



DIGITAL
TALENT
SCHOLARSHIP



Dokumentasi Sistem manajemen layanan berbasis sni iso/iec 20000-1:2018

Penyusunan Prosedur Kerja



KOMINFO

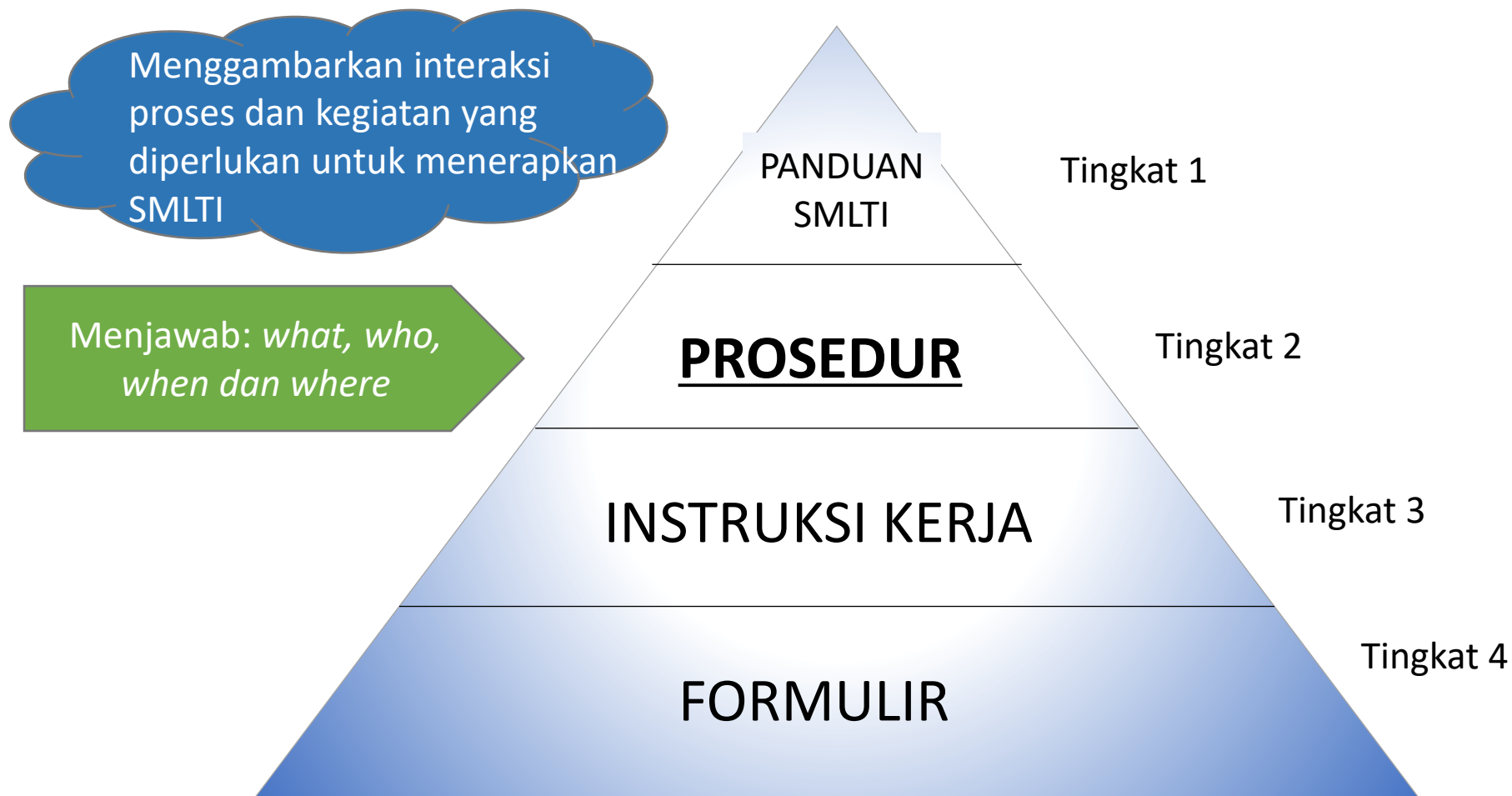


#JADIJAGOANDIGITAL

Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Konsep Prosedur SMLTI

Struktur Dokumentasi Berdasarkan ISO/TR 10013:2001



Prosedur adalah

“

Pedoman atau panduan yang menjelaskan secara terperinci bagaimana suatu proses harus dilaksanakan”

”



