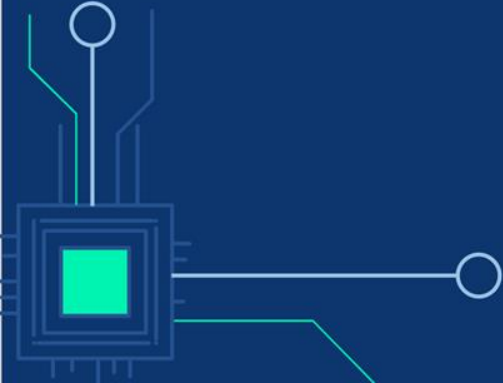




DIGITAL
TALENT
SCHOLARSHIP



PENGANTAR SISTEM DOKUMENTASI ISO 10013



KOMINFO



#JADIJAGOANDIGITAL

Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

DOKUMENTASI SISTEM MANAJEMEN

Dokumentasi

Proses pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan

Dokumentasi Sistem Manajemen Layanan TI

Proses pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi yang berhubungan dengan sistem manajemen layanan TI

RUANG LINGKUP DOKUMENTASI SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TI

- Menata dan mengolah informasi
- Menyimpan informasi
- Mencari kembali informasi
- Mendistribusikan informasi
- Mengumpulkan informasi
- Memutakhirkan informasi

Yang terkait layanan teknologi informasi

FUNGSI DOKUMENTASI SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TI

- Menjadi acuan dalam penerapan dan pengembangan SMLTI;
- Menumbuhkan kepercayaan stakeholder terhadap konsistensi penerapan SMLTI
- Menjadi pedoman dalam pelaksanaan proses SMLTI
- Menghindarkan pengertian ganda dan tumpang tindih

DOKUMENTASI BERGUNA BILA:

- **Mudah digunakan**
- **Tidak berbelit-belit dan rujuk-silang tidak terlalu banyak, sehingga mudah dimengerti dan dipelihara dan direvisi**
- **Sederhana, ringkas, tidak berlebihan, dan langsung mengenai sasaran**
- **Sesuai dengan tingkat keahlian dan pengalaman dari pengguna**
- **Terkendali, sehingga informasi yang diminta segera bisa dicari**
- **Digunakan !!**

DOKUMENTASI DIPERLUKAN UNTUK:

- **Menerangkan dengan jelas bagaimana mengerjakan sesuatu dengan menggunakan acuan pasti**
- **Menjamin konsistensi keamanan informasi**
- **Memungkinkan orang lain untuk meneruskan pekerjaan yang belum selesai**
- **Menerangkan persyaratan yang harus dipenuhi**
- **Membantu melatih orang yang belum berpengalaman**
- **Membuktikan ke pihak lain (pelanggan, manajemen, auditor) cara menjamin keamanan informasi**

