



DIGITAL
TALENT
SCHOLARSHIP



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

Klausul 9 – Evaluasi Kinerja



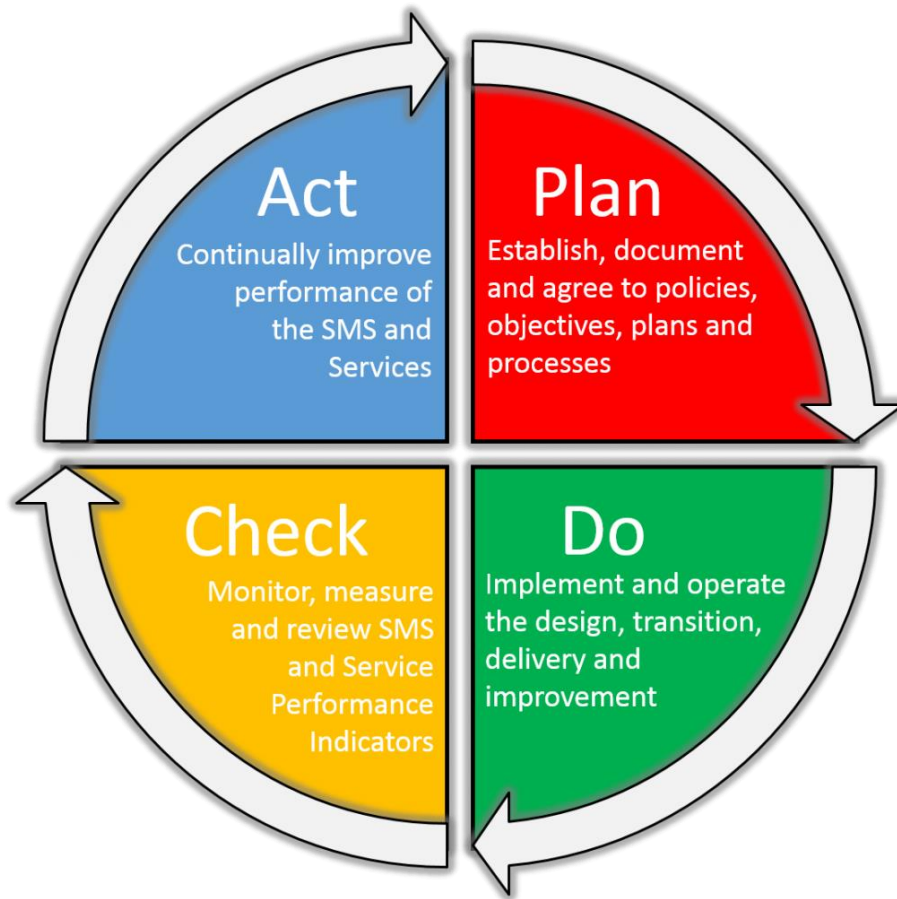
KOMINFO



#JADIJAGOANDIGITAL

Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Klausul 9 Evaluasi Kinerja



Klausul 9 Evaluasi Kinerja

9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi

Organisasi harus menentukan:

- a) Apa yang harus dipantau dan diukur terkait SML dan layanan;
- b) metode **pemantauan, pengukuran, analisis, dan evaluasi**, sesuai kebutuhan, untuk memastikan hasil yang valid;
- c) kapan pengukuran dan pemantauan harus dilakukan;
- d) kapan hasil dari pemantauan dan pengukuran harus dianalisis dan dievaluasi. Organisasi harus mengevaluasi kinerja SML terhadap sasaran manajemen layanan dan mengevaluasi efektivitas SML. Organisasi harus mengevaluasi efektivitas layanan terhadap persyaratan layanan.