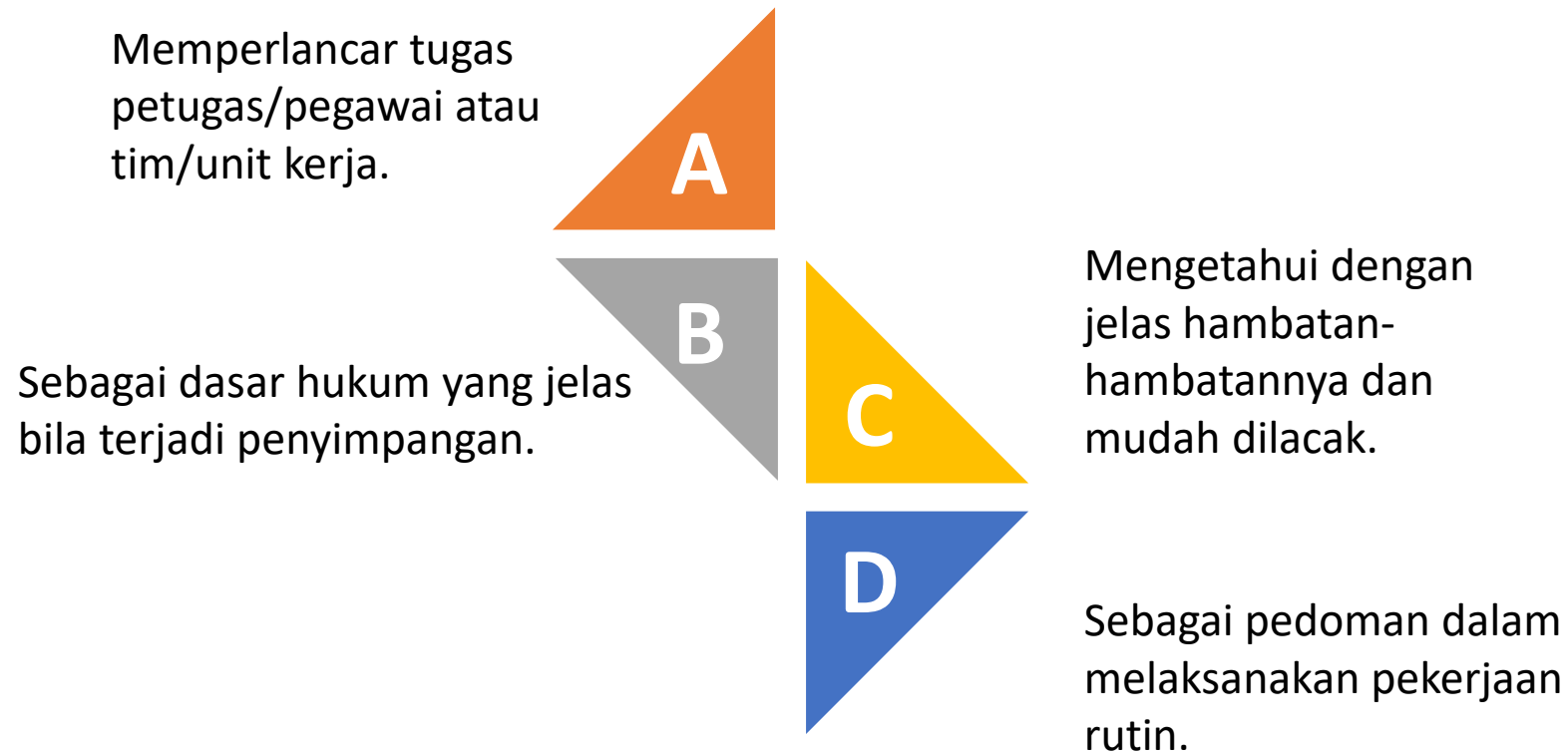
ISO/TR 10013:2001

Prosedur menjelaskan :



