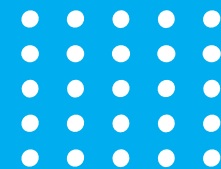




BUTIR KEGIATAN JABATAN FUNGSIONAL PRANATA KOMPUTER

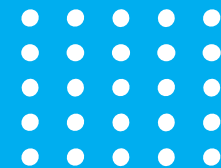
Sub-Unsur Manajemen Layanan TI

PERATURAN BADAN PUSAT STATISTIK NOMOR 2 TAHUN 2021
TENTANG PETUNJUK TEKNIS PENILAIAN ANGKA KREDIT
JABATAN FUNGSIONAL PRANATA KOMPUTER



Unsur Kegiatan

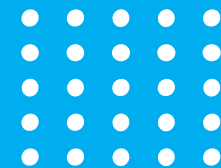
- I. Tata Kelola Dan Tata Laksana TI
- II. Infrastruktur TI
- III. Sistem Informasi dan Multimedia
- IV. Pengembangan Profesi
- V. Penunjang



I. Tata Kelola Dan Tata Laksana TI

- A. IT Enterprise (37)
- B. Manajemen Layanan TI (22)**
- C. Pengelolaan Data (80)
- D. Audit TI (12)
- E. Manajemen Risiko TI (11)

Implementasi dan manajemen terhadap layanan TI berkualitas yang memenuhi kebutuhan bisnis yang dilaksanakan oleh penyedia layanan TI melalui perpaduan yang tepat antara sumber daya manusia, proses dan TI.



B. Manajemen Layanan TI

Manajemen Layanan TI (22)

Mahir
(1)

Pertama
(2)

Muda
(13)

Madya
(6)





JENJANG KETERAMPILAN



Manajemen Layanan TI

Melakukan Pemenuhan Permintaan dan Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Proses **penyelesaian permintaan peralatan teknologi informasi dan atau layanan teknologi informasi** dari user atau pengguna yang merupakan bagian dari operasi normal institusi. Tujuan dari proses ini adalah memenuhi permintaan pengguna terhadap permintaan peralatan/peranti TI dan atau layanan TI.

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Menerima permintaan layanan TI;
2. Memvalidasi permintaan layanan TI;
3. Mencatat permintaan layanan TI;
4. Mendefinisi permintaan layanan TI;
5. Mendefinisi kategori permintaan layanan TI;
6. Membuat ringkasan permintaan layanan TI;
7. Membuat deskripsi permintaan layanan TI; dan
8. Menentukan status penanganan permintaan layanan TI.

Pelaksana Kegiatan

Mahir

Satuan Hasil

Laporan pemenuhan permintaan dan layanan TI

Angka Kredit

0,15

Batasan Penilaian

Maksimal 1 (satu) laporan per bulan

Bukti Fisik

1. Jumlah permintaan layanan yang dipenuhi;
2. Jenis layanan yang diminta dan penjelasan rincinya;
3. Sarana yang digunakan; dan
4. Informasi ketersediaan dan cara mendapatkan layanan.

Contoh

Andi, A.Md., Pranata Komputer Mahir, telah menyelesaikan beberapa permintaan layanan TI selama satu tahun (12 bulan) bekerja dan menyusun laporan setiap bulannya yang berisi detail layanan yang sudah ditangani. Rincian jumlah permintaan yang diselesaikan oleh Andi setiap bulannya adalah sebagai berikut:
Januari 25 permintaan, Februari 50 permintaan, Maret 100 permintaan, April 70 permintaan, Mei 60 permintaan, Juni 150 permintaan, Juli 115 permintaan, Agustus 75 permintaan, September 50 permintaan, Oktober 20 permintaan, November 10 permintaan, dan Desember 10 permintaan
Maka Andi akan mendapatkan angka kredit sebesar:
 $12 \times 0,15 = 1,8$.



JENJANG KEAHLIAN



Manajemen Layanan TI

Menyusun Strategi Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Kegiatan untuk **menghasilkan rencana strategi layanan TI** dalam sebuah organisasi dengan memastikan bahwa **strategi layanan tersebut selaras dengan strategi TI** institusi dan sesuai kapabilitas organisasi.

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Melakukan kajian layanan TI berupa analisis terhadap: layanan TI yang sedang berjalan, kebutuhan rancangan layanan TI, analisis rencana penganggaran, SDM layanan TI, operasional fungsi TI, pengguna layanan TI, penyedia layanan TI, dan trend teknologi;
2. Penyusunan strategi layanan teknologi informasi yang meliputi;
3. Mendokumentasikan kegiatan penyusunan strategi layanan TI.

Pelaksana Kegiatan

Ahli Madya

Satuan Hasil

Dokumen strategi layanan TI

Angka Kredit

1,980

Batasan Penilaian

Kegiatan menyusun Strategi Layanan TI dilakukan untuk setiap jenis layanan TI

Bukti Fisik

1. Hasil kajian layanan TI;
2. Strategi layanan teknologi informasi;
3. Dokumentasi.

Contoh

Elvin, S.Kom, MTI., seorang Pranata Komputer Ahli Madya melakukan penyusunan **rencana strategi layanan TI Cloud storage** BPS dengan melampirkan semua hasil yang tertera pada bukti fisik kegiatan, maka Elvin mendapat Angka Kredit sebesar **1,980**.

Tetapi, Jika Elvin melakukan penyusunan rencana strategi layanan TI namun **tidak disertai** dengan identifikasi **sumber daya TI yang dibutuhkan dan estimasi waktu yang dibutuhkan**, maka Elvin tidak dapat diberikan nilai penuh, melainkan **$8/10 \times 1,980 = 1,584$** .