Klausul 9

Evaluasi Kinerja

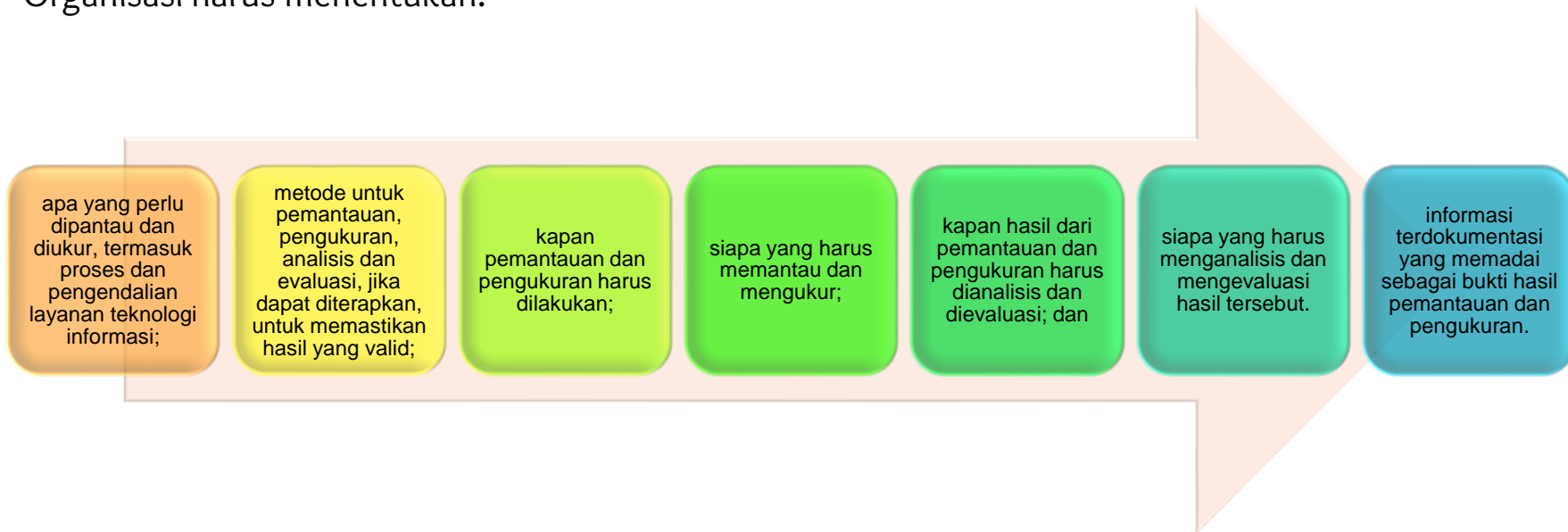
Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti dari hasil tersebut.

Organisasi harus mengevaluasi kinerja SML terhadap sasaran manajemen layanan dan mengevaluasi efektivitas SML. Organisasi harus mengevaluasi efektivitas layanan terhadap persyaratan layanan.

Prosedur Pemantauan, pengukuran, analisis dan Evaluasi

Klausul 9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi

Organisasi harus menentukan:



Pemantauan

Yang dipantau ?

- Gangguan
- Fungsi aplikasi

Metode pemantauan ?

Periode Pemantauan ?

- Setiap hari

Analisis

Yang dianalisis ?

- Penyebab gangguan
- Kegagalan fungsi

Pengukuran

Yang diukur?

- Durasi *downtime*

Metode pengukuran ?

Durasi Pengukuran

- *Setiap hari*
- *Setiap bulan*

Evaluasi

Yang dievaluasi?

- Penyebab gangguan
- Penyebab Kegagalan fungsi
- Rencana Tindak perbaikan

	Form Pemantauan Kinerja Aplikasi Bulanan	No. Dok	: F.SID
		Revisi	: 1
		Tgl.Terbit	: 31-10-2019
		Halaman	: 1 dari 1

Nama Aplikasi :

Pemantauan Bulan :

Kejadian	Waktu Kejadian (date time)	Durasi Waktu Kejadian (Duration)	Penyebab	Penanganan
Total Durasi Waktu Kejadian				
Prosentase terhadap SLA				
Kesimpulan				

.....

	Form Pemantauan Kinerja Aplikasi Tahunan	No. Dok	: F.SID x.x.2
		Revisi	: 1
		Tgl.Terbit	: 31-10-2020
		Halaman	: 1 dari 1

Nama Aplikasi :

Periode Pemantauan : Januari – Desember

Tahun

Bulan	Durasi Waktu Kejadian	Penyebab	Penanganan
Januari			
Februari			
Maret			
April			
Mei			
Juni			
Juli			
Agustus			
September			
Oktober			
November			
Desember			
Total Durasi Waktu Kejadian			
Prosentase terhadap SLA			
Kesimpulan			