- Apa
- Siapa
- Bagaimana
- Kapan
- Sumber daya
- dll

Fungsi Prosedur



PRINSIP – PRINSIP PEMBUATAN PROSEDUR



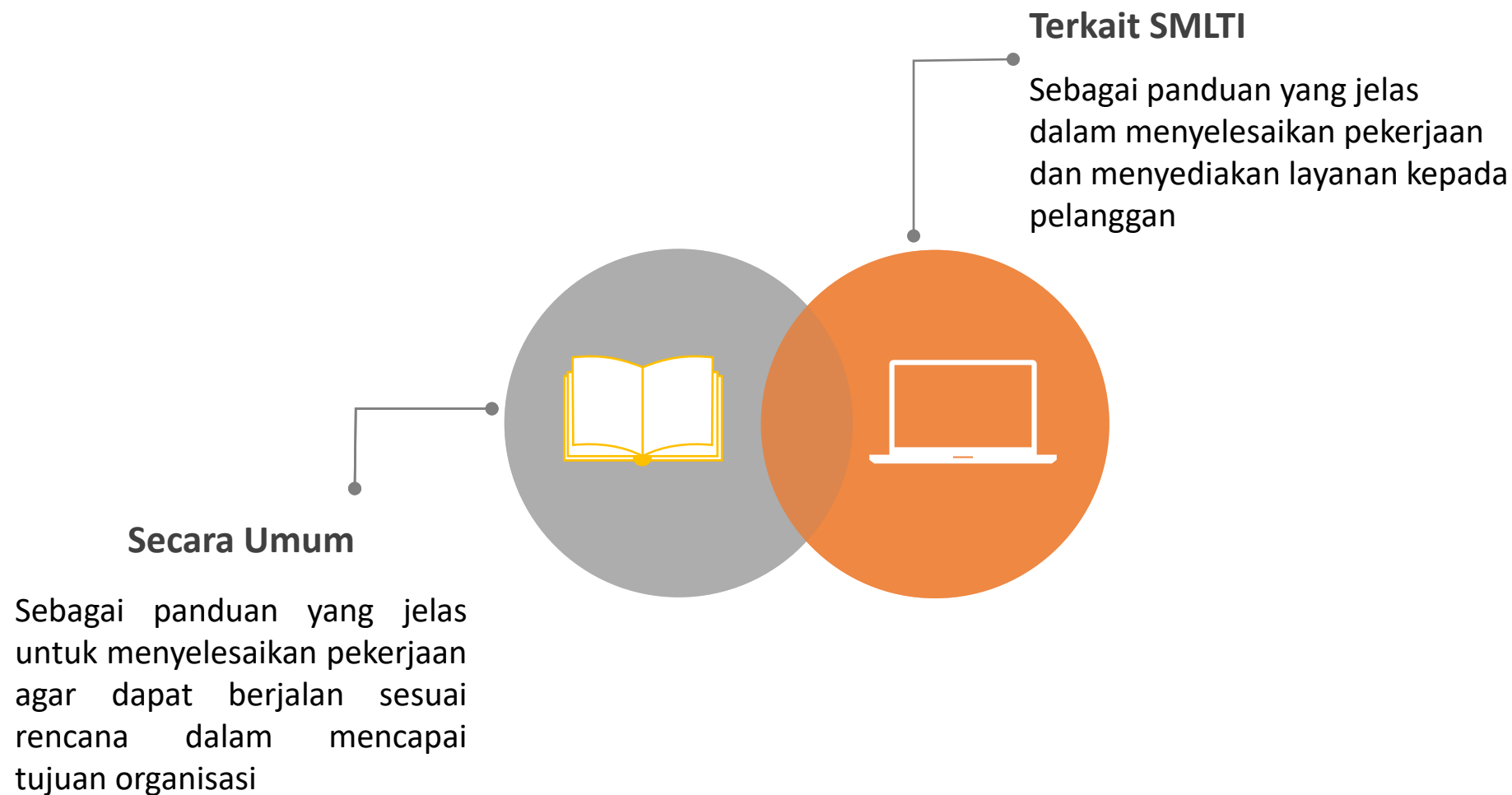
Prosedur yang dibuat harus dikaji bersama pihak – pihak yang terkait, maksud dari pengujian agar prosedur benar – benar efektif dan sistematis (tidak saling bertentangan).



Setelah disahkan prosedur harus segera:

- 1) Disebarkan
- 2) Disosialisasikan, sehingga tidak ada keraguan orang untuk melaksanakannya.

Tujuan Pembuatan Prosedur



APAKAH PROSEDUR DAPAT DI UBAH ?



- Prosedur dapat dirubah sesuai kebutuhan.
- Melalui tahapan awal kembali , seperti pengujian dan pengesahan dan melihat relevansinya dan harus menghasilkan manfaat yang terbaik.

Kapan dan Siapa?

Kapan Prosedur dibuat/dibutuhkan?


Saat akan atau menjalankan semua proses kerja / layanan.

Siapa yang membuat Prosedur?

Semua pihak dari pimpinan sampai dengan staf sesuai dengan kebutuhan dan menyesuaikan regulasi yang ada.

Siapa yang Bertanggung Jawab Menerapkan Prosedur?

Seluruh pimpinan dan karyawan sesuai dengan tupoksi masing masing



Penyusunan Prosedur SMLTI

Standar Kriteria Prosedur

- Terdokumentasi (tercetak) berupa hardcopy ataupun softcopy



- Diuraikan berupa teks, diagram alir, tabel, gabungan diantaranya atau metode lain yang tepat menurut kebutuhan organisasi



- Prosedur dokumentasi boleh menjadi acuan pada instruksi kerja yang menguraikan bagaimana suatu kegiatan di laksanakan



Struktur dan Format Prosedur



Struktur dan Format Prosedur

JUDUL

Prosedur kerja harus dapat dengan mudah diidentifikasi melalui judulnya.

TUJUAN

Tujuan dari prosedur terdokumentasi harus ditentukan.

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup prosedur terdokumentasi, termasuk area yang akan dicakup dan area yang tidak akan dicakup, harus dijelaskan.

TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG

Tanggung jawab dan wewenang orang dan / atau fungsi organisasi, serta keterkaitannya yang terkait dengan proses dan aktivitas yang dijelaskan dalam prosedur, harus diidentifikasi. Ini mungkin dijelaskan di prosedur dalam bentuk diagram alir dan teks deskriptif yang sesuai untuk kejelasan.

Struktur dan Format Prosedur

DESKRIPSI KEGIATAN

Tingkat kerincian dapat bervariasi tergantung pada kompleksitas kegiatan, metode yang digunakan, dan tingkat keterampilan dan pelatihan orang-orang yang diperlukan agar mereka dapat menyelesaikan aktivitas. Terlepas dari level rinci, aspek-aspek berikut harus dianggap dapat diterapkan:

- a) mendefinisikan kebutuhan organisasi, pelanggan dan pemasoknya;*
- b) mendeskripsikan proses dalam bentuk **teks dan / atau diagram alir** yang terkait dengan aktivitas yang diperlukan;*
- c) menetapkan **apa yang harus dilakukan**, **oleh siapa atau oleh fungsi organisasi mana**; **mengapa**, **kapan**, **dimana** dan **bagaimana**;*
- d) mendeskripsikan pengendalian proses dan pengendalian dari aktivitas yang diidentifikasi;*
- e) mendefinisikan sumber daya yang diperlukan untuk pencapaian kegiatan (dalam hal personel, pelatihan, peralatan dan bahan);*
- f) mendefinisikan dokumentasi yang sesuai terkait dengan aktivitas yang diperlukan;*
- g) mendefinisikan masukan dan keluaran dari proses;*
- h) menentukan pengukuran yang akan diambil.*

Struktur dan Format Prosedur

DOKUMEN TERKAIT / REKAMAN

Catatan yang terkait dengan kegiatan dalam prosedur terdokumentasi harus ditentukan di bagian ini prosedur terdokumentasi atau di bagian terkait lainnya. Formulir yang akan digunakan untuk catatan ini harus diidentifikasi sebagai berlaku. Metode yang diperlukan untuk menyelesaikan, menyimpan dan menyimpan catatan harus disebutkan.

LAMPIRAN

Lampiran yang berisi informasi yang mendukung prosedur terdokumentasi dapat disertakan, seperti tabel, grafik, diagram alir, dan formulir.

Review, persetujuan dan revisi

Bukti tinjauan dan persetujuan, status dan tanggal revisi prosedur terdokumentasi harus ditunjukkan.

Identifikasi perubahan

Prosedur, jika memungkinkan, memuat riwayat perubahan yang terjadi pada dokumen tersebut.

Struktur dan Format Prosedur

Hal lain yang dapat ditambahkan

ACUAN

Dokumen (Standar, Prosedur dan Instruksi Kerja) yang mendukung penerapan prosedur tersebut