Manajemen Layanan TI

Mengelola Kebutuhan Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

kegiatan untuk **menambah, modifikasi, mencatat, dan menghapus** kebutuhan layanan TI. Kebutuhan layanan TI mencakup semua kebutuhan fungsional dan nonfungsional dari layanan TI baru atau perubahan atas layanan TI

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Dokumentasi, yaitu mencatat waktu dan deskripsi kebutuhan layanan, termasuk stakeholder yang mengajukan kebutuhan.
2. Kajian, yaitu mengkaji kebutuhan untuk menentukan tindak lanjut yang harus dilakukan, termasuk menetapkan target waktu tindak lanjut.
3. Pemantauan, yaitu memantau status atau perkembangan tindak lanjut yang diambil, untuk memastikan bahwa kebutuhan telah dikelola sesuai aturan yang berlaku.

Pelaksana Kegiatan

Ahli Muda

Satuan Hasil

Dokumen Kebutuhan layanan TI

Angka Kredit

0,060

Batasan Penilaian

Maksimal 52 (lima puluh dua) kali per tahun

Bukti Fisik

1. Stakeholder, yaitu pengguna yang mengajukan inisiasi atau target pengguna yang membutuhkan layanan;
2. Perspektif solusi, yaitu perspektif pengguna akan solusi atau manfaat yang diharapkan;
3. Kebutuhan, yaitu deskripsi secara garis besar atau deskripsi kebutuhan fungsional yang cukup rinci;
4. Spesifikasi, yaitu spesifikasi khusus terkait teknologi, vendor, ataupun produk yang diperlukan atau diharapkan; dan
5. Manfaat, yaitu manfaat yang diharapkan untuk diperoleh dengan adanya solusi yang diberikan.

Contoh

Sawung Murdha, M.T., seorang Prakom Ahli Muda melakukan pengelolaan terhadap suatu permintaan kebutuhan layanan TI yang masuk melalui Service Desk, misal **kebutuhan akan layanan enkripsi data**. Apabila melampirkan semua dokumen hasil kegiatan pengelolaan kebutuhan layanan TI **secara lengkap** sesuai dengan bukti fisik yang diminta, maka Sawung Murdha mendapatkan angka kredit sebesar **0,060** untuk satu pengelolaan kebutuhan tersebut.



Manajemen Layanan TI

Menyusun Portofolio Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Kegiatan **menyusun dokumen portofolio** untuk menghasilkan sebuah dokumen portofolio layanan TI yang berisi **daftar layanan TI yang lengkap** yang disediakan oleh organisasi TI kepada institusi dan juga digunakan untuk mengelola seluruh siklus hidup layanan TI.

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Mengidentifikasi dan membuat daftar layanan TI yang akan dimasukkan ke dalam portofolio layanan TI.
2. Menyusun portofolio layanan TI.
3. Mengidentifikasi model layanan TI.
4. Menyiapkan service charter untuk setiap layanan TI
5. Mendokumentasikan kegiatan.

Pelaksana Kegiatan

Ahli Muda

Satuan Hasil

Dokumen Portofolio layanan TI

Angka Kredit

0,880

Batasan Penilaian

maksimal 1 (satu) kali per bulan

Bukti Fisik

1. Nama Layanan;
2. Deskripsi layanan, yang setidaknya berisi deskripsi singkat mengenai layanan tersebut;
3. Status layanan;
4. Jenis layanan;
5. Pemilik layanan;
6. Pengguna;
7. Konta dan prosedur layanan
8. Deskripsi mengenai hasil yang diharapkan; dan
9. Ketergantungan terhadap layanan pendukung/teknis dan/atau CI

Contoh

Eka Putri, S.ST., seorang Pranata Komputer Ahli Muda melakukan penyusunan Dokumen Portofolio Layanan TI dengan melampirkan **semua hasil** yang tertera pada bukti fisik kegiatan, maka Eka Putri mendapat Angka Kredit sebesar **0,880**.



Manajemen Layanan TI

Mengelola Portofolio Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Kegiatan yang bertujuan untuk **mengkaji, menganalisis, dan mengusulkan layanan TI baru atau perubahan layanan TI** yang sudah ada. Pengelolaan portofolio layanan TI mencakup kegiatan penyusunan **perubahan** portofolio layanan TI yang sudah ada dari hasil monitoring dan evaluasi layanan TI

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Mengkaji portofolio layanan TI yang sudah ada;
2. Menginisiasi proses usulan perubahan layanan TI yang akan dimasukkan ke dalam portofolio layanan TI.
3. Mendefinisikan layanan TI yang diusulkan untuk diubah;
4. Melakukan kajian terhadap usulan perubahan layanan TI;
5. Menyusun Dokumen Perubahan Layanan TI
6. Penyusunan business case usulan layanan baru;
7. Meminta persetujuan usulan perubahan layanan TI;
8. Membuat service charter untuk usulan layanan TI;
9. Memutakhirkan portofolio layanan TI; dan
10. Mendokumentasikan proses pengelolaan portofolio.

Pelaksana Kegiatan

Ahli Muda

Satuan Hasil

Laporan pengelolaan portofolio layanan TI

Angka Kredit

0,230

Batasan Penilaian

maksimal 1 (satu) kali per bulan

Bukti Fisik

1. Business case yang mencakup informasi meliputi namun tidak terbatas pada:
 - a. Problem - yaitu permasalahan yang dihadapi
 - b. Solusi - yaitu usulan layanan TI baru atau perubahannya;
 - c. Pendekatan - yaitu beberapa alternatif pendekatan yang dapat diambil untuk penerapan solusi,
 - d. Kajian Risiko - yaitu deskripsi risiko-risiko yang berpotensi terjadi untuk masing-masing alternatif pendekatan
 - e. Analisis Biaya dan Manfaat - Analisis ini dapat disertakan, apabila diperlukan.
2. Dokumen Portofolio yang telah dilakukan pemutakhiran berdasarkan data layanan TI yang mengalami perubahan

Contoh

Ratih Dewi, MTI, seorang Pranata Komputer Ahli Muda melakukan analisis portofolio layanan TI dan mengusulkan layanan TI baru dengan **melampirkan bukti fisik kegiatan**, maka Ratih Dewi mendapat Angka Kredit sebesar **0,230**. Jika Ratih Dewi melaporkan dokumen portofolio termutakhirkan **namun tidak melampirkan dokumen business case**, maka terhadap Ratih Dewi hanya dapat diberikan nilai $1/2 \times 0,230 = 0,115$



Manajemen Layanan TI

Mengelola Anggaran Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Kegiatan pengelolaan keuangan terkait pengelolaan layanan TI (financial management for IT services) dalam organisasi TI sehingga organisasi dapat memastikan bahwa biaya-biaya layanan TI yang dikeluarkan adalah optimal dan memberikan manfaat yang diharapkan (costeffective).