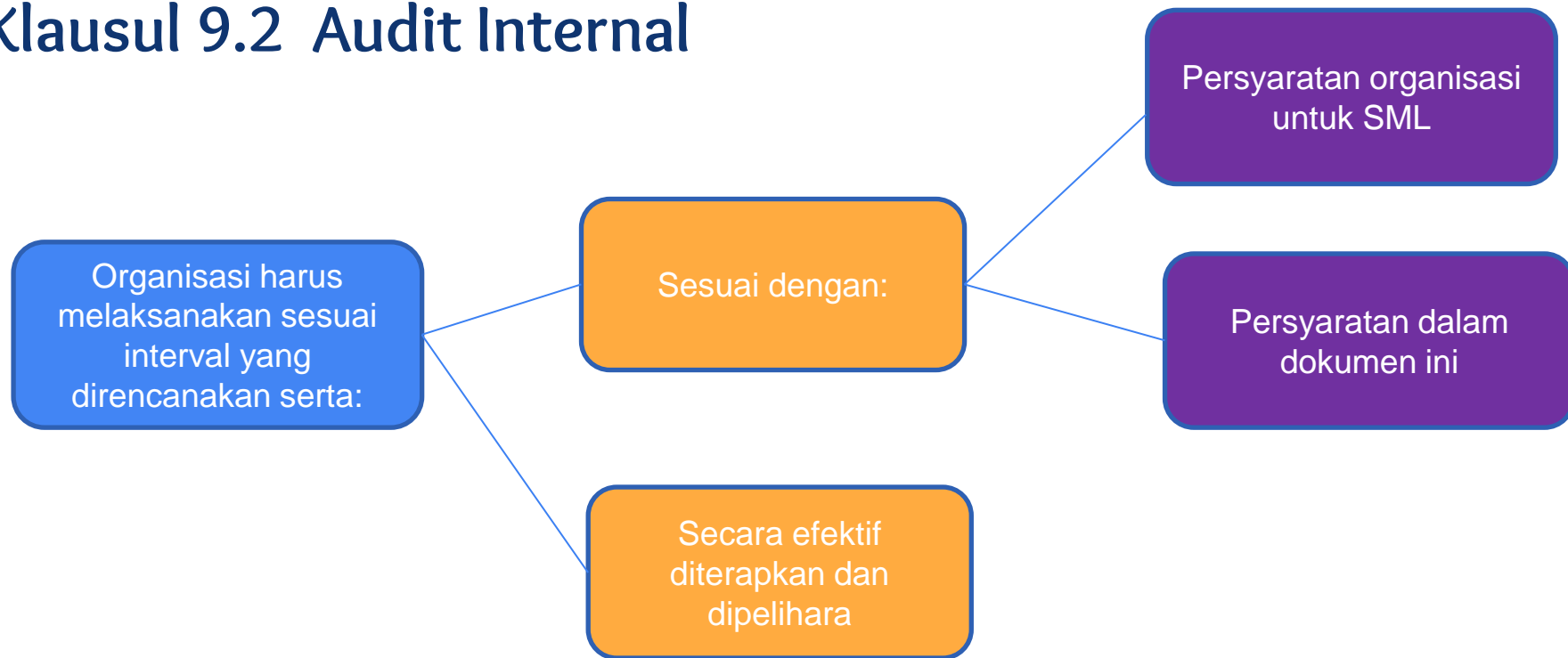
Nama Aplikasi	Bulan												Total	Durasi	SLA	Realisasi
	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des				
	0	29	0	781	469	0	0	0	0	808	150	72	2309	525,600	26,280	99.56
	0	43	0	577	474	0	0	0	2	13	0	23	1132	525,600	26,280	99.78
	0	14	150	555	0	0	0	0	0	170	61	26	976	525,600	26,280	99.81
	0	47	0	552	469	0	0	0	0	2	2	145	1217	525,600	26,280	99.77
	0	79	0	582	474	0	0	0	0	372	0	22	1529	525,600	26,280	99.71
	2	45	0	592	469	0	0	0	7	8	1	145	1269	525,600	26,280	99.76
	255	173	0	592	495	0	0	0	0	394	2	9	1920	525,600	26,280	99.63
	254	92	0	4	466	0	0	0	0	22	5	155	998	525,600	26,280	99.81
	257	224	0	551	477	0	0	0	0	681	10	17	2217	525,600	26,280	99.58
	0	145	5	555	372	0	0	0	0	353	19	22	1471	525,600	26,280	99.72
	256	147	0	582	472	0	0	0	0	411	5	155	2028	525,600	26,280	99.61
	236	151	0	584	473	2	0	0	0	404	3	162	2015	525,600	26,280	99.62
	0	79	0	583	387	2	0	0	10	375	1	12	1449	525,600	26,280	99.72
	0	485	0	1028	479	1	0	0	0	386	0	10	2389	525,600	26,280	99.55
	261	175	0	594	476	1	0	0	0	396	4	172	2079	525,600	26,280	99.60
	0	43	0	581	466	0	0	0	4	1485	1	17	2597	525,600	26,280	99.51
	0	45	4	550	470	0	0	0	7	6	0	12	1094	525,600	26,280	99.79
	3	384	22	581	473	0	0	0	0	317	14	8	1802	525,600	26,280	99.66
	255	173	0	592	495	0	0	0	0	394	2	9	1920	525,600	26,280	99.63
	0	650	0	556	465	2	0	0	0	361	0	2521	4555	525,600	26,280	99.13
	254	146	0	556	472	0	0	0	0	389	0	13	1830	525,600	26,280	99.65
	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50	525,600	26,280	99.99
	280	152	0	547	475	0	0	0	0	391	2	508	2355	525,600	26,280	99.55
	0	42	0	578	475	0	0	0	0	1479	0	40	2614	525,600	26,280	99.50
	612	164	266	530	475	1	0	0	0	405	3	23	2479	525,600	26,280	99.53
	562	154	0	529	479	2	0	0	0	399	2	148	2275	525,600	26,280	99.57
	0	43	0	584	479	2	0	0	0	9	0	22	1139	525,600	26,280	99.78
	253	158	0	583	474	0	0	0	0	394	3	143	2008	525,600	26,280	99.62