DEFINISI

Pernyataan suatu arti dari istilah atau kalimat tertentu yang spesifik sifatnya

Diagram Alir Prosedur Pengelolaan Email

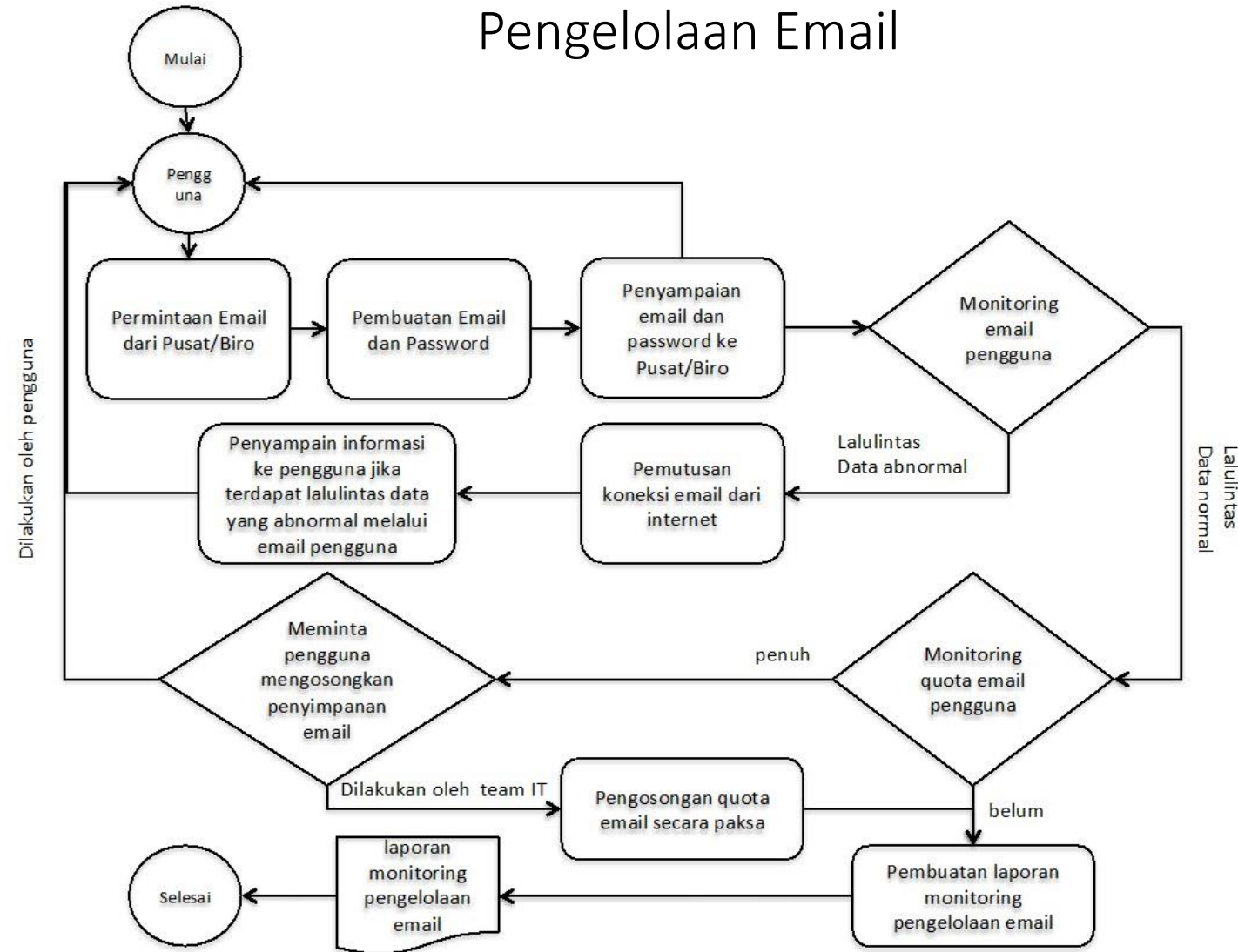
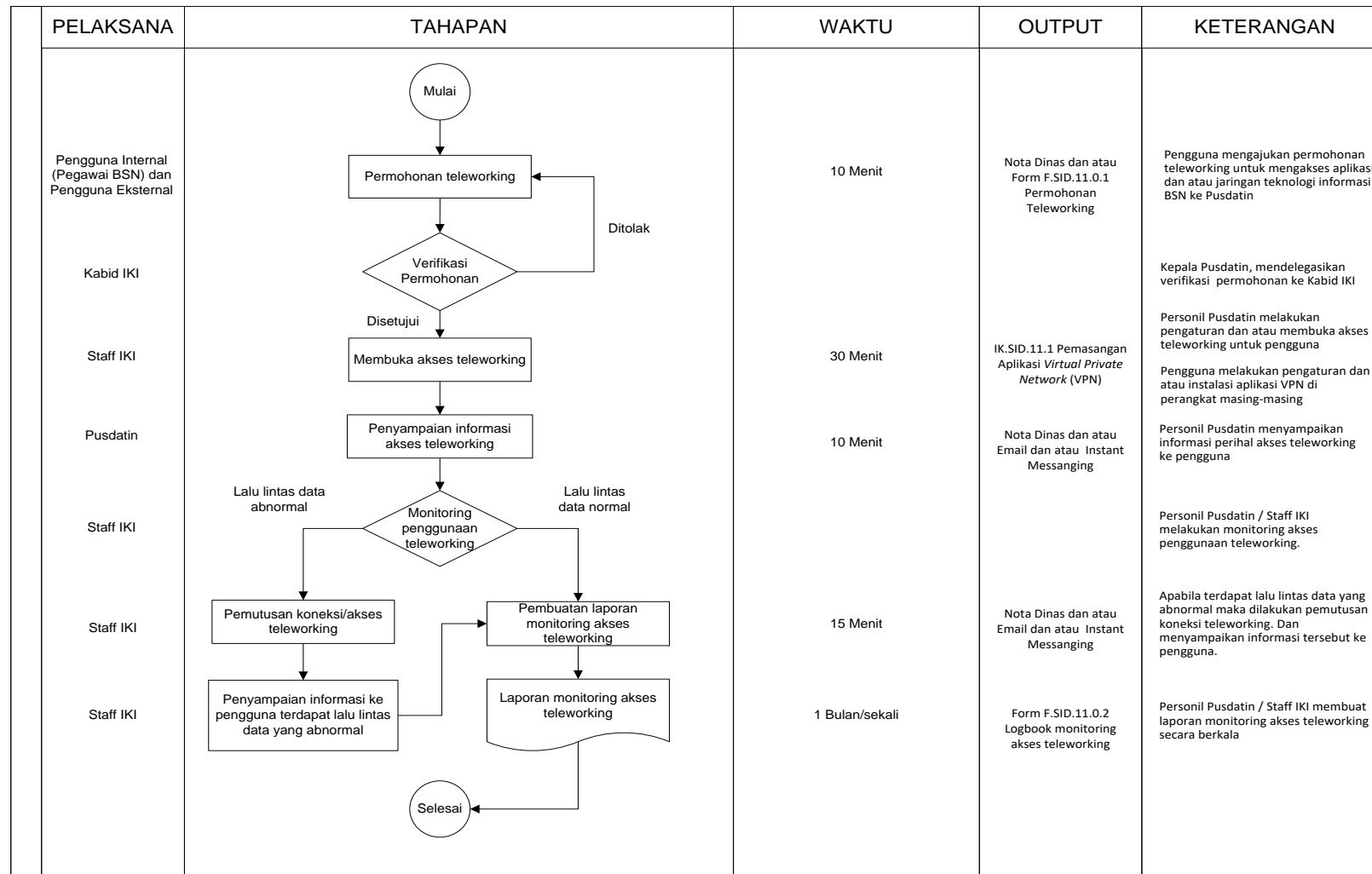