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Pengusulan dan/atau pengelolaan anggaran belanja TI;
2. Penyusunan analisis kelayakan belanja modal sebagai bahan pendukung usulan anggaran belanja modal;
3. Penyusunan dan pengusulan model biaya dan model pembebanan biaya;
4. Melakukan proses akuntansi dan penghitungan biaya TI yang mengacu pada model biaya yang sudah ditetapkan;
5. Penentuan notional charging yang ditujukan untuk pengguna layanan TI; dan
6. Mendokumentasikan proses pengelolaan anggaran layanan TI.

Pelaksana Kegiatan

Ahli Madya

Satuan Hasil

Laporan pengelolaan anggaran layanan TI

Angka Kredit

0,510

Batasan Penilaian

maksimal 1 (satu) kali per bulan

Bukti Fisik

1. Usulan anggaran belanja TI;
2. Hasil analisis kelayakan belanja modal;
3. Model biaya dan model pembebanan biaya;
4. Catatan akuntansi dan penghitungan biaya TI yang mengacu pada model biaya yang sudah ditetapkan; dan
5. Hasil penetapan notional charging yang ditujukan untuk pengguna layanan TI.

Contoh

Yeni Sanovia, M.T., seorang Pranata Komputer Ahli Madya melakukan pengelolaan anggaran layanan TI dengan melampirkan **bukti fisik kegiatan secara lengkap**, maka Yeni Sanovia mendapat Angka Kredit **sebesar 0,510**. Jika Yeni Sanovia melaporkan hasil kegiatan **namun tidak melampirkan hasil penetapan notional charging**, maka terhadap Yeni Sanovia dapat diberikan nilai **4/5 x 0,510 = 0,408**.



Manajemen Layanan TI

Menyusun SOP Untuk Kegiatan *IT Service Management*

Deskripsi Kegiatan

kegiatan **penyusunan petunjuk teknis** yang berisi **kebijakan, standar, dan prosedur operasional** yang standar untuk setiap kegiatan pengelolaan layanan TI yang disesuaikan dengan petunjuk pengelolaan layanan TI dan bertujuan **menyediakan pedoman operasional pengelolaan layanan TI** yang terstandarisasi

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Mengidentifikasi layanan TI yang akan disusun SOP-nya
2. Mengidentifikasi aktivitas, pelaksana, mutu baku, dan keterangan dalam mengoperasikan layanan TI
3. Menyusun petunjuk teknis prosedur operasional layanan TI yang meliputi aktivitas, pelaksana, mutu baku, dan keterangan operasional layanan TI
4. Melakukan evaluasi SOP yang sudah disusun;
5. Mengkomunikasikan dan mempromosikan SOP layanan TI yang telah disahkan ke pihak terkait; dan
6. Mendokumentasikan proses pengelolaan SOP layanan TI.

Pelaksana Kegiatan

Ahli Madya

Satuan Hasil

Dokumen SOP kegiatan IT Service Management

Angka Kredit

0,165

Batasan Penilaian

1 (satu) kali per tahun untuk setiap layanan TI

Bukti Fisik

1. Hasil identifikasi layanan TI
2. Petunjuk teknis prosedur operasional layanan TI yang meliputi aktivitas, pelaksana, mutu baku, dan keterangan operasional layanan TI
3. Dokumentasi SOP layanan TI
4. Layanan TI yang telah disetujui oleh pejabat yang berwenang

Contoh

Dr. Novianto Budi Kurniawan, seorang Pranata Komputer Ahli Madya melakukan penyusunan **SOP untuk lima layanan TI** yang berbeda dengan melampirkan semua bukti fisik, maka Novianto Budi Kurniawan mendapatkan Angka Kredit sebesar **$0,165 \times 5 = 0,825$** .



Manajemen Layanan TI

Mengelola Katalog Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Kegiatan penyusunan atau pengkajian daftar katalog dari layanan TI yang sedang aktif berjalan yang bersumber dari dokumen portofolio layanan TI. Katalog Layanan TI adalah basis data atau dokumen terstruktur yang berisi informasi tentang seluruh layanan TI yang aktif saat ini. Katalog layanan merupakan bagian dari portofolio layanan.

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Mengidentifikasi layanan TI yang akan dimasukkan ke dalam katalog layanan TI;
2. Mendefinisikan daftar kebutuhan untuk katalog layanan TI;
3. Mendesain katalog layanan TI yang meliputi:
 - a. Membuat spesifikasi katalog layanan TI;
 - b. Mendefinisikan cakupan dan konten dari katalog layanan TI;
4. Membuat data/informasi layanan TI ke dalam katalog layanan TI;
5. Mempublikasikan katalog layanan TI; dan
6. Mendokumentasikan kegiatan pengelolaan katalog layanan TI.

Pelaksana Kegiatan

Ahli Pertama

Satuan Hasil

Laporan pengelolaan katalog layanan TI

Angka Kredit

0,090

Batasan Penilaian

maksimal 1 (satu) kali per bulan untuk setiap layanan TI

Bukti Fisik

1. Nama layanan;
2. Deskripsi layanan secara umum dan Detail syarat dan ketentuan layanan;
3. Cakupan pengguna dan Pengelola layanan;
4. Waktu Berjalannya Layanan,
5. Referensi ke template Service Level Agreement (SLA)
6. Notional charging setidaknya terdiri dari komponen biaya tetap dan komponen biaya variabel;
7. Proses untuk permintaan layanan teknologi informasi;
8. Dampak operasional apabila terjadi gangguan;
9. Daftar layanan pendukung layanan utama yang setidaknya berisi layanan pendukung yang harus tersedia agar layanan utama ini dapat berjalan;
10. Versi dan tanggal revisi, yang menjelaskan versi perubahan layanan teknologi informasi beserta tanggal perubahannya; dan
11. Katalog layanan TI disetujui oleh pejabat yang berwenang.