9.2 Audit Internal

9.2.1 Organisasi harus melakukan audit intern pada interval yang direncanakan untuk memberi informasi tentang apakah SML:

- a) sesuai dengan:
 - 1) persyaratan organisasi untuk SML;
 - 2) persyaratan dalam dokumen ini;
- b) secara efektif diterapkan dan dipelihara.

Klausul 9.2 Audit Internal



Klausul 9.2 Audit Internal

Definisi

Audit : proses yang sistematis, mandiri dan terdokumentasi untuk memperoleh bukti objektif dan mengevaluasi bukti tersebut secara objektif untuk menentukan sejauh mana kriteria audit dipenuhi.

Audit pihak pertama	Audit pihak kedua	Audit pihak ketiga
Audit internal	Audit penyedia eksternal	Audit sertifikasi dan/atau akreditasi
	Audit pihak berkepentingan eksternal lainnya	Audit peraturan, perundangan dan sejenisnya

9.2.2 Organisasi harus:

- a) merencanakan, menetapkan, dan memelihara program audit, termasuk frekuensi, metode, tanggung jawab, persyaratan perencanaan dan pelaporan, yang mempertimbangkan:
 - 1) pentingnya proses yang jadi perhatian;
 - 2) perubahan yang mempengaruhi organisasi;
 - 3) hasil dari audit sebelumnya;
- b) mendefinisikan kriteria dan ruang lingkup audit untuk setiap audit;
- c) memilih auditor dan melakukan audit untuk memastikan objektivitas dan imparialitas proses audit;
- d) memastikan bahwa hasil audit dilaporkan kepada manajemen yang relevan;
- e) menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari penerapan program audit dan hasil audit.

Prosedur Audit Internal

9.2.2 Audit Internal



Klausul 9.2 Audit Internal

Siapa yang bisa melakukan AI? Personel di instansi yang mempunyai **kompetensi**, pernah ikut pelatihan terkait proses audit yang akan dilakukan. Jika tidak ada personel yang memiliki kompetensi yang diperlukan, maka bisa mendatangkan auditor eksternal dari luar instansi untuk melakukan audit internal.

No	Pendidikan	Pengalaman Kerja	Pelatihan
1.	Pendidikan minimal	Pernah bekerja di unit teknologi informasi	Pelatihan auditor SMKI berbasis SNI ISO 19011 dan SNI ISO/IEC 27001

Prinsip Dasar “ auditor tidak boleh mengaudit pekerjaannya sendiri”

Selain kompetensi teknis (pengetahuan dan keterampilan mengenai disiplin sistem manajemen yang akan diaudit, auditor juga harus memiliki kompetensi lainnya terkait audit. Misalnya :

- Perilaku Personil
- Pengetahuan mengenai prinsip, prosedur dan metode audit.
- Pengetahuan dan penguasaan mengenai konteks organisasi (jenis, tata kelola, ukuran, dll)
- Pengetahuan umum mengenai perundangan dan kontraktual
- Juga persyaratan mengenai ketua tim audit serta persyaratan lain yang diatur di ISO 19011:2018

Perilaku Personil Auditor

ETIS : adil, mengatakan yang sebenarnya, tulus, jujur serta bijaksana;

TERBUKA : mau mempertimbangkan pandangan atau ide alternatif;

DIPLOMATIS : bijaksana dalam berurusan dengan individu;

JELI : secara aktif mengamati lingkungan dan aktivitas fisik di sekitar;

TANGGAP : sadar , cepat memahami dan mengerti situasi;

SERBA BISA : siap menyesuaikan diri untuk situasi yang berbeda;

MANDIRI : mampu bertindak dan berfungsi secara independen saat berinteraksi secara efektif dengan orang lain;

TEGAS : mampu menghasilkan kesimpulan dengan tepat waktu berdasarkan alasan dan analisis yang logis;