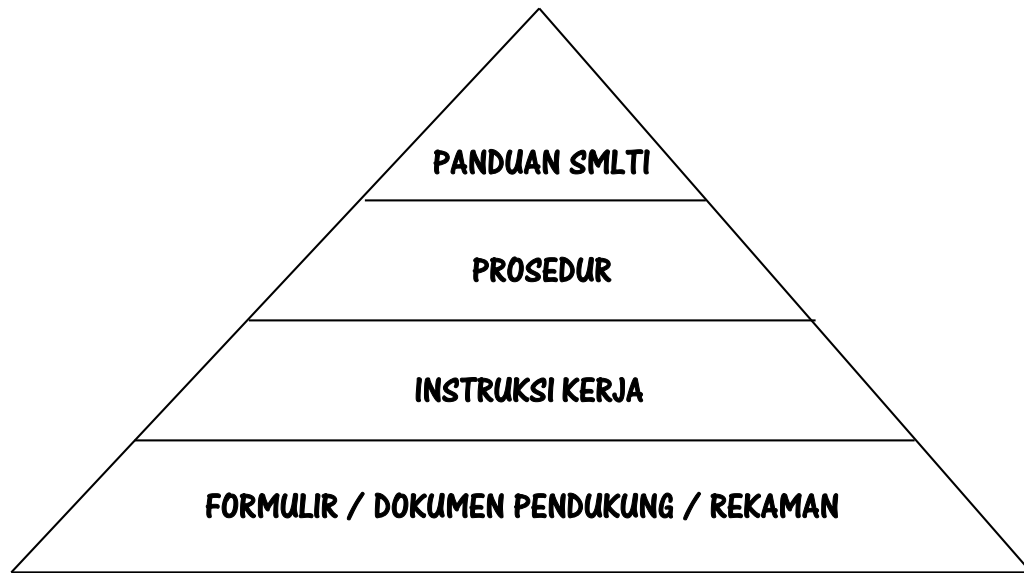
PENYUSUN DOKUMENTASI SMLTI

- Tim yang beranggotakan personel yang terlibat dalam proses bisnis dan kegiatan SMLTI di organisasi;
- Tidak dibuat oleh perorangan secara terpisah



SNI ISO/IEC 20000-1 SMLTI

Klausul 4.4 Organisasi harus **menetapkan, menerapkan, memelihara,** dan terus **meningkatkan** SML, termasuk proses yang dibutuhkan dan interaksinya, sesuai dengan persyaratan dalam dokumen ini.



STRUKTUR DOKUMENTASI SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

PANDUAN SMLTI

Adalah : dokumen induk yang merumuskan kebijakan dan prinsip-prinsip dasar yang digunakan dalam pengoperasian dan memberikan hubungan koordinasi dengan kumpulan prosedur pengoperasian , informasi sumber daya, dan rekaman yang menentukan Sistem Manajemen Layanan TI.

PROSEDUR

Adalah : *rangkaian tahap/langkah yang berurutan dan/atau harus dilaksanakan untuk menyelesaikan suatu tugas tertentu.*

Prosedur juga menjelaskan mengenai cara yang digunakan untuk melaksanakan sistem layanan yang ditetapkan dalam Panduan SMLTI. *Dalam prosedur mutu dijelaskan mengenai apa, siapa, bagaimana, kapan sesuatu harus dilaksanakan, dan sumber daya apa yang dibutuhkan, juga hal terkait lainnya.*

INSTRUKSI KERJA

Adalah : suatu perintah yang disediakan untuk membantu seseorang dalam melakukan pekerjaan dengan benar, atau sebuah kumpulan instruksi untuk melakukan tugas sesuai prosedur.

- Contoh Instruksi Kerja:

- petunjuk untuk memeriksa, menguji, mengkalibrasi
- petunjuk untuk mendaftarkan, membuat / menghapus akun email
- petunjuk untuk membuat, melindungi, menyimpan, memperbaiki
- petunjuk dalam memberikan laporan hasil monitoring dan evaluasi
- petunjuk untuk pengusulan revisi dokumen
- petunjuk untuk melakukan proses backup database
- dan lain-lain.

FORMULIR

Adalah : dokumen yang harus diisi / dilengkapi sebagai bukti pekerjaan telah selesai dilaksanakan, juga sebagai fungsinya agar bisa dikembangkan dan dipelihara untuk mencatat data yang menunjukkan kepatuhan terhadap persyaratan sistem manajemen layanan.

Formulir yang telah diisi disebut dengan Rekaman

ISO 10013:2021



Informasi yang dianggap perlu oleh organisasi untuk mendukung operasi sistem manajemen

1. Manual Mutu
2. Bagan organisasi
3. Peta proses, diagram alur proses dan/atau deskripsi proses
4. Prosedur dan instruksi kerja
5. Alur kerja otomatis
6. Spesifikasi produk dan layanan
7. Komunikasi internal dan eksternal
8. Rencana, jadwal dan daftar
9. Formulir dan daftar pemeriksaan
10. informasi terdokumentasi yang berasal dari luar;