Contoh

Hergias Widityasari, S.ST., seorang Prakom Ahli Pertama melakukan pengelolaan katalog layanan TI untuk **dua layanan TI yang berbeda** dalam satu bulan dengan melampirkan semua bukti fisik, maka Hergias Widityasari mendapatkan Angka Kredit sebesar **$0,090 \times 2 = 0,180$** .



Manajemen Layanan TI

Mengelola Penyedia Jasa Atau Barang Untuk Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

kegiatan dalam mengelola vendor-vendor penyedia yang mendukung layanan TI untuk mencapai target tingkat layanan TI yang selaras dengan target tingkat layanan yang tercantum dalam Katalog Layanan TI maupun dalam Kesepakatan Tingkat Layanan/SLA dan Kebutuhan Tingkat Layanan (Service Level Requirement)

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Penyusunan Underpinning Contract (UC) yang merupakan kontrak antara penyedia layanan TI dengan pihak eksternal.
2. Monitoring semua kontrak dan perjanjian dengan vendor agar berjalan sesuai kontrak
3. Melakukan evaluasi dan kaji ulang kinerja vendor yang dilakukan secara berkala
4. Mengusulkan terminasi vendor sesuai laporan dan informasi yang diterima sesuai peraturan dalam organisasi.
5. Mendokumentasikan proses pengelolaan penyedia barang atau jasa layanan TI

Pelaksana Kegiatan

Ahli Muda

Satuan Hasil

Dokumen pengelolaan penyedia jasa atau barang layanan TI

Angka Kredit

0,330

Batasan Penilaian

Dokumen laporan kinerja vendor disusun sebagai 1 (satu) dokumen untuk 1 (satu) vendor per kontrak layanan TI

Bukti Fisik

1. Dokumen UC, mencakup informasi namun tidak terbatas pada: Pihak yang mengesahkan; Tempat dan tanggal pengesahan; Deskripsi layanan; Durasi UC; Ruang lingkup layanan; Kontak, berisi alamat, nomor telepon, dan alamat email dari kedua belah pihak; Target tingkat layanan; Informasi dukungan layanan; Informasi Harga; Informasi pelaporan dan pengkajian layanan; dan Term and condition terkait hukum.
2. Dokumen laporan kinerja vendor setidaknya berisi realisasi pencapaian tingkat layanan dibandingkan dengan target yang ada dalam UC dan tindakan perbaikan yang akan dilakukan oleh vendor supaya dapat mencapai target.

Contoh

Eka Mifta, M.T., seorang Pranata Komputer Ahli Muda melakukan kegiatan pengelolaan penyedia jasa layanan TI mulai dari **pengkategorian vendor, pemilihan vendor, negosiasi dengan vendor, pembuatan kontrak, pengelolaan kinerja vendor, dan terminasi vendor**, maka Eka Mifta mendapatkan Angka Kredit sebesar **0,330**.



Manajemen Layanan TI

Mengelola kapasitas layanan teknologi informasi

Deskripsi Kegiatan

Kegiatan untuk menentukan kemampuan organisasi TI dalam menyediakan layanan TI yang sesuai dengan tingkat layanan yang ditetapkan dan mampu memenuhi kebutuhan kerja institusi secara tepat waktu dan tepat anggaran

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Mengidentifikasi kapasitas layanan TI yang akan dikelola;
2. Melakukan proses pengukuran terhadap kapasitas beban kerja maupun kinerja layanan TI;
3. Melakukan monitoring penggunaan kapasitas TI;
4. Melakukan analisis penggunaan kapasitas TI;
5. Melakukan perbaikan kapasitas TI;
6. Melakukan pengelolaan dan penyusunan laporan;
7. Menyusun strategi manajemen beban kerja baik jangka pendek maupun jangka panjang;
8. Membuat pemodelan beban kerja untuk menganalisis dampak perubahan pada kapasitas sistem;
9. Penyusunan Dokumen Rencana Kapasitas; dan
10. Mendokumentasikan proses pengelolaan kapasitas layanan TI

Pelaksana Kegiatan

Ahli Muda

Satuan Hasil

Laporan pengelolaan kapasitas layanan TI

Angka Kredit

0,440

Batasan Penilaian

Maksimal 1 (satu) kali per bulan

Bukti Fisik

1. Laporan kapasitas yang mencakup dan tidak terbatas pada: laporan komponen yang berisi kinerja setiap komponen dan utilisasi; Laporan layanan TI yang menjabarkan kinerja setiap layanan; Exception report yang menjabarkan permasalahan kinerja layanan TI; Penanganan komponen dan/atau layanan TI yang mengalami permasalahan kapasitas.
2. Rencana kapasitas yang mencakup dan tidak terbatas pada: Deskripsi dan informasi relevan terkait layanan TI; **Skenario bisnis dan asumsi-asumsi yang digunakan**; Metodologi yang digunakan untuk mendapatkan skenario bisnis dan asumsi-asumsi; **profil kinerja dan kapasitas; prediksi pertumbuhan dan beban di masa yang akan datang serta rekomendasi.**

Contoh

Sawung Murdha Anggara, M.T., seorang Pranata Komputer Ahli Muda melakukan pengelolaan kapasitas layanan TI dengan melampirkan **bukti fisik secara lengkap**, maka Sawung Murdha Anggara mendapatkan Angka Kredit sebesar **0,440**.



