



DIGITAL
TALENT
SCHOLARSHIP

PENGANTAR STANDAR - SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI ISO/IEC 20000-1:2018

Persyaratan Sistem Manajemen Layanan



KOMINFO



#JADIJAGOANDIGITAL

Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia



Apa itu standar..?



- Sepeda motor tidak ambruk;
- Secara sederhana memiliki fungsi untuk menopang beban kendaraan saat sedang parkir;
- Efisiensi ruang parkir;

Apa itu standar..?

- Kepastian untuk pelanggan;
- Jaminan kepuasan pelanggan;
- Kemudahan ekspor;

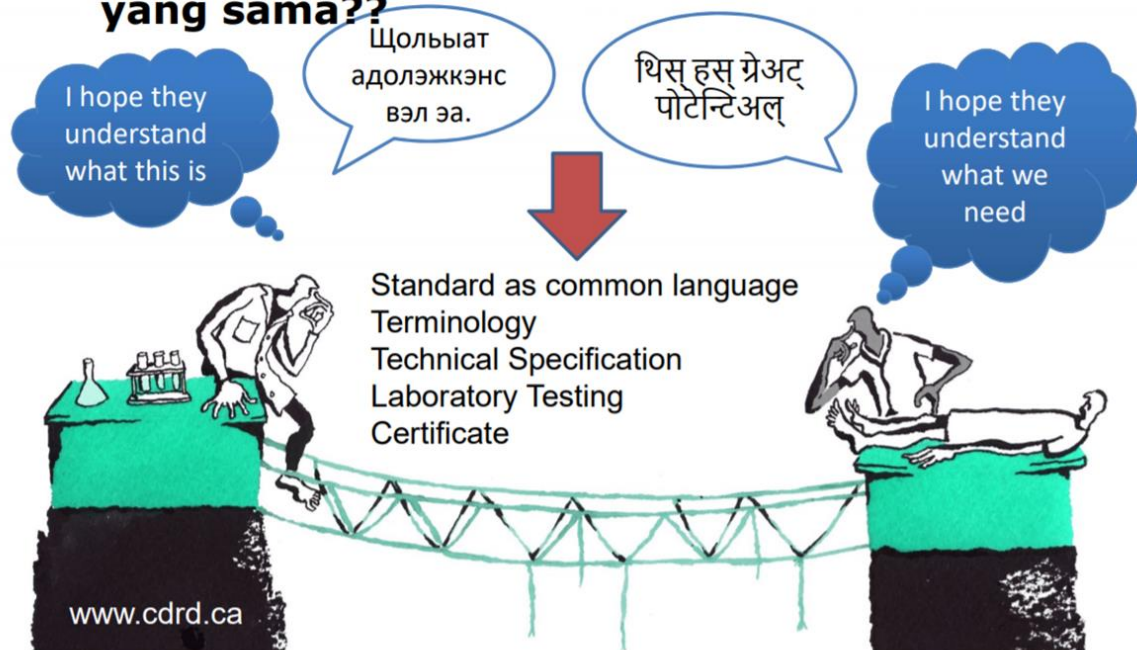


Definisi Standar Berdasarkan UU No. 20 SPK Tahun 2014

Standar adalah persyaratan teknis atau sesuatu yang dibakukan, termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak/Pemerintah/keputusan internasional yang terkait dengan memperhatikan syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, serta perkembangan masa kini dan masa depan untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

Standar sebagai bahasa pengantar

Kenapa kita tidak menggunakan bahasa yang sama??



Mengapa perlu standar ?



1. Sesuatu yang **aman** untuk manusia dan alam
2. Sesuatu yang **teratur, rapi dan indah**
3. Sesuatu yang **pasti**
4. **Timbangan** atau ukuran yang jelas
5. Birokrasi yang bersih **tidak korupsi** tidak menyuap
6. Sesuatu yang dapat **diklarifikasi, ditelusuri** dan **dikonfirmasi**
7. **Bahasa yang sama** atau platform/kluster yang sama
8. Sesuatu yang **hemat** (efisien dan efektif)
9. Sesuatu yang memberikan **gambaran "mutu"**
10. **Perbaikan terus** (Continuous improvement)-hari ini "lebih baik dari hari lain"
11. Kesepatan berbasis **musyawarah** dengan menindahkan agama budaya lingkungan kerarifan lokal IPTEK

Apa itu Sistem Manajemen



“

Kumpulan unsur yang saling berkaitan atau saling berinteraksi dari suatu organisasi untuk membuat kebijakan dan sasaran, dan proses untuk mencapai sasaran tersebut.