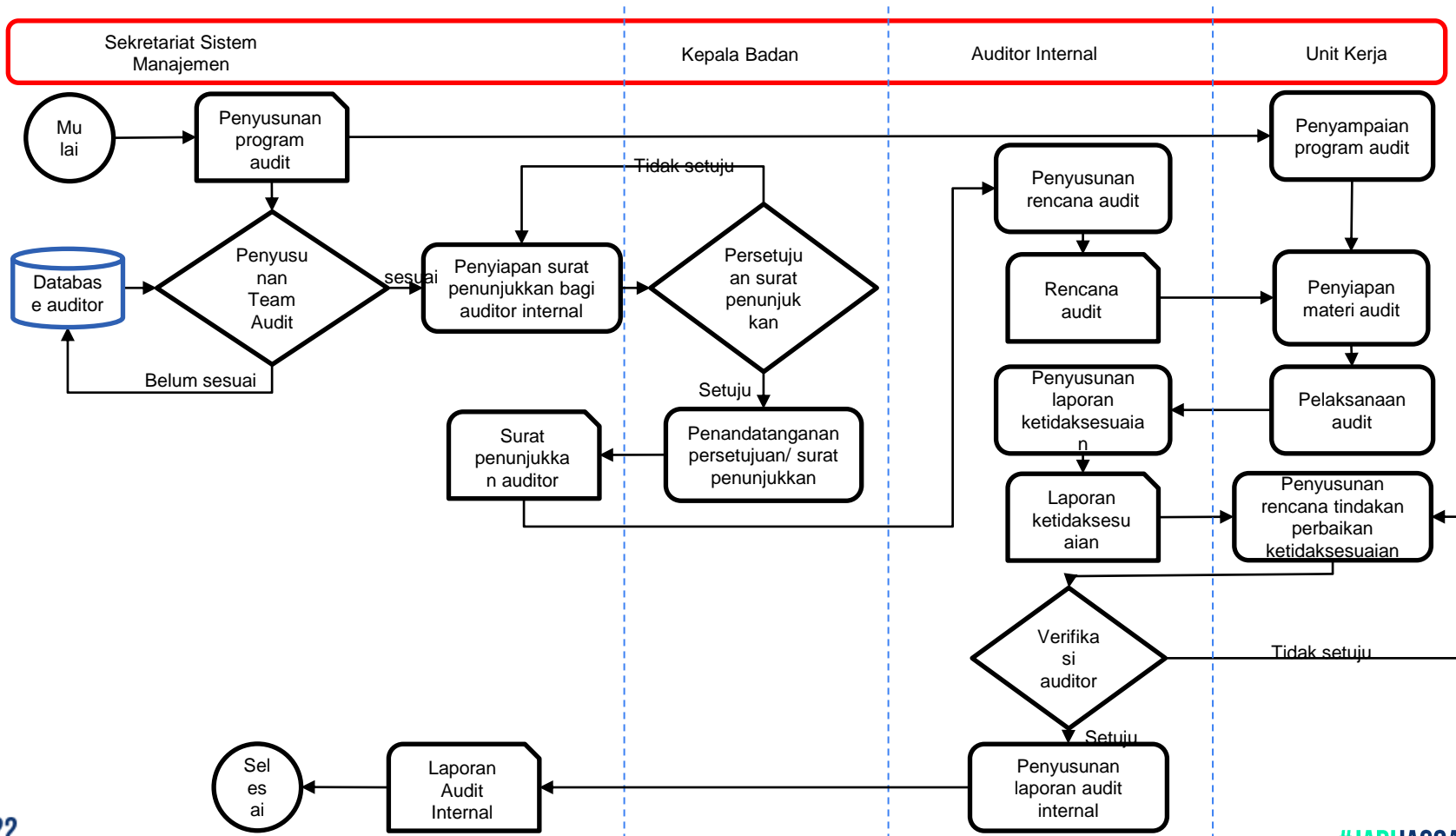
TEGUH; mampu bertindak secara bertanggung jawab dan, etis meski menyebabkan konfrontasi

ULET : gigih dan fokus pada pencapaian tujuan

TERBUKA UNTUK PERBAIKAN DAN PENINGKATAN : mau belajar dari situasi

PEKA TERHADAP BUDAYA : faham dan taat serta menghormati budaya yang diaudit;

KOLABORATIF : mampu berinteraksi dengan orang lain secara efektif





Dokumen yang diminta
(Auditor meminta Auditi)

