuk mengaktifkan kendali finansial yang efektif dan pengambilan-keputusan untuk layanan.

Pada interval yang direncanakan, organisasi harus memantau dan melaporkan biaya aktual terhadap anggaran, meninjau prakiraan finansial, dan mengelola biaya.



**Mandatory  
Records**

Laporan biaya aktual dibandingkan anggaran

Report on actual costs against the budget

## 8.4 Penawaran dan permintaan

### 8.4.2 Manajemen permintaan

Tujuan dari aktivitas yang disyaratkan ini adalah memahami permintaan sehingga organisasi dapat menyesuaikan kapasitas sesuai kebutuhan untuk mengoperasikan SML dan menyampaikan layanan secara efektif.

Pada interval yang direncanakan, organisasi harus:

- a. menentukan permintaan saat ini dan memperkirakan permintaan masa depan untuk layanan;
- b. mengawasi dan melaporkan permintaan dan konsumsi layanan.

Organisasi memonitor perubahan permintaan untuk memeriksa bahwa perubahan itu berada dalam tingkat yang diharapkan.

Pemrakiraan permintaan adalah masukan utama untuk penganggaran dan akuntansi dan untuk kegiatan perencanaan kapasitas layanan dalam manajemen kapasitas.

## 8.4 Penawaran dan permintaan

### 8.4.2 Manajemen permintaan

#### Informasi Terdokumentasi

Informasi yang terdokumentasi untuk manajemen permintaan meliputi:

- a) pemrakiraan permintaan;
- b) laporan penggunaan layanan.

Peran yang bertanggung jawab untuk memonitor dan mengelola permintaan bervariasi berdasarkan karakteristik organisasi



**Mandatory  
Records**

Laporan permintaan dan penggunaan layanan

Report on demand and consumption of services

## 8.4 Penawaran dan permintaan

### 8.4.3 Manajemen kapasitas

Tujuan dari aktivitas yang disyaratkan ini adalah **memastikan** bahwa organisasi memiliki sumber daya terkait kapasitas yang cukup untuk memenuhi permintaan layanan saat ini dan masa depan.

Persyaratan kapasitas untuk sumber daya manusia, teknis, informasi, dan finansial harus ditentukan, didokumentasikan, dan dipelihara dengan mempertimbangkan persyaratan layanan dan kinerja.

Organisasi harus merencanakan kapasitas untuk menyertakan:

- a) kapasitas saat ini dan perkiraan didasarkan pada permintaan layanan;
- b) dampak kapasitas yang diharapkan dari target level layanan, persyaratan untuk ketersediaan layanan, dan keberlangsungan layanan;
- c) skala waktu dan batas untuk perubahan kapasitas layanan.

## 8.4 Penawaran dan permintaan

### 8.4.3 Manajemen kapasitas

Organisasi harus menyediakan kapasitas yang mencukupi untuk memenuhi persyaratan kapasitas dan kinerja yang disetujui. Organisasi harus memantau penggunaan kapasitas, menganalisis kapasitas dan data kinerja, dan mengidentifikasi peluang untuk peningkatan kinerja.

Manajemen kapasitas dilakukan di sejumlah bidang, termasuk

1. manusia (misalnya tingkat personel yang memadai untuk mendukung layanan),
2. teknis (misalnya *bandwidth, processing power*),
3. informasi (misalnya memiliki data yang cukup tersedia untuk membuat keputusan, penyimpanan informasi) dan
4. sumber daya keuangan (misalnya anggaran layanan).

## 8.4 Penawaran dan permintaan

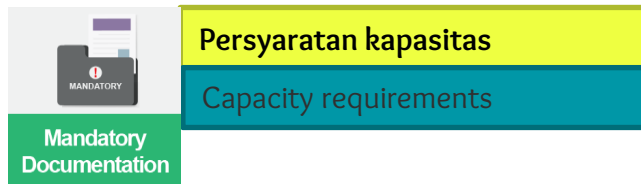
### 8.4.3 Manajemen kapasitas

Kapasitas direncanakan berdasarkan aspek-aspek berikut:

- memahami tingkat dan jenis permintaan berdasarkan pengguna layanan, sebagaimana ditentukan oleh manajemen permintaan;
- kapasitas yang akan disediakan sejalan dengan target tingkat layanan yang disepakati, persyaratan ketersediaan layanan, persyaratan kinerja, dan pertimbangan keberlangsungan layanan.

### Informasi Terdokumentasi

persyaratan kapasitas, rencana, prakiraan, pengujian tren atau pemodelan, dan kebijakan keamanan, berdasarkan target tingkat layanan yang disepakati dan manajemen permintaan.



#JADIJAGOANDIGITAL  
**TERIMA KASIH**

 digitalent.kominfo

 DTS\_kominfo

 digitalent.kominfo

 digital talent scholarship