Diagram Alir Prosedur Permohonan Teleworking



Narasi Prosedur Pengelolaan Email

1. **Pegawai dan atau unit kerja di BSN** dapat menyampaikan permohonan pembuatan email dengan cara mengirimkan memo kepada PUSDATIN.
2. **Kepala PUSDATIN** akan menugaskan Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi (IKI) untuk melayani permintaan tersebut.
3. **Staff bidang IKI** akan membuatkan email sesuai dengan permintaan. Setiap email dilengkapi dengan password standar dari admin.
4. **Bidang IKI** akan mengirimkan memo kepada unit kerja yang meminta perihal pemenuhan permintaan pembuatan email. Memo dilengkapi dengan Form Kesiediaan Mematuhi Kebijakan Penggunaan Email BSN.
5. Email akan diaktifkan setelah unit kerja/pegawai/komtek/panitia kegiatan menandatangani Form Kesiediaan Mematuhi Kebijakan Penggunaan Email BSN.

Narasi Prosedur Pengelolaan Email

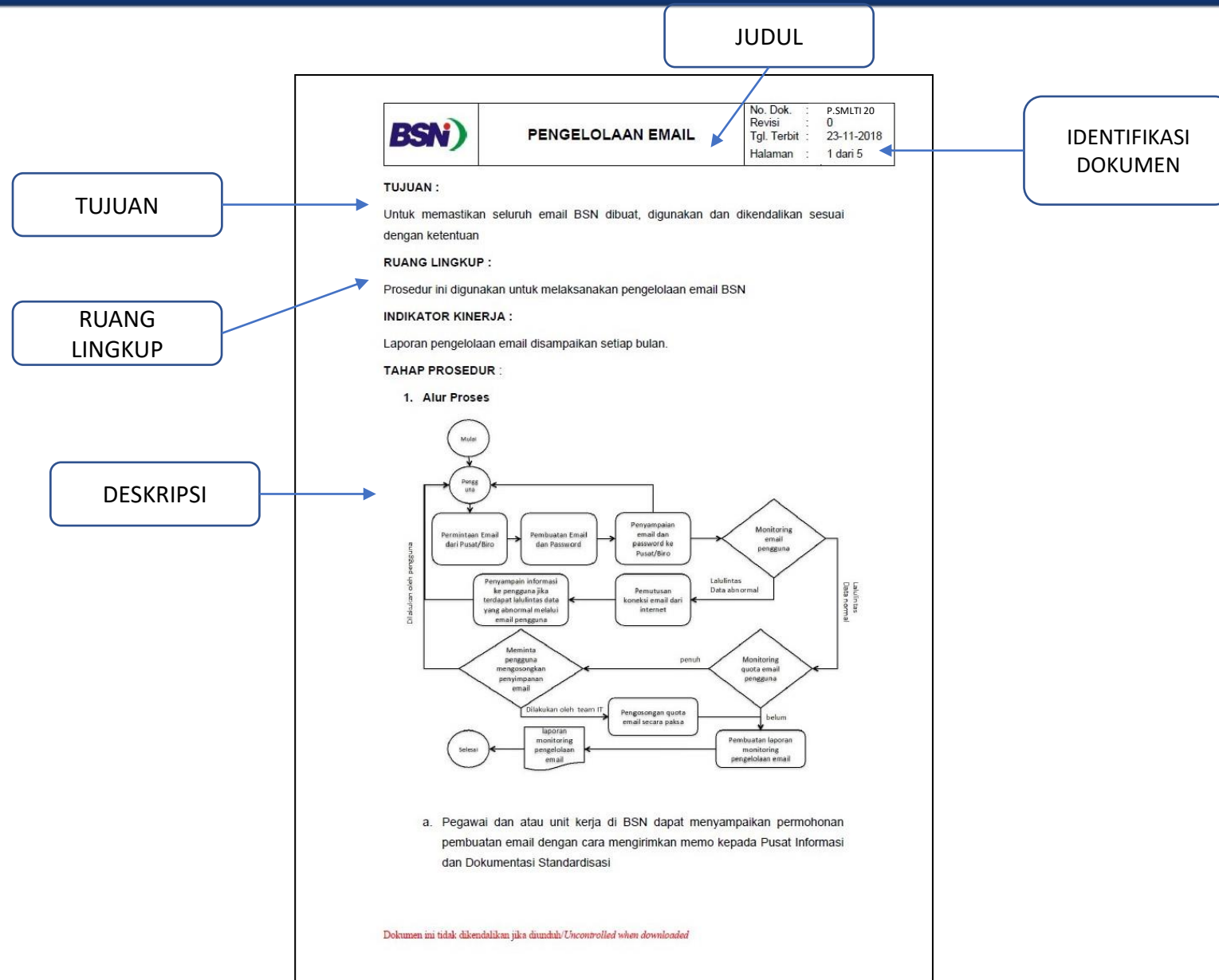
Monitoring lalu lintas data pengguna email