Prosedur

- Pemantuan,
- Pengukuran,
- Analisa dan
- evaluasi layanan

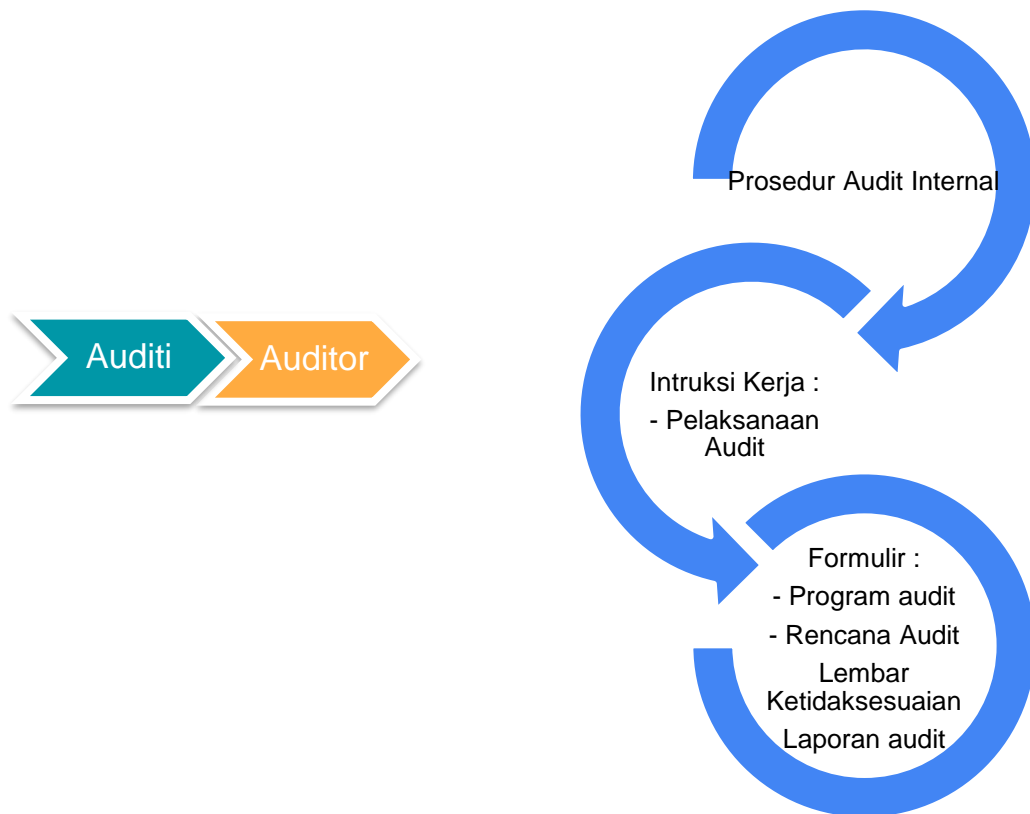
Intruksi Kerja :

- Pemantauan
- Pengukuran
- Analisa
- Evaluasi

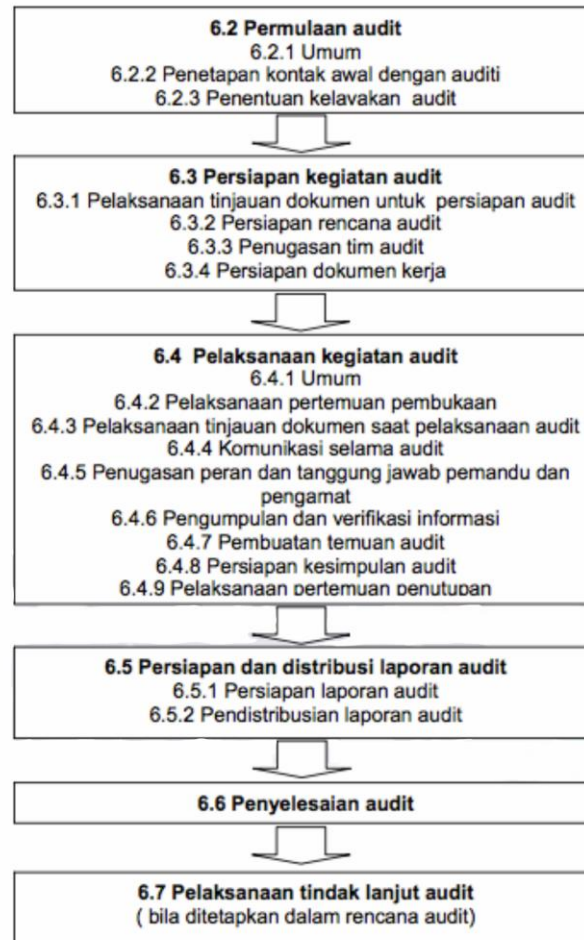
Formulir :

- Pengukuran
- Analisa

Dokumen yang diminta (Auditi meminta Auditor)



Tahapan pelaksanaan
kegiatan audit
(SNI ISO 19011:2018
Panduan Audit Sistem
Manajemen)



Program Audit

Program audit sebaiknya :

- ditetapkan mencakup audit yang ditujukan untuk satu atau lebih standar sistem manajemen atau persyaratan lain, dilaksanakan baik secara terpisah atau bersamaan (audit gabungan).
- mencakup informasi dan mengidentifikasi sumber daya untuk memungkinkan audit dilakukan secara efektif dan efisien dalam kerangka waktu yang ditentukan.

