



DIGITAL  
TALENT  
SCHOLARSHIP



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

## Klausul 6 - Perencanaan



KOMINFO



#JADIJAGOANDIGITAL

Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

## 6.2 Sasaran Manajemen Layanan dan Perencanaan untuk Mencapainya

### 6.2.1 Menetapkan Sasaran

Organisasi harus menetapkan sasaran manajemen layanan pada fungsi dan level yang relevan. Sasaran manajemen layanan harus :

- a. konsisten dengan kebijakan manajemen layanan;
- b. dapat diukur;
- c. mempertimbangkan persyaratan yang berlaku;
- d. dipantau;
- e. dikomunikasikan;
- f. diperbarui sesuai kebutuhan.

Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi tentang sasaran manajemen layanan.



## 6.2 Sasaran Manajemen Layanan dan Perencanaan untuk Mencapainya

### 6.2.2 Rencanakan untuk Mencapai Sasaran

Saat merencanakan bagaimana mencapai sasaran manajemen layanan, organisasi harus menentukan:

- apa yang akan dilakukan;
- sumber daya apa yang dibutuhkan;
- siapa yang akan bertanggung jawab;
- kapan akan selesai;
- bagaimana hasil akan dievaluasi.



## 6.2 Sasaran Manajemen Layanan dan Perencanaan untuk Mencapainya

### 6.2.2 Rencanakan Sistem Manajemen Layanan

Organisasi harus membuat, menerapkan, dan memelihara rencana manajemen layanan. Perencanaan harus mempertimbangkan kebijakan manajemen layanan, sasaran manajemen layanan, risiko dan peluang, persyaratan layanan, dan persyaratan yang ditentukan dalam dokumen ini.

Rencana manajemen layanan harus mencakup atau memuat acuan untuk:

1. daftar layanan;
2. keterbatasan yang diketahui yang dapat berdampak pada SML dan layanan;
3. kewajiban seperti kebijakan, standar, persyaratan hukum, perundangan, dan persyaratan kontrak yang relevan, serta bagaimana kewajiban ini berlaku untuk SML dan layanan;
4. otoritas dan tanggung jawab untuk SML dan layanan;
5. sumber daya manusia, teknis, informasi dan keuangan yang dibutuhkan untuk mengoperasikan SML dan layanan;
6. pendekatan yang akan diambil untuk bekerja bersama para pihak yang terlibat dalam siklus hidup layanan;
7. teknologi yang digunakan untuk mendukung SML;
8. bagaimana efektivitas SML dan layanan akan diukur, diaudit, dilaporkan, dan ditingkatkan.



# Sasaran Manajemen Layanan

No	Layanan	Sasaran	Target	Kriteria Kinerja
1	Penyediaan Aplikasi Pihak ke 3	Tersedianya fasilitas Software