



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

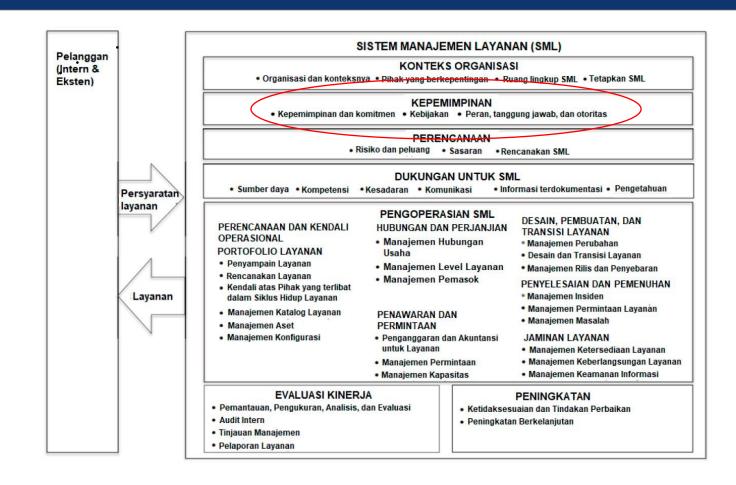
Klausul 5 Kepemimpinan











Klausul 5 Pada SNI ISO/IEC 20000-1:



- Klausul 5.1 Kepemimpinan dan Komitmen
- Klausul 5.2 Kebijakan
 - 5.2.1 Menetapkan kebijakan manajemen layanan
 - 5.2.2 Mengkomunikasikan kebijakan manajemen layanan
- Klausul 5.3 Peran, tanggung jawab, dan otoritas keorganisasian

Istilah dan Definisi



Organisasi:

Orang atau sekelompok orang yang memiliki fungsi sendiri dengan tanggung jawab, otoritas, dan hubungan untuk mencapai sasarannya.

Suatu organisasi atau bagian dari suatu organisasi yang mengelola dan menyediakan layanan atau layanan untuk pelanggan internal atau eksternal dapat dikenal juga sebagai penyedia layanan.

Jika lingkup SML hanya mencakup bagian dari suatu organisasi, maka organisasi merujuk kepada bagian dari organisasi yang berada di dalam lingkup SML itu.

Istilah dan Definisi



Manajemen Puncak:

Orang atau sekelompok orang yang mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi di tingkatan tertinggi.

Manajemen puncak memiliki kekuasaan untuk mendelegasikan wewenang dan menyediakan sumber daya di dalam organisasi.

Jika ruang lingkup sistem manajemen hanya mencakup bagian dari suatu organisasi, manajemen puncak merujuk kepada mereka yang mengarahkan dan mengendalikan bagian organisasi itu.

Istilah dan Definisi



Kebijakan:

Keinginan dan arahan dari suatu organisasi sebagaimana dinyatakan secara resmi oleh manajemen puncaknya



• Memastikan bahwa manajemen puncak menunjukkan kepemimpinan dan **komitmen** dalam mendukung pembangunan dan pengoperasian SML.

- Manajemen puncak memiliki wewenang dan kapabilitas untuk memulai pengembangan SML, dan juga menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk kelanjutan dukungan SML
- Tingkat keterlibatan dan komitmen yang tepat sangat penting untuk berhasil mengimplementasikan SML dalam mendukung layanan yang diberikannya kepada pelanggan.

Manajemen puncak harus mendemonstrasikan kepemimpinan dan komitmen terhadap SML melalui:

a. Memastikan bahwa <u>kebijakan</u> manajemen layanan dan <u>sasaran</u> manajemen layanan telah ditetapkan, serta sesuai dengan arahan strategis organisasi

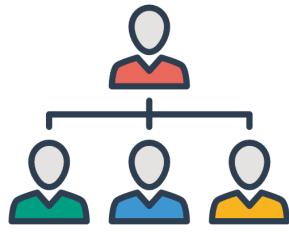




Sasaran

b. Memastikan bahwa <u>perencanaan</u> manajemen layanan telah dibuat, diterapkan, dan dipelihara untuk mendukung kebijakan manajemen layanan, serta pencapaian sasaran manajemen layanan maupun persyaratan layanan;

c. Memastikan bahwa level otoritas yang tepat telah ditetapkan untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan SML dan layanan;

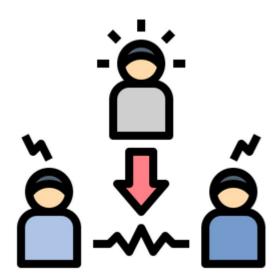


d. Memastikan bahwa hal yang dapat menjadi nilai bagi organisasi dan pelanggan telah ditetapkan;