Informasi sebaiknya mencakup:

- sasaran program audit;
- risiko dan peluang yang terkait program audit dan tindakan untuk mengatasinya;
- ruang lingkup (jangkauan, batas, lokasi) dari setiap audit dalam program audit;
- jadwal (jumlah/durasi/frekuensi) audit;
- jenis audit (internal atau eksternal);
- kriteria audit;
- metode audit yang akan digunakan;
- kriteria untuk memilih anggota tim audit;
- informasi terdokumentasi yang relevan.

Program Audit

Kegiatan	Rencana Pelaksanaan
Audit Internal	Januari 2022
Rapat Kaji Ulang Manajemen	Maret 2022

Pra Audit Internal :

- Penyampaian Rencana Audit Internal
- Pemilihan Auditor Internal
- Penugasan Auditor Internal
- Penyusunan Rencana Audit
- Penyampaian Rencana Audit

Kegiatan pra audit internal membutuhkan waktu minimal 1 bulan sebelum pelaksanaan audit internal

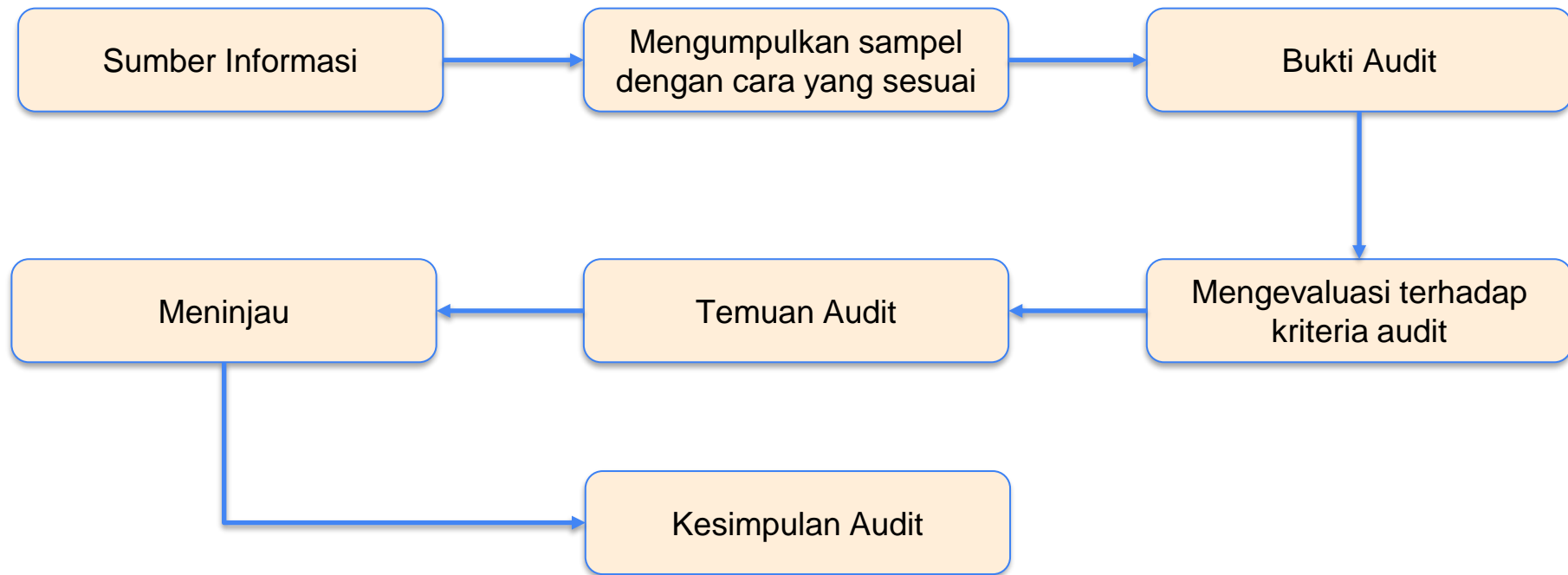
Rencana Audit Internal		
Rev : 0	Tanggal ditetapkan :	No Dok : F.SID.xxx

Tanggal :
 Team Audit :
 :
 Standar Acuan : SNI ISO 20000-1 Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi

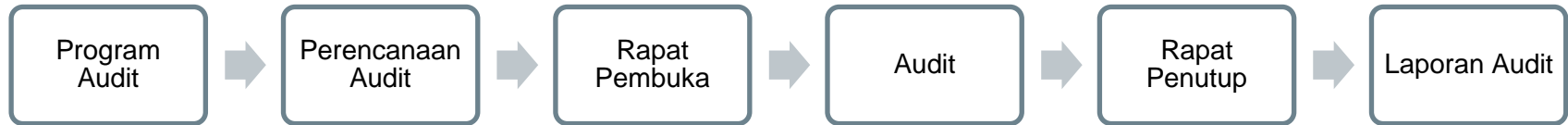
Waktu	Aspek Standar	Klausul Standar	Auditor	Auditi

....., 20....
 Ketua Team Audit

Tinjauan Umum Proses Pengumpulan dan Verifikasi Informasi



Proses Bisnis Audit Internal



➤ Tujuan Rapat Pembuka (Opening Meeting) :

- a. mengonfirmasi persetujuan semua peserta (misal auditi, tim audit) terhadap rencana audit;
- b. memperkenalkan tim audit dan peran mereka;
- c. memastikan semua aktivitas audit yang direncanakan dapat dilakukan.