Manajemen Layanan TI

Mengelola Tingkat Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Kegiatan menyusun, mengkaji, dan melakukan penyesuaian terhadap informasi tingkat layanan TI dan dokumen pendukungnya. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua layanan TI diberikan sesuai dengan target yang telah disepakati

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Mengidentifikasi kebutuhan target tingkat layanan TI untuk layanan baru atau layanan perubahan (SLR)
2. Penyusunan draft SLA;
3. Menentukan target tingkat layanan dengan mengacu kepada katalog layanan;
4. Melakukan pemantauan terhadap kinerja layanan TI secara periodik;
5. Melaporkan pencapaian dan pelanggaran terhadap tingkat layanan yang dilakukan secara periodik; dan
6. Mendokumentasikan proses pengelolaan tingkat layanan TI.

Pelaksana Kegiatan

Ahli Madya

Satuan Hasil

Laporan pengelolaan tingkat layanan TI

Angka Kredit

0,825

Batasan Penilaian

Maksimal 4 (empat) kali per tahun

Bukti Fisik

1. Dokumen Service Level Requirement SLR; dan
2. Dokumen SLA yang ditandatangani oleh penyedia dan pengguna layanan.

Contoh

Dr. Meindra Sabri, seorang Pranata Komputer Ahli Madya melakukan pengelolaan tingkat layanan TI dengan melampirkan **bukti fisik secara lengkap**, maka Meindra Sabri mendapatkan Angka Kredit sebesar **0,825**. Jika Meindra Sabri **tidak melampirkan dokumen SLR**, maka Angka Kredit yang diberikan adalah $1/2 \times 0,825 = 0,4125$



Manajemen Layanan TI

Mengelola Dukungan Operasional Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Kegiatan untuk menentukan kemampuan organisasi TI dalam menyediakan layanan TI yang sesuai dengan tingkat layanan yang ditetapkan dan mampu memenuhi kebutuhan kerja institusi secara tepat waktu dan tepat anggaran

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Memantau operasional layanan TI yang setidaknya mencakup namun tidak terbatas pada: **layanan TI; dukungan teknologi; SDM operasional; dan tata kelola dan tata laksanaanya;**
2. Melakukan penyusunan, mereviu dan merevisi OLA (operational level agreement) yang selaras dengan SLA;
3. Monitor dan mengukur pencapaian performa layanan TI.

Pelaksana Kegiatan

Ahli Madya

Satuan Hasil

Laporan pengelolaan dukungan operasional layanan TI

Angka Kredit

0,825

Batasan Penilaian

Maksimal 4 (empat) kali per tahun

Bukti Fisik

Laporan hasil pemantauan operasional layanan TI yang setidaknya mencakup namun tidak terbatas pada informasi mengenai:

- a. Layanan TI;
- b. Dukungan teknologi;
- c. SDM operasional;
- d. Tata kelola dan tata laksanaanya; dan
- e. Dokumen OLA final yang disetujui oleh penanggung jawab layanan.

Contoh

Rieka Zuraida, M.Kom., seorang Pranata Komputer Ahli Madya melakukan **pemantauan** layanan operasional TI dan mereviu OLA layanan TI sehingga dihasilkan OLA yang baru dan melampirkan **bukti fisik yang lengkap**. Maka Rieka Zuraida mendapatkan nilai **0,825**.



Manajemen Layanan TI

Melakukan Pemantauan (Monitoring) Dan Evaluasi Ketersediaan Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Manajemen ketersediaan layanan teknologi informasi mendefinisikan, menganalisis, merencanakan, mengukur, dan memperbaiki semua aspek ketersediaan layanan teknologi informasi, dan memastikan bahwa semua infrastruktur, proses, tools, peran, dan lain-lain yang sudah sesuai dengan target tingkat ketersediaan layanan yang disepakati

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Pembuatan dan pemeliharaan rencana ketersediaan;
2. Pemantauan ketersediaan layanan TI;
3. Analisis ketersediaan layanan TI; dan
4. Pelaporan ketersediaan sumber daya.

Pelaksana Kegiatan

Ahli Madya

Satuan Hasil

Laporan hasil pemantauan dan evaluasi ketersediaan layanan TI

Angka Kredit

0,240

Batasan Penilaian

Maksimal 4 (empat) kali per tahun

Bukti Fisik

1. Hasil pemantauan ketersediaan layanan dan komponen layanan.
2. Analisis aspek-aspek ketersediaan layanan dan komponen layanan, mencakup antara lain persentase ketersediaan, tingkat kemampuan pemulihan, dan tingkat keandalan.
3. Hasil evaluasi semua insiden yang berkaitan dengan masalah ketersediaan layanan dan komponen layanan serta status, aksi perbaikan, dan hasil perbaikannya

Contoh

Bima, M.T., seorang Pranata Komputer Ahli Madya yang bertanggung jawab untuk layanan email melakukan kegiatan pemantauan dan evaluasi ketersediaan layanan email yang sudah dilakukan selama ini. Apabila Bima melampirkan laporan hasil pemantauan dan evaluasi ketersediaan layanan email tersebut **secara lengkap** sesuai dengan bukti fisik yang diminta, maka Bima mendapatkan angka kredit sebesar **0,240**



Manajemen Layanan TI

Menyusun Perencanaan Transisi Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Perencanaan transisi layanan teknologi informasi bertanggung jawab untuk merencanakan seluruh proses transisi layanan dan mengkoordinasikan sumber daya yang dibutuhkan dalam kegiatan transisi tersebut. Perencanaan transisi layanan teknologi informasi memastikan bahwa kebutuhan strategi layanan yang diterjemahkan dalam desain layanan terealisasi secara efektif dalam identifikasi operasi layanan, pengelolaan dan pengendalian risiko jika terjadi kegagalan dan gangguan dalam kegiatan transisi.

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Menyiapkan transisi layanan;
2. Perencanaan dan koordinasi; dan
3. Menyediakan pendukung proses transisi.