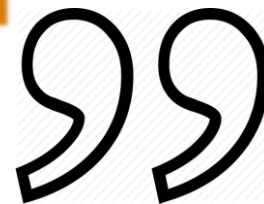
(Klausul 3.1.9)

”

Apa itu Sistem Manajemen Layanan (SML)



Sistem Manajemen Layanan (SML) adalah sebuah sistem manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan aktivitas manajemen layanan organisasi yang mencakup kebijakan, manajemen layanan, sasaran, perencanaan, proses, informasi terdokumentasi, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk perencanaan, desain, transisi, penyediaan dan peningkatan layanan untuk memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.



Manfaat menerapkan SML



Menentukan persyaratan pembentukan, penerapan, pemeliharaan, dan peningkatan berkelanjutan suatu sistem manajemen layanan (SML). SML mendukung manajemen dari siklus hidup layanan, termasuk perencanaan, desain, transisi, penyediaan, dan peningkatan layanan, yang memenuhi persyaratan yang disetujui dan memberi manfaat kepada pelanggan, pengguna, dan organisasi yang menyediakan layanan.

SNI ISO/IEC 20000-1:2018

Logo
Dokumen
SNI

Kode
International
Classification
Standards

SNI

Standar Nasional Indonesia

SNI ISO/IEC 20000-1:2018
(Ditetapkan oleh BSN tahun 2019)

Nomor
SNI

Teknologi informasi – Manajemen layanan – Bagian
1: Persyaratan sistem manajemen layanan

Judul
SNI

*Information technology – Service management – Part 1:
Service management system requirements*

(ISO/IEC 20000-1:2018, IDT)