➤ Rapat Penutup (Closing Meeting) :

- ✓ Rapat penutup sebaiknya diadakan untuk mempresentasikan temuan dan kesimpulan audit.
- ✓ Rapat penutup sebaiknya dipimpin oleh ketua tim audit dan dihadiri oleh manajemen auditi dan termasuk, jika berlaku:
 1. mereka yang bertanggung jawab atas fungsi atau proses yang telah diaudit;
 2. klien audit;
 3. anggota tim audit lainnya;
 4. pihak terkait lainnya yang relevan sebagaimana ditentukan oleh klien audit dan/atau auditi.

Laporan Audit (Contoh)

Audit Internal : (Unit Kerja)

No.	Ketidaksesuaian/peluang perbaikan	Kategori NC/OFI	Klausul	Auditee	Akar penyebab masalah	Tindakan perbaikan/pencegahan	Batas waktu penyelesaian Ke ..	Verifikasi/ validasi ke..
1	...	NC / OFI

Dilaporkan oleh _____ Disetujui oleh ...

Tim audit internal

1. A
2. B
3. C
4. ...

Keterangan

NC : Ketiadaan sistem yang diperlukan, atau adanya kegagalan/ketidaksesuaian dalam menerapkan atau memelihara sistem manajemen. Ketidaksesuaian yang ditemukan perlu ditindaklanjuti oleh auditee.

OFI : Peluang untuk peningkatan perbaikan yang dapat memberi nilai tambah efektifitas penerapan sistem manajemen

Metode Audit

Metode pengumpulan informasi meliputi, tetapi tidak terbatas pada hal berikut:

- wawancara;
- pengamatan;
- tinjauan informasi terdokumentasi.

9.3 Tinjauan Manajemen

Manajemen puncak harus meninjau SML dan layanan organisasi, pada interval yang direncanakan, untuk memastikan keberlangsungan kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas.

Tinjauan manajemen harus mencakup pertimbangan tentang:

- a) status tindakan dari tinjauan manajemen sebelumnya;
- b) perubahan dalam masalah ekstern dan intern yang relevan untuk SML;
- c) informasi tentang kinerja dan efektivitas SML, termasuk tren dari:
 - 1) ketidaksesuaian dan tindakan perbaikan;
 - 2) hasil pemantauan dan pengukuran;
 - 3) hasil audit;

9.3 Tinjauan manajemen

- d) peluang untuk peningkatan berkelanjutan;
- e) umpan balik untuk pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya;
- f) kepatuhan kepada dan kesesuaian kebijakan manajemen layanan dan kebijakan lain yang dibutuhkan dalam dokumen ini
- g) pencapaian sasaran manajemen layanan;
- h) kinerja layanan;
- i) kinerja para pihak lain yang terlibat dalam penyampaian layanan;
- j) kondisi dan prakiraan level sumber daya manusia, teknis, informasi dan keuangan serta kapabilitas sumber daya manusia dan teknis;
- k) hasil dari penilaian risiko dan efektivitas tindakan yang diambil untuk menanggapi risiko dan peluang;
- l) perubahan yang dapat mempengaruhi SML dan layanan

9.3 Tinjauan manajemen

Keluaran dari tinjauan manajemen akan menyertakan keputusan yang terkait dengan peluang peningkatan berkelanjutan dan segala kebutuhan untuk perubahan kepada SML dan layanan.

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti hasil dari tinjauan manajemen.

9.4 Pelaporan layanan

Organisasi harus menentukan persyaratan pelaporan dan tujuannya.

Laporan tentang kinerja dan efektivitas SML dan layanan harus dihasilkan menggunakan informasi dari aktivitas SML dan penyampaian layanan. Pelaporan layanan harus mencakup tren.

Organisasi harus membuat keputusan dan mengambil tindakan berdasarkan temuan di dalam laporan layanan. Tindakan yang disepakati harus dikomunikasikan kepada para pihak yang berkepentingan.

CATATAN Laporan yang dibutuhkan disebutkan dalam klausul yang relevan dari dokumen ini. Laporan tambahan juga dapat dibuat.

Prosedur Pelaporan Layanan



#JADIJAGOANDIGITAL
TERIMA KASIH



digitalent.kominfo



DTS_kominfo



digitalent.kominfo



digital talent scholarship