METODE PERSIAPAN DOKUMEN SMLTI

- Menentukan acuan untuk pembuatan dokumentasi SMLTI → ISO 10013;
- Dokumen Manajemen Layanan dan sejenisnya, melalui kuisisioner atau interview;
- Mendata Dok. Manajemen Layanan yang sudah ada dan mengevaluasi kesesuaian dengan kebutuhan SMLTI;
- Melatih anggota tim penyusun dokumentasi SMLTI;
- Meminta dokumentasi kegiatan / referensi / dari bagian Operation, karena mereka yang melakukan kegiatan daily activities SMLTI;

METODE PERSIAPAN DOKUMEN SMLTI (lanjutan...)

- Menentukan Struktur dan Format dokumen SMLTI;
- Mempersiapkan flowchart yang mencakup kegiatan dalam SMLTI;
- Menganalisa flowchart untuk kemungkinan *improvements* dan implementasi *improvements* tersebut;
- Uji coba implementasi yang di dokumentasikan ;
- Mempergunakan metode lain yang cocok bila memungkinkan untuk melengkapi dokumentasi SMLTI;
- Melakukan review dan *approval* terhadap dokumen SMLTI sebelum resmi di *release*.

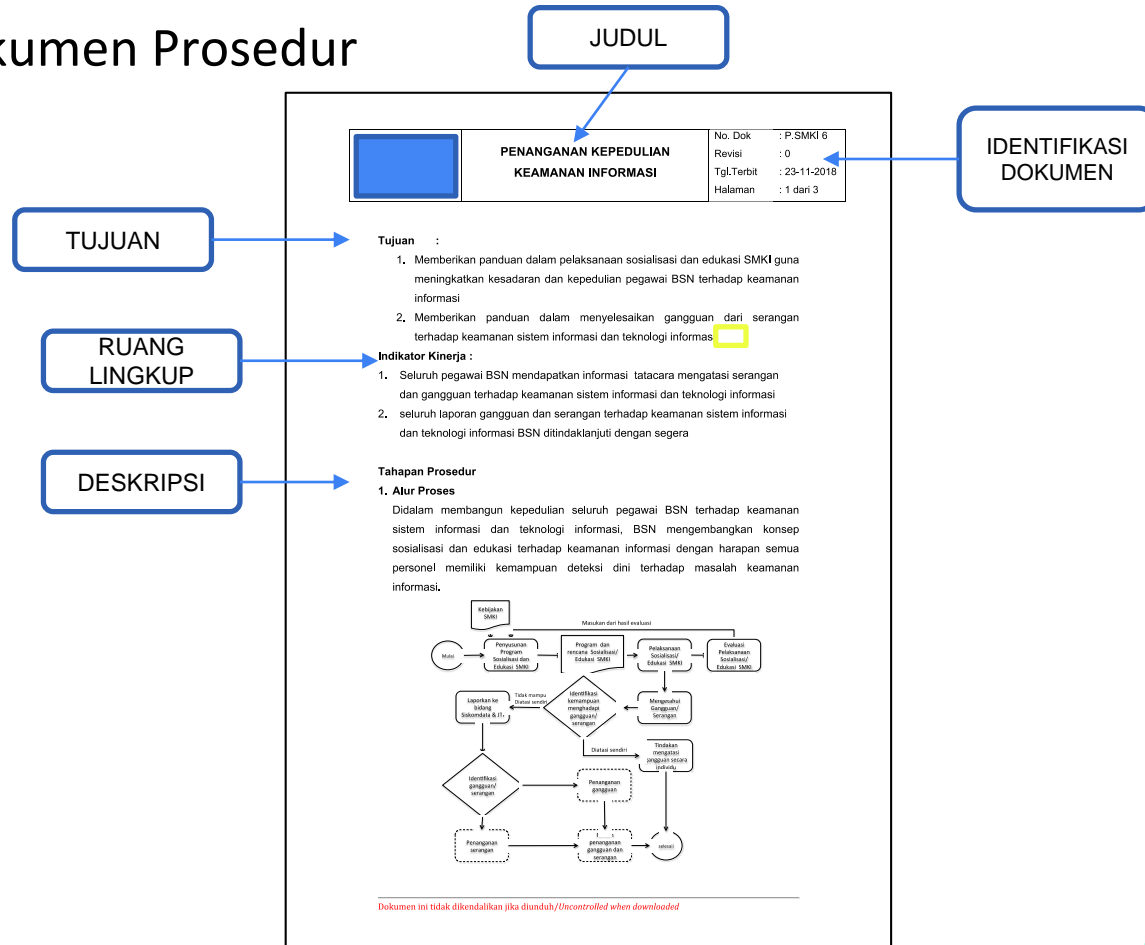
PERLAKUAN TERHADAP DOKUMEN SMKI

- Review dan Approval
 - Dilakukan review oleh personel yang berwenang dalam rangka untuk meyakinkan kejelasan, akurasi, kecukupan dan struktur yang tepat terhadap dokumen SMLTI;
 - User memiliki kesempatan untuk memberikan masukan/ases dan komentar terhadap dokumen SMLTI yg berlaku.
 - Dokumen harus disetujui oleh manajemen yang bertanggung jawab pada scope SMLTI di organisasi.
- Distribusi
 - Pendistribusian dokumen oleh personel yang berwenang dan memastikan dapat diakses/tersedia bagi personel yang membutuhkan.

PERLAKUAN TERHADAP DOKUMEN SMLTI (lanjutan...)

- Revisi / Perbaiki Dokumen SMLTI
 - Bersifat dinamis;
 - Mengganti dokumen yang direvisi dengan termutakhir;
 - Pencatatan dalam master list dokumen untuk memastikan versi termutakhir dan terkendali.
 - Pemeliharaan history dari perubahan dokumen SMLTI.
- Pengendalian Dokumen
 - Untuk kepentingan tertentu dan dipergunakan oleh pihak eksternal, harus diidentifikasi dengan jelas bila dokumen di copy maka bagian dari Salinan yang tidak terkontrol.

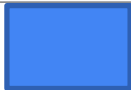