- Bidang IKI secara rutin memeriksa lalulintas data pengguna email
- Volume email yang diizinkan diterima dalam 1 kali penerimaan adalah 20 Mega Bytes
- Ukuran lampiran yang diizinkan dikirim dalam 1 kali pengiriman adalah maksimal 5 Mega Bytes
- Email yang menerima/mengirim data dalam jumlah besar mendapat perhatian utama
- Pemilik email akan dihubungi jika lalu lintas data terpantau mencurigakan atau ada kemungkinan email mengandung spammer/virus
- Jika pemilik email tidak dapat memberikan penjelasan tentang lalu lintas data yang mencurigakan ini, Petugas yang melakukan pemantauan dapat memutus secara langsung koneksi email.

Narasi Prosedur Pengelolaan Email

Monitoring quota email

- Bidang IKI secara rutin memantau quota email
- Email BSN memiliki sistem peringatan (alert system) yang akan mengirimkan pesan jika kapasitas email mendekati penuh
- Bidang IKI akan mengirimkan email notifikasi jika alert system diabaikan oleh pemilik email. Email notifikasi akan dikirimkan sebanyak 3 kali sebelum Bidang IKI menghapus isi email. Email akan dihapus berdasarkan tanggal paling awal email diterima hingga kapasitas penyimpanan email normal kembali.
- Email notifikasi dilampiri Tata Cara Pencadangan (*Backup*) dan *Restore Email*
- Dalam hal ketersediaan kapasitas penyimpanan email sangat terbatas, Bidang IKI diberikan kewenangan untuk mengatur ulang quota email yang jarang/tidak digunakan