Pelaksana Kegiatan

Ahli Muda

Satuan Hasil

Dokumen perencanaan transisi layanan TI

Angka Kredit

0,550

Batasan Penilaian

Maksimal 4 (empat) kali per tahun

Bukti Fisik

1. Ruang lingkup dan deskripsi kegiatan transisi layanan TI;
2. Jadwal kegiatan transisi layanan teknologi informasi secara rinci, beserta kegiatan, durasi, dan pelaksanaan.
3. Sumber daya yang diperlukan (mencakup perangkat keras dan piranti lunak).
4. Tim pelaksana kegiatan transisi layanan teknologi informasi, termasuk peran, tanggung jawab, dan wewenang.
5. Rencana komunikasi dan pelaporan, termasuk hasil identifikasi, kebutuhan pelaporan, frekuensi, dan format pelaporan

Contoh

Muchlis, M.T., seorang Pranata Komputer Ahli Muda bertanggung jawab untuk melakukan upgrade dari suatu aplikasi dan sebelum melakukan upgrade, Muchlis membuat dokumen perencanaan transisi layanan teknologi informasi sebelum proses upgrade. Apabila melampirkan dokumen perencanaan transisi layanan teknologi informasi **secara lengkap** sesuai dengan bukti fisik yang diminta, maka Muchlis mendapatkan angka kredit sebesar **0,550**



Manajemen Layanan TI

Mengelola Perubahan Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Manajemen perubahan layanan teknologi informasi bertanggung jawab untuk mengontrol semua perubahan dalam siklus, memungkinkan perubahan dilakukan menghasilkan manfaat dengan gangguan minimum pada layanan teknologi informasi. Manajemen perubahan memastikan bahwa perubahan dicatat, dievaluasi, disetujui, dilakukan prioritas, direncanakan, diuji, diimplementasikan, didokumentasikan, dan dievaluasi secara terkendali

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. kegiatan pengelolaan (penambahan, penghapusan, dan modifikasi),
2. pemantauan dan evaluasi perubahan layanan teknologi informasi dan unsur-unsur pendukungnya

Pelaksana Kegiatan

Ahli Muda

Satuan Hasil

Dokumen perubahan layanan TI

Angka Kredit

0,440

Batasan Penilaian

Maksimal 4 (empat) kali per tahun

Bukti Fisik

1. RFC (Request for Change) meliputi namun tidak terbatas pada:
 - a. Informasi Pelapor dan pihak yang menindaklanjuti;
 - b. Deskripsi perubahan;
 - c. Perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menerapkan perubahan;
 - d. Perkiraan SDM yang dibutuhkan untuk menerapkan perubahan;
 - e. Kategori perubahan;
 - f. Risiko akibat penerapan perubahan; dan
 - g. Dampak terhadap bisnis dan layanan TI.
2. Kategori Perubahan, meliputi perubahan minor, perubahan signifikan, atau perubahan mayor

Contoh

Nugroho Yudho, M.T., seorang Prakom Ahli Muda melakukan pengelolaan terhadap suatu perubahan layanan teknologi informasi yang terpaksa dilakukan pada suatu institusi. Apabila melampirkan dokumen perubahan layanan **secara lengkap** sesuai dengan bukti fisik yang diminta, maka Nugroho Yudho mendapatkan angka kredit sebesar **0,440**



Manajemen Layanan TI

Mengelola Aset Dan Konfigurasi Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Manajemen aset dan konfigurasi layanan teknologi informasi bertanggung jawab untuk memastikan bahwa aset yang dibutuhkan untuk memberikan layanan sudah dikontrol dengan baik, informasi yang akurat dan terpercaya terkait aset tersedia kapan pun dan di mana pun pada saat dibutuhkan. Manajemen ini mengidentifikasi, mengendalikan, dan bertanggung jawab atas aset layanan dan item konfigurasi, melindungi dan memastikan integritasnya dalam siklus hidup layanan

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Identifikasi konfigurasi;
2. Pengendalian konfigurasi;
3. Pencatatan dan pelaporan perubahan status;
4. Verifikasi dan inventarisasi.

Pelaksana Kegiatan

Ahli Muda

Satuan Hasil

Laporan pengelolaan aset dan konfigurasi layanan TI

Angka Kredit

0,440

Batasan Penilaian

Maksimal 4 (empat) kali per tahun

Bukti Fisik

Informasi dari setiap Configuration Item (CI) mencakup namun tidak terbatas pada:

1. Jenis CI yaitu perangkat keras, piranti lunak, dokumen formal;
2. Deskripsi yang menerangkan fungsi atau isi dari CI;
3. Versi CI seperti versi piranti lunak, tipe perangkat keras, atau versi dokumen;
4. Status CI yaitu dalam tahap pengembangan, operasional, dalam perbaikan, atau sudah tidak digunakan; dan
5. Histori perubahan CI yang mencakup pencatatan perpindahan, pemutakhiran, dan penambahan CI

Contoh

Sawung Murdha Anggara, M.T., seorang Pranata Komputer Ahli Muda melakukan pengelolaan terhadap aset dan konfigurasi layanan teknologi informasi yang digunakan. Apabila Sawung Murdha Anggara melampirkan laporan hasil pengelolaan aset dan konfigurasi layanan teknologi yang sudah dibuat dengan **lengkap sesuai dengan bukti fisik** yang diminta, maka Sawung Murdha Anggara mendapatkan angka kredit sebesar **0,440**



Manajemen Layanan TI

Mengelola Pengetahuan Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Manajemen pengetahuan layanan teknologi informasi merupakan kegiatan membagi atau mendistribusikan perspektif, ide-ide, pengalaman dan informasi, serta memastikan bahwa hal-hal tersebut tersedia di tempat yang tepat dan pada waktu yang tepat. Manajemen pengetahuan memfasilitasi penyebaran informasi mengenai keputusan-keputusan penting, dan meningkatkan efisiensi dengan mengurangi kebutuhan untuk menemukan atau mencari kembali pengetahuan yang sama.