Contoh Dokumen Prosedur



TANGGUNG
JAWAB DAN
WEWENANG

1. Bidang Siskomdata dan JTI menyusun program dan anggaran sosialisasi dan edukasi SMLTI dengan memperhatikan kebijakan SMLTI.
2. Kepala Bidang Siskomdata dan JTI mendelegasikan pelaksanaan sosialisasi dan edukasi SMLTI ke Sub Bid Siskomdata dan Sub Bid JTI sesuai dengan kepentingannya masing-masing
3. Pelaksanaan sosialisasi dan edukasi SMLTI selalu dievaluasi efektifitasnya dengan menggunakan IK.SMLTI x. 1 Evaluasi metode sosialisasi dan edukasi keamanan informasi
4. setelah pelaksanaan sosialisasi dan atau edukasi SMLTI, pegawai BSN diharapkan memiliki kemampuan untuk :
5. mengidentifikasi potensial serangan dan gangguan keamanan informasi yang mungkin timbul akibat membuka situs, menerima dan mengirim email, mengunduh dokumen/file dari sebuah situs atau memberikan user name dan password kepada pihak luar
6. mengidentifikasi hal-hal yang boleh atau tidak boleh dilakukan dalam menggunakan aplikasi sistem informasi
7. mengidentifikasi adanya serangan
8. mengidentifikasi adanya kerusakan
9. memperbaiki kerusakan kecil atau *malfunction* atau *setting* ulang komputer pribadi dan perlengkapannya
10. Jika menghadapi kondisi adanya serangan dan atau gangguan keamanan informasi, personel yang bersangkutan harus melaporkan kondisi tersebut ke Bidang Siskomdata dan JTI
11. Personel harus menelaah setiap laporan yang masuk terkait gangguan dan serangan terhadap keamanan informasi
12. Identifikasi terhadap serangan dan atau gangguan akan menentukan langkah penyelesaian yang akan diambil
13. Jika diidentifikasi ada gangguan dan atau serangan, maka personel bid Siskomdata dan JTI akan melakukan tindakan sesuai dengan Prosedur P.SMLTI xxx penanganan gangguan dan serangan keamanan informasi
14. Seluruh laporan/pengaduan dan tindakan yang diambil untuk menyelesaikan pengaduan harus dicatat sesuai dengan ketentuan dalam P.SMLTI xxx penanganan gangguan dan serangan keamanan informasi
15. Seluruh rekaman yang terjadi, harus disimpan dan dipelihara sesuai ketentuan