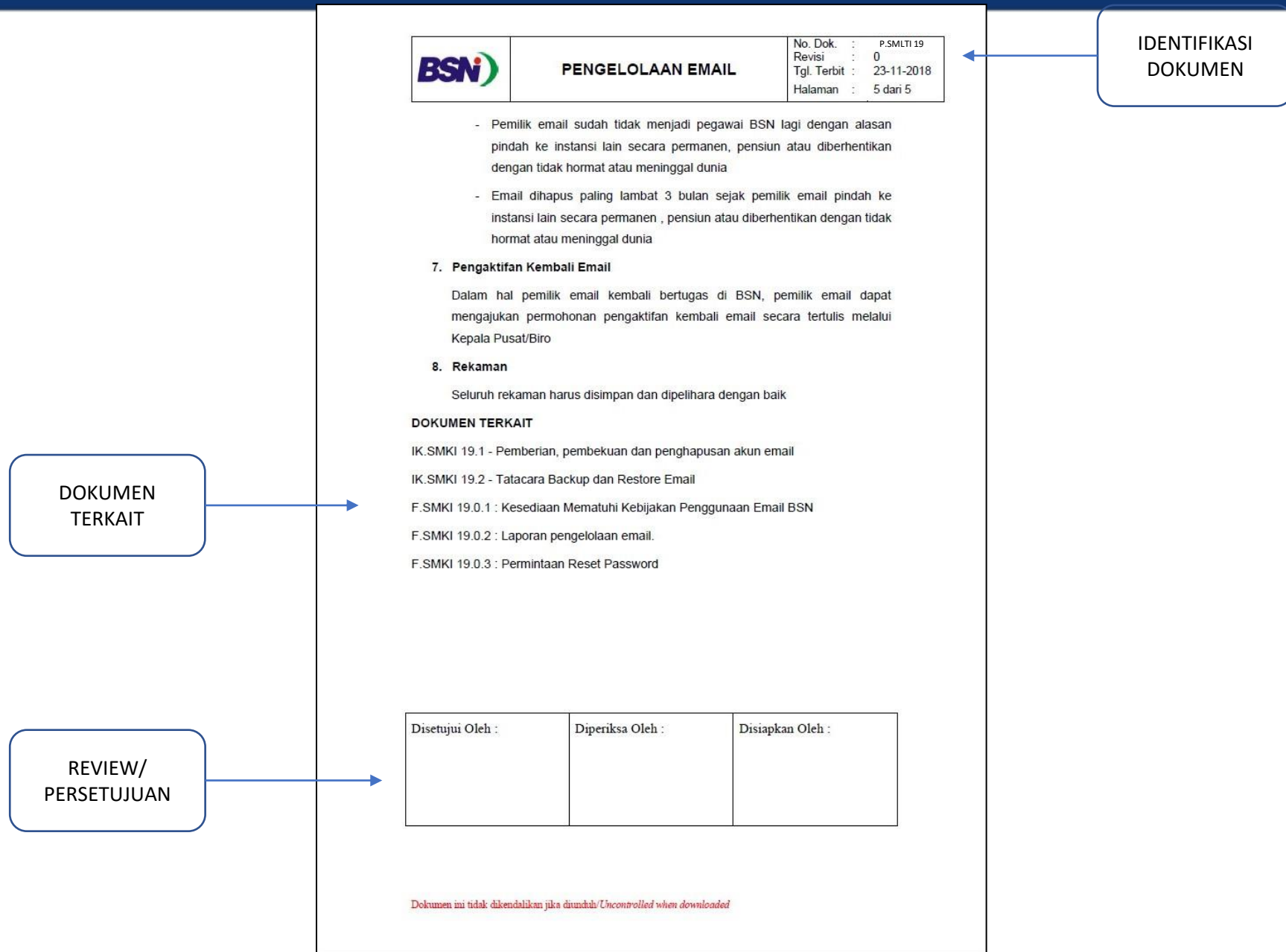


	PENGELOLAAN EMAIL	No. Dok. : P.SMLTI 19 Revisi : 0 Tgl. Terbit : 23-11-2018 Halaman : 2 dari 5
--	--------------------------	---

**TANGGUNG
JAWAB DAN
WEWENANG**

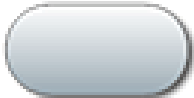




- a. Pegawai dan atau unit kerja di BSN dapat menyampaikan permohonan pembuatan email dengan cara mengirimkan memo kepada PUSDATIN.
- b. Kepala PUSDATIN akan menugaskan Bidang Infrastruktur dan Keamanan Informasi (IKI) untuk melayani permintaan tersebut.
- c. Staff bidang IKI akan membuatkan email sesuai dengan permintaan. Penamaan email mengikuti butir 3 prosedur ini. Setiap email dilengkapi dengan password standar dari admin.
- d. Bidang IKI akan mengirimkan memo kepada unit kerja yang meminta perihal pemenuhan permintaan pembuatan email. Memo dilengkapi dengan Form Kesiediaan Mematuhi Kebijakan Penggunaan Email BSN.
- e. Email akan diaktifkan setelah unit kerja/pegawai/komtek/panitia kegiatan menandatangani Form Kesiediaan Mematuhi Kebijakan Penggunaan Email BSN.
- f. Monitoring lalu lintas data pengguna email
 - Bidang IKI secara rutin memeriksa lalu lintas data pengguna email
 - Volume email yang diizinkan diterima dalam 1 kali penerimaan adalah 20 Mega Bytes
 - Ukuran lampiran yang diizinkan dikirim dalam 1 kali pengiriman adalah maksimal 5 Mega Bytes
 - Email yang menerima/mengirim data dalam jumlah besar mendapat perhatian utama
 - Pemilik email akan dihubungi jika lalu lintas data terpantau mencurigakan atau ada kemungkinan email mengandung spammer/virus
 - Jika pemilik email tidak dapat memberikan penjelasan tentang lalu lintas data yang mencurigakan ini, Petugas yang melakukan pemantauan dapat memutus secara langsung koneksi email.

**DEKSRIPSI
KEGIATAN**



Latihan Menyusun Prosedur Flow Proses Bisnis dan Narasi



Symbol	Name	Function
	Start/end	An oval represents a start or end point.
	Arrows	A line is a connector that shows relationships between the representative shapes.
	Input/Output	A parallelogram represents input or output.
	Process	A rectangle represents a process.
	Decision	A diamond indicates a decision.

Tugas Prosedur:

1. Buat Prosedur terhadap layanan yang dimiliki pada masing – masing kelompok.

#JADIJAGOANDIGITAL
TERIMA KASIH



digitalent.kominfo



DTS_kominfo



digitalent.kominfo



digital talent scholarship