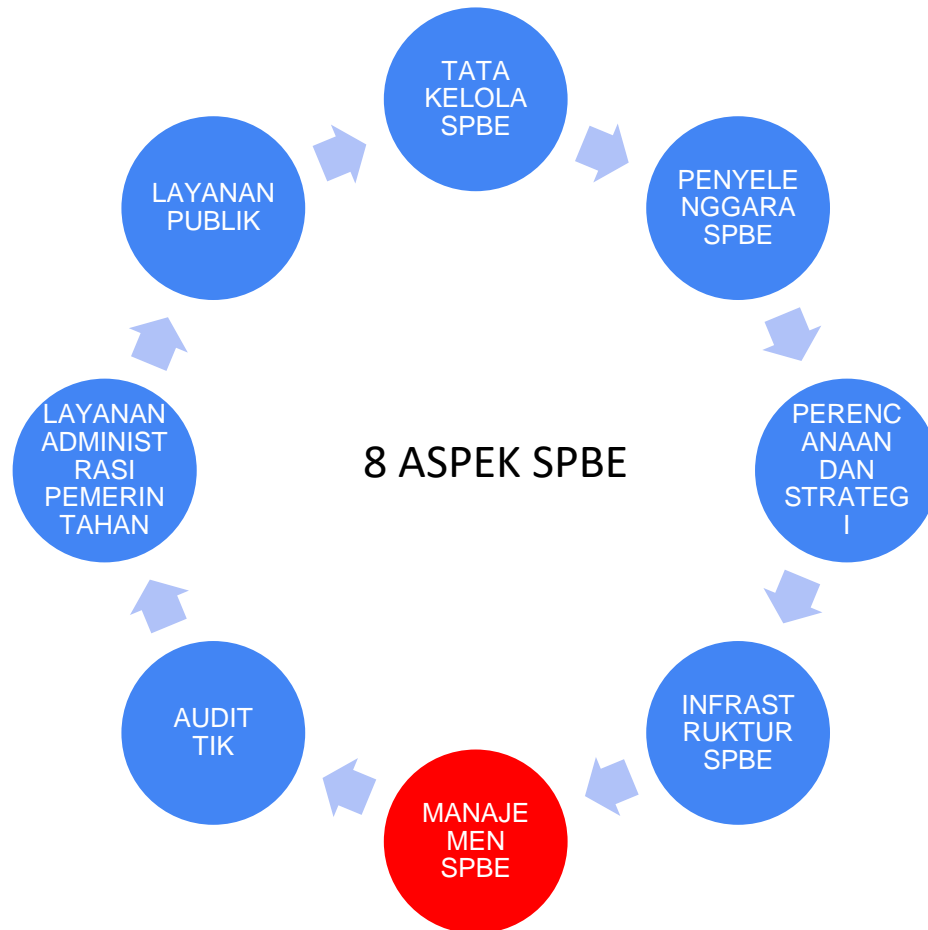
ICS 35.020

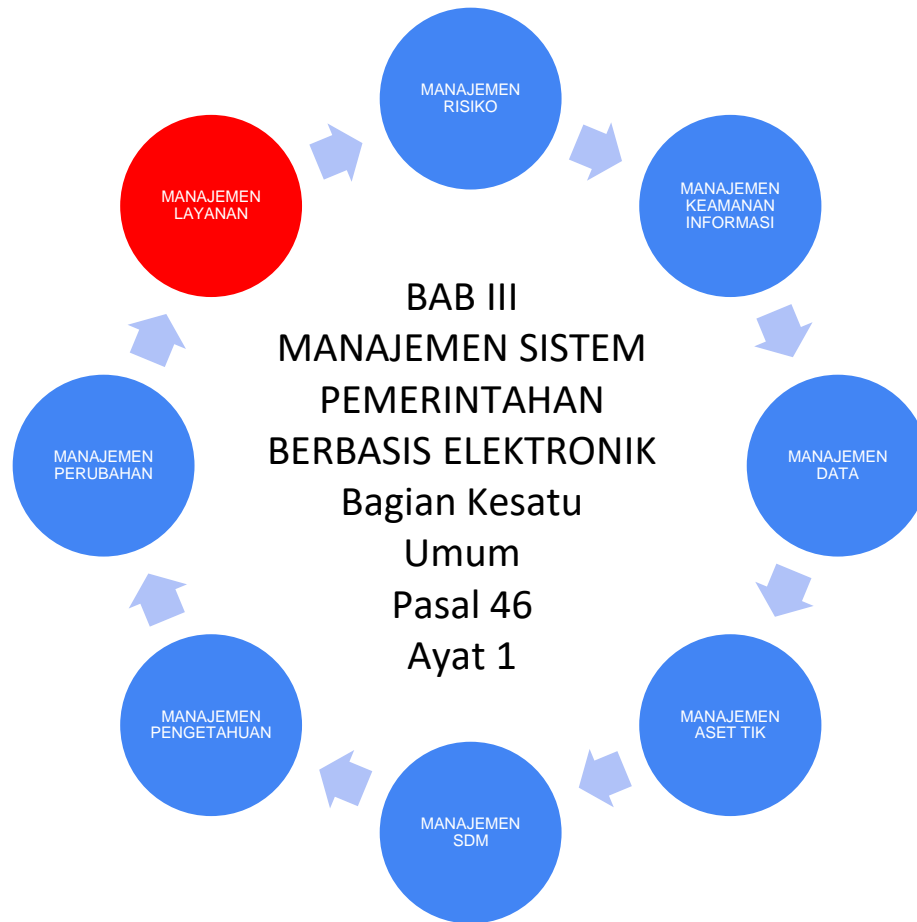
Badan Standardisasi Nasional





MENGAPA PERLU MENERAPKAN SNI ISO 20000-1 TEKNOLOGI INFORMASI – MANAJEMEN LAYANAN – BAGIAN 1 : PERSYARATAN SISTEM MANAJEMEN LAYANAN ??