Nilai Organisasi

e. Memastikan terdapat pengendalian atas para pihak yang terlibat dalam siklus hidup layanan;



f. Memastikan integrasi persyaratan SML ke dalam proses bisnis organisasi;

g. Memastikan bahwa sumber daya yang dibutuhkan untuk SML dan layanan telah tersedia;

h. Mengkomunikasikan pentingnya manajemen layanan yang efektif, pencapaian sasaran manajemen layanan, penyediaan manfaat, dan kepatuhan terhadap persyaratan SML;

i. Memastikan bahwa SML mencapai manfaat yang diinginkan;

j. Mengarahkan dan mendukung orang untuk berkontribusi kepada efektivitas SML dan layanan;

k. Mempromosikan peningkatan berkelanjutan dari SML dan layanan;

I. Mendukung peran manajemen terkait lainnya untuk menunjukan kepemimpinan mereka yang berlaku di area tanggung jawab mereka.



Kebijakan

- Mendokumentasikan niat manajemen tingkat tinggi dari SML dalam kebijakan manajemen layanan dan memberikan arahan kepada organisasi sehubungan dengan manajemen layanan.
- Kebijakan manajemen layanan spesifik untuk keadaan dan tujuan organisasi dan mencakup fokus pelanggan.
- Kebijakan tersebut merepresentasikan strategi dan komitmen organisasi untuk menyampaikan nilai kepada organisasi dan pelanggan. Kebijakan ini memberikan arahan yang jelas kepada manajer dan personel organisasi.

Kebijakan

5.2.1 Menetapkan kebijakan manajemen layanan

Manajemen puncak harus menetapkan kebijakan manajemen layanan yang:

- a) sesuai dengan tujuan organisasi;
- b) menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan sasaran manajemen layanan;
- c) mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan yang berlaku;
- d) mencakup komitmen untuk peningkatan berkelanjutan dari SML dan layanan.

Kebijakan Manajemen Layanan Tl

Dinas Kominfo berkomitmen untuk:

- 1. Menerapkan...
- 2. Mengimplementasikan...
- 3. Memenuhi...

dst

Kebijakan

5.2.2 Mengomunikasikan kebijakan manajemen layanan

Kebijakan manajemen layanan harus:

- a) tersedia sebagai informasi yang terdokumentasi;
- b) dikomunikasikan dalam organisasi;
- c) tersedia bagi pihak yang berkepentingan, sesuai kebutuhan.

Anda adalah bagian dari manajemen puncak di organisasi anda. Anda diminta untuk menetapkan kebijakan manajemen layanan yang diterapkan di lingkungan organisasi.





Peran, tanggung jawab, dan otoritas keorganisasian

Manajemen puncak harus menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk:

- a) memastikan bahwa SML sesuai dengan persyaratan standar;
- b) melaporkan kinerja SML dan layanan kepada manajemen puncak.

Peran, tanggung jawab, dan otoritas keorganisasian

• Manajemen puncak mengidentifikasi **peran** yang disyaratkan untuk semua aspek SML, seperti desain, implementasi, tinjauan, dan peningkatan.

 Setelah semua peran yang disyaratkan selesai diidentifikasi, definisikan tanggung jawab untuk masing-masing peran, bersama dengan manfaat spesifik yang diharapkan dari peran itu.

Peran, tanggung jawab, dan otoritas keorganisasian

 Tergantung pada ukuran dan kompleksitas organisasi, satu individu mungkin memiliki beberapa peran, atau satu peran boleh dilakukan oleh banyak individu.

 Manajemen puncak harus memastikan bahwa peran, tanggung jawab dan wewenang berbagai personel yang terlibat dalam manajemen SML dan layanan didokumentasikan dan dikomunikasikan ke seluruh organisasi dan pihak lain yang berkepentingan.

Tugas Klausul 5

- 1. Latihan Menyusun Kebijakan
- 2. Latihan Menyusun Organisasi Manajemen Layanan TI



Anda adalah bagian dari manajemen puncak di organisasi anda. Anda diminta untuk menyusun sebuah "tim / organisasi bayangan" yang bertanggung jawab dalam penerapan manajemen layanan di organisasi. Tetapkan peran, tanggung jawab dan wewenang tiap anggota

#JADIJAGOANDIGITAL TERIMA KASIH

digitalent.kominfo 💟 DTS_kominfo