DEKSRIPSI
KEGIATAN

	PENANGANAN KEPEDULIAN KEAMANAN INFORMASI	No. Dok : P.SMKI 6 Revisi : 0 Tol. Terbit : 23-11-2018 Halaman : 3 dari 3
--	---	--

2. Jenis Sosialisasi dan Edukasi Keamanan Informasi

No	Aktifitas/Dokumen	personel yang terlibat	metode Sosialisasi/ Edukasi	Keterangan
1.	Kebijakan dan Sasaran SMKI	seluruh pegawai	Email dan pengumuman	diulang setiap 6 bulan sekali
2.	Prosedur dan Instruksi Kerja	seluruh pegawai	Tatap Muka	diulang jika terdapat revisi
3.	Risiko keamanan informasi	seluruh pegawai	Tatap Muka	<ul style="list-style-type: none"> tatap muka untuk pertama kali masuk dalam materi induction training bagi pegawai baru

Dokumen Terkait

- IK.SMKI 6.0.1 Evaluasi metode sosialisasi dan edukasi keamanan informasi

Disetujui Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disiapkan Oleh :

IDENTIFIKASI
DOKUMEN


DOKUMEN
TERKAIT

REVIEW/
PERSETUJUAN

Contoh Dokumen Instruksi Kerja

ISI

REVIEW/
PERSETUJUA
N

	Pengelolaan ruang server	No. Dok. : <u>IK SMK1</u> 14.1
		Revisi : 0
		Tgl. Terbit : -
		Halaman : 1 dari 1

IDENTIFIKASI
DOKUMEN

Tujuan : Memberikan petunjuk dalam mengelola ruang server


Tahapan IK :

1. Mengisi nama petugas/tamu pada log book (buku tamu) terutama bagi para tamu/vendor yang akan memasuki ruang server.
2. Melepas sepatu atau sandal (alas kaki) sebelum memasuki ruang server.
3. Membuka pintu ruang server dengan menggunakan kartu akses masing-masing.
4. Tidak diperkenankan membawa segala jenis makan dan minuman, produk tembakau, senjata, dan bahan mudah meledak, kamera dan segala macam alat perekam lainnya kecuali untuk kepentingan back up data.
5. Memastikan kondisi pendingin udara ruang server dalam batas 18-20° Celsius.
6. Memastikan kondisi server berjalan dengan baik, koneksi, performance, storage, konfigurasi dan lain sebagainya.
7. Memastikan kondisi power listrik utama dan cadangan listrik (UPS) berjalan dengan baik.
8. Memastikan kondisi switch core dan switch distribusi bisa tersambung.
9. Memastikan kondisi cctv dalam ruang server berfungsi dengan baik.
10. Menutup pintu ruang server kembali dengan benar.
11. Mengisi kembali log book untuk jam keluarnya.