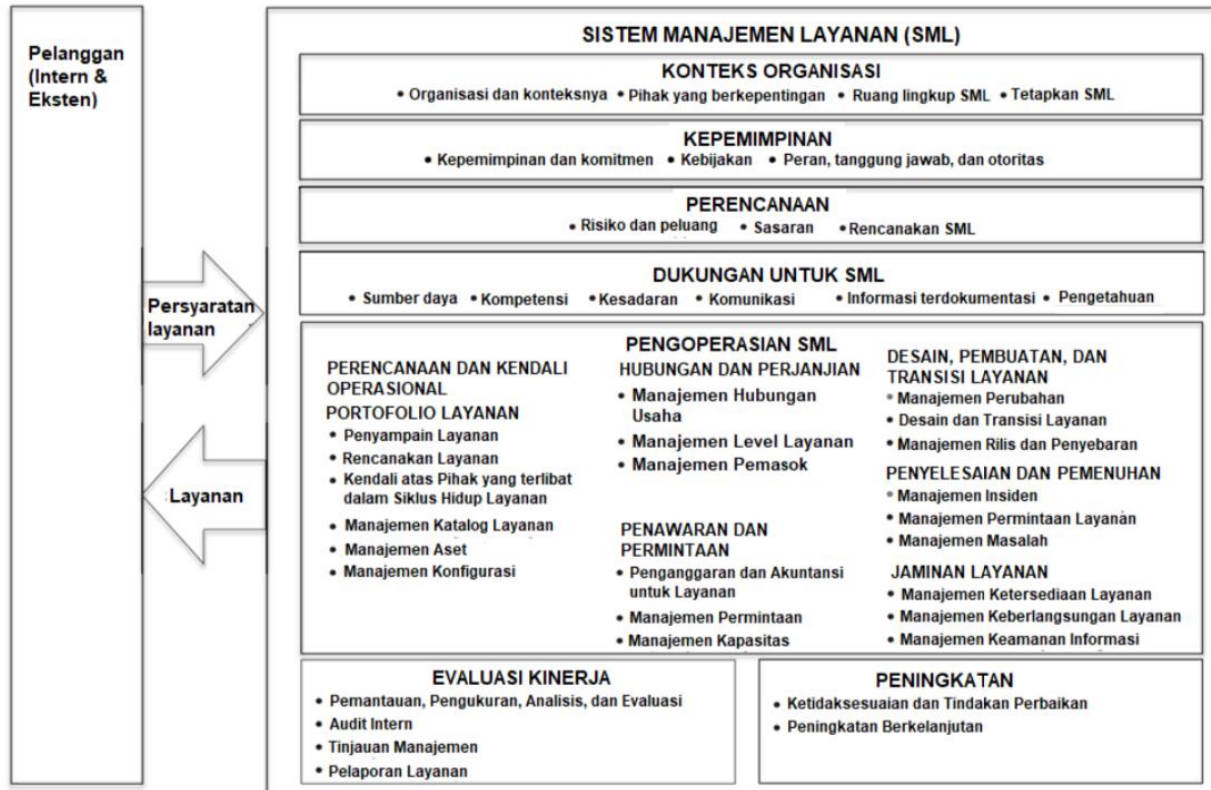


BAB III
MANAJEMEN SISTEM PEMERINTAHAN
BERBASIS ELEKTRONIK
Bagian Kesatu
Umum
Pasal 46

- 2) Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah melaksanakan Manajemen SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- 3) Pelaksanaan Manajemen SPBE sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berpedoman pada ***Standar Nasional Indonesia***.
- 4) Dalam hal Standar Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (3) belum tersedia, pelaksanaan Manajemen SPBE dapat berpedoman pada ***standar internasional***.

SNI ISO 20000-1 TEKNOLOGI INFORMASI – MANAJEMEN LAYANAN – BAGIAN 1 : PERSYARATAN SISTEM MANAJEMEN LAYANAN

Sistem Manajemen Layanan (SML)



Keuntungan menerapkan SNI ISO/IEC 20000-1:2018

- ✓ Pelanggan yang mencari layanan dan membutuhkan kepastian tentang kualitas layanan itu;
- ✓ Pelanggan yang membutuhkan pendekatan konsisten kepada siklus hidup layanan oleh semua penyedia layanannya, termasuk yang ada di dalam rantai pasok;
- ✓ Suatu organisasi untuk menunjukkan kemampuannya dalam merencanakan, mendesain, mentransisikan, menyediakan, dan meningkatkan layanan;
- ✓ Suatu organisasi untuk memantau, mengukur, dan meninjau SML dan layanannya;
- ✓ Suatu organisasi untuk meningkatkan perencanaan, desain, transisi, penyediaan, dan perbaikan layanan melalui penerapan dan pengoperasian SML yang efektif;
- ✓ Suatu organisasi atau pihak lain yang melakukan penilaian kesesuaian terhadap persyaratan yang ditetapkan di dalam dokumen ini;
- ✓ Suatu penyedia pelatihan atau advis dalam manajemen layanan.

#JADIJAGOANDIGITAL
TERIMA KASIH



digitalent.kominfo



DTS_kominfo



digitalent.kominfo



digital talent scholarship