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Identifikasi dan pencatatan pengetahuan;
2. Penyimpanan dan pengelolaan pengetahuan;
3. Penyebaran pengetahuan, dan
4. Pemantauan pengetahuan

Pelaksana Kegiatan

Ahli Muda

Satuan Hasil

Laporan pengelolaan pengetahuan layanan TI

Angka Kredit

0,110

Batasan Penilaian

Maksimal 12 (dua belas) kali per tahun

Bukti Fisik

1. Strategi manajemen pengetahuan layanan teknologi informasi;
2. Pengetahuan yang dikelola dalam sistem manajemen pengetahuan layanan teknologi informasi, meliputi seluruh solusi sementara dan solusi permanen dari setiap insiden dan problem, pengalaman dalam menangani insiden, problem, dan pemenuhan permintaan; dan
3. Jumlah dan kondisi pengetahuan yang disimpan.

Contoh

Muchlis, MT., seorang Pranata Komputer Ahli Muda bertanggung jawab untuk mengelola pengetahuan terkait layanan teknologi informasi di suatu institusi. Apabila Muchlis melampirkan laporan hasil pengelolaan pengetahuan layanan teknologi informasi **secara lengkap** sesuai dengan bukti fisik yang diminta, maka Muchlis akan mendapatkan angka kredit sebesar **0,110**



Manajemen Layanan TI

Melakukan Validasi, Pengujian, Dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Kegiatan validasi dan pengujian layanan teknologi informasi bertujuan untuk memvalidasi dan menguji layanan teknologi informasi yang baru atau yang berubah. Validasi dan pengujian layanan memastikan bahwa layanan teknologi informasi sesuai dengan spesifikasi desain dan dapat memenuhi kebutuhan bisnis. Hal ini untuk membuktikan secara obyektif bahwa layanan yang baru atau layanan yang berubah dapat mendukung kebutuhan bisnis, termasuk SLA yang disepakati.

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Perencanaan;
2. Penjadwalan;
3. Pelaksanaan validasi; dan
4. Pengujian di lingkungan pengujian.

Pelaksana Kegiatan

Ahli Muda

Satuan Hasil

Laporan pengelolaan pengetahuan layanan TI

Angka Kredit

0,440

Batasan Penilaian

Maksimal 4 (empat) kali per tahun

Bukti Fisik

1. Strategi dan rencana pengujian, meliputi maksud dan tujuan, cakupan, tahapan, dan deliverables.
2. Model pengujian, meliputi tahapan, lingkup dan bentuk yang diujikan, serta skenario dan skrip pengujian
3. Dokumentasi pengujian, meliputi spesifikasi desain, laporan data pengujian, dan hasil pengujian.
4. Validasi pengujian, meliputi validasi umum dan validasi pengujian fungsional.
5. Evaluasi, meliputi kajian menyeluruh desain dan rencana pengujian, serta inspeksi proses dan aktivitas pengujian.

Contoh

Dian Yulia, S.Kom., seorang Prakom Ahli Muda melakukan kegiatan validasi, pengujian, dan evaluasi layanan teknologi informasi yang akan dirilis. Apabila Dian Yulia melampirkan dokumen hasil validasi, pengujian, dan evaluasi **secara lengkap** sesuai dengan bukti fisik yang diminta, maka Dian Yulia mendapatkan angka kredit sebesar **0,440**. Apabila hanya melakukan **satu kegiatan**, misalnya validasi saja atau pengujian saja, maka angka kredit yang diperoleh untuk satu kegiatan tersebut adalah sebesar **$0,3 \times 0,440 = 0,132$** .



Manajemen Layanan TI

Mengelola Rilis Dan Deployment Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Manajemen rilis dan deployment layanan teknologi informasi bertanggung jawab untuk merencanakan, menjadwalkan dan mengontrol pembuatan, pengujian, dan implementasi rilis, serta untuk memberikan fungsionalitas baru yang dibutuhkan oleh bisnis dengan tetap menjaga integritas layanan yang sudah ada. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan hanya komponen-komponen yang sudah lulus tahap pengujian saja yang dirilis untuk menjaga integritas dari lingkungan produksi.

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Perencanaan kegiatan rilis dan deployment yang mempertimbangkan lingkup, dampak, dan terjaganya SLA.
2. Penjadwalan kegiatan rilis dan deployment yang setidaknya mencakup waktu kegiatan, durasi, dan penjelasan milestone pada jadwal.
3. Pengendalian perpindahan rilis dari lingkungan pengujian ke lingkungan produksi yang dilengkapi dengan dokumentasi pengujian rilis, fallback plan, dan strategi untuk migrasi data.

Pelaksana Kegiatan

Ahli Muda

Satuan Hasil

Laporan rilis dan deployment layanan TI

Angka Kredit

0,330

Batasan Penilaian

Maksimal 4 (empat) kali per tahun

Bukti Fisik

1. Dokumentasi rilis, meliputi ruang lingkup, fungsionalitas yang ada pada rilis, permasalahan yang diselesaikan oleh rilis;
2. Dokumentasi pengujian rilis, meliputi penjelasan fitur yang diuji dan prosedurnya, lingkungan pengujian, dan prasyarat pengujian jika ada;
3. Rencana implementasi rilis, meliputi daftar sumber daya yang terlibat, jadwal implementasi, dan dukungan implementasi; dan
4. Panduan teknis implementasi, meliputi kebutuhan perangkat, prosedur instalasi, dan prosedur konfigurasi.

Contoh

Tjahjo, S.Kom., seorang Pranata Komputer Ahli Muda melakukan pengelolaan kegiatan rilis dan deployment layanan teknologi informasi yang baru. Apabila Tjahjo melampirkan dokumen laporan hasil rilis dan deployment **secara lengkap** sesuai dengan bukti fisik yang diminta, maka Tjahjo mendapatkan angka kredit sebesar **0,330**. Apabila Tjahjo **tidak dapat melampirkan dokumentasi pengujian rilis**, maka angka kredit yang diperoleh sebesar **$3/4 \times 0,330 = 0,2475$**



Manajemen Layanan TI

Mengelola Event Kegiatan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Mengelola Event Kegiatan TI adalah sebuah proses mendeteksi dan memastikan seluruh perubahan status pada Configuration Item (CI) pada suatu layanan TI agar dapat diperiksa dan diambil tindak lanjut yang tepat.

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Menangkap event kegiatan TI;
2. Menentukan tindakan yang tepat untuk event yang terjadi;
3. Menyediakan pemicu atau titik awal untuk melaksanakan proses-proses pada operasional layanan TI;
4. Menyediakan sarana untuk membandingkan antara kinerja layanan dengan SLA; dan
5. Menyediakan dasar untuk menjamin kualitas layanan TI.

Pelaksana Kegiatan

Ahli Muda

Satuan Hasil

Laporan pengelolaan event kegiatan TI

Angka Kredit

0,080

Batasan Penilaian

maksimal 1 (satu) kali per bulan untuk setiap layanan TI

Bukti Fisik

1. Jenis event;
2. Lama waktu respon;
3. Penyebab; dan
4. Usulan tindak lanjut untuk penanganan events.

Contoh

Sekar Rizky, M.S, seorang Pranata Komputer Ahli Muda mengelola event yang muncul pada suatu sistem server untuk layanan tertentu dan membuat **laporan tindak lanjutnya**. Laporan yang dikumpulkan Sekar Rizky dalam satu bulan mendapat nilai **0,080**



Manajemen Layanan TI

Mengelola Insiden Kegiatan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Mengelola insiden kegiatan teknologi informasi adalah kegiatan untuk mengatasi adanya gangguan yang tidak terencana pada layanan TI yang berdampak pada proses bisnis organisasi. Kegiatan ini juga mencakup pengelolaan permasalahan layanan TI (problem management).

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Kegiatan pengelolaan insiden meliputi:
 - a. Melakukan identifikasi dan pencatatan Insiden;
 - b. Melakukan pengkategorian Insiden;
 - c. Menentukan prioritas Insiden;
 - d. Melakukan diagnosis Insiden;
 - e. Melakukan penanganan Insiden; dan
 - f. Melakukan penutupan Insiden.
2. Kegiatan pengelolaan problem meliputi:
 - a. Melakukan identifikasi dan pencatatan Problem;
 - b. Melakukan klasifikasi Problem;
 - c. Menganalisis dan mendiagnosa Problem;
 - d. Menyusun laporan penanganan Problem; dan
 - e. Menutup Problem.

Pelaksana Kegiatan

Ahli Muda

Satuan Hasil

Laporan pengelolaan insiden kegiatan TI

Angka Kredit

0,220

Batasan Penilaian

maksimal 1 (satu) kali per bulan untuk setiap layanan TI

Bukti Fisik

Laporan pencatatan setiap insiden/problem yang meliputi:

1. Jenis insiden/problem;
2. Lama waktu respon/pencatatan problem;
3. Penyebab dan solusi insiden/problem;
4. Lama waktu penyelesaian; dan
5. Dampak terhadap kualitas layanan dan tindak lanjut penanganan problem.

Contoh

Silvi Dwi, M.T., seorang Prakom Ahli Muda **mengelola insiden** kegiatan teknologi informasi yang muncul pada suatu layanan sistem informasi kepegawaian dan membuat laporan tindak lanjutnya. Laporan yang dikumpulkan **lengkap** sesuai dengan bukti fisik diatas. Maka, Silvi Dwi mendapat nilai angka kredit sebesar **0,220**. Jika Silvi Dwi, juga membuat **laporan problem yang muncul** pada suatu layanan sistem informasi kepegawaian dan membuat laporan tindak lanjutnya. Laporan yang dikumpulkan **lengkap** sesuai dengan bukti fisik diatas. Maka, Silvi Dwi mendapat nilai angka kredit sebesar **2 x 0,220 = 0.440**



Manajemen Layanan TI

Mengelola Permintaan Dan Layanan Teknologi Informasi

Deskripsi Kegiatan

Mengelola permintaan dan layanan TI adalah kegiatan untuk memenuhi permintaan user yang berkaitan dengan layanan TI sesuai SLA yang telah ditentukan.

Cakupan/Tahapan Kegiatan

1. Melakukan identifikasi dan pencatatan permintaan dan layanan TI;
2. Melakukan pengkategorian permintaan dan layanan TI;
3. Menentukan prioritas permintaan dan layanan TI;
4. Melakukan pemenuhan permintaan dan layanan TI; dan
5. Melakukan penutupan permintaan dan layanan TI.

Pelaksana Kegiatan

Ahli Pertama

Satuan Hasil

Laporan pengelolaan permintaan dan layanan TI

Angka Kredit

0,150

Batasan Penilaian

1 (satu) kali per bulan untuk setiap layanan TI

Bukti Fisik

Laporan yang berisi namun tidak terbatas pada informasi mengenai:

1. Banyaknya permintaan layanan yang dipenuhi;
2. Jenis layanan yang diminta dan penjelasan rincinya;
3. Sarana yang digunakan; dan
4. Informasi ketersediaan dan cara memenuhi permintaan layanan.

Contoh

Nur Azizah, S.Tr.Stat., seorang Pranata Komputer Ahli Pertama **mengelola permintaan dan layanan TI** pada layanan sistem monitoring kegiatan survei dan membuat laporan tindak lanjutnya. Laporan yang dikumpulkan Nur Azizah **lengkap** sesuai dengan bukti fisik diatas. Maka, Nur Azizah mendapat nilai angka kredit sebesar **0,150**

TIPS PRANATA KOMPUTER



- Persiapkan diri Anda
- Kenali diri dan pekerjaan Anda (unit fungsional)
- Pahami area dan kegiatan-kegiatan Pranata Komputer
- Buat laporan kegiatan Anda secara harian (*log*)
- Petakan kegiatan Anda dengan butir kegiatan Pranata Komputer
- Identifikasi cakupan kegiatan Anda dan pastikan sesuai dengan kegiatan Pranata Komputer



TERIMA KASIH