Dokumen Terkait :

1. F SMK1 14.1.1 Log Book Memasuki Ruang server
2. F SMK1 14.1.2 Logbook kondisi ruang server

DOKUMEN
TERKAIT

Disetujui Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disiapkan Oleh :
		

Contoh Dokumen Formulir

IDENTIFIKASI
DOKUMEN

ISI

REVIEW/
PERSETUJUA
N

Reset Password Email/Active Directory dan Tambah Quota Email		No. Dok. : F.SMKI 19.0.3 Revisi : 0 Tgl. Terbit : - Halaman : 1 dari 2						
Data Pribadi Nama Lengkap : NIP : Unit Kerja : Jabatan : Keperluan : <input type="checkbox"/> Reset Password Email/Active Directory <input type="checkbox"/> Penambahan Quota Email								
Alamat Akun : _____ @ _____								
<p>Dengan ini meminta bantuan kepada pihak Pusat Informasi dan Dokumentasi Badan Standardisasi Nasional untuk melakukan hal terkait keperluan di atas. Saya bertanggung jawab atas penggunaan email ini dan bersedia menerima hukuman atas segala pelanggaran yang disebabkan penyalahgunaan email ini.</p> <p>Dengan ini menyatakan bahwa isian di atas diisi dengan sebenar-benarnya dan tanpa adanya paksaan.</p> <p>Jakarta,</p> <p>Pemohon _____ Disetujui oleh _____</p> <hr/> <p>DIISI OLEH STAFF PUSAT INFORMASI DAN DOKUMENTASI</p> <p>Pemohonan diterima tanggal : Tindak lanjut : <input type="checkbox"/> Telah dilakukan reset password Email/Active Directory <input type="checkbox"/> Telah dilakukan penambahan kuota Email</p> <p>Ditindak lanjuti tanggal : Catatan : Petugas _____</p> <table border="1"><thead><tr><th>Disetujui Oleh -</th><th>Disetujui Oleh -</th><th>Disetujui Oleh -</th></tr></thead><tbody><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></tbody></table>			Disetujui Oleh -	Disetujui Oleh -	Disetujui Oleh -			
Disetujui Oleh -	Disetujui Oleh -	Disetujui Oleh -						

PENGENDALIAN DOKUMEN

Menggunakan stempel



**SALINAN
TERKENDALI**



**SALINAN
TAK TERKENDALI**



CONTROLLED COPY



**UNCONTROLLED
COPY**

	Reset Password Email/Active Directory dan Tambah Quota Email	No. Dok. : F.SMKI 19.0.3 Revisi : 0 Tgl. Terbit : - Halaman : 1 dari 2		
	Data Pribadi			
	Nama Lengkap. : NIP : Unit Kerja : Jabatan : Kecamatan : Kabupaten : <input type="checkbox"/> Reset Password Email/Active Directory <input type="checkbox"/> Penambahan Quota Email			
	Alamat Akun : _____ @ _____			
	<p>Dengan ini, meminta bantuan kepada pihak Pusat Informasi dan Dokumentasi Badan Standardisasi Nasional untuk melakukan hal terkait keperluan di atas. Saya bertanggung jawab atas penggunaan email ini dan bersedia menerima hukuman atas segala pelanggaran yang disebabkan penyalahgunaan email ini.</p> <p>Dengan ini menyatakan bahwa isian di atas diisi dengan sebenar-benarnya dan tanpa adanya paksaan.</p> <p>Jakarta,</p> <p>Pemohon _____ Disetujui oleh _____</p> <hr/> <p>DIISI OLEH STAFF PUSAT INFORMASI DAN DOKUMENTASI</p> <p>Permohonan diterima tanggal : Tindak lanjut : <input type="checkbox"/> Telah dilakukan reset password Email/Active Directory <input type="checkbox"/> Telah dilakukan penambahan kuota Email</p> <p>Ditindak lanjuti tanggal : Catatan : Petugas _____</p> <table border="1"><tr><td>Disetujui Oleh : </td><td>Diperiksa Oleh : </td><td>Disiapkan Oleh : </td></tr></table>		Disetujui Oleh : 	Diperiksa Oleh :
Disetujui Oleh : 	Diperiksa Oleh : 	Disiapkan Oleh : 		

Menggunakan tanda air *watermark*

#JADIJAGOANDIGITAL
TERIMA KASIH



digitalent.kominfo



DTS_kominfo



digitalent.kominfo



digital talent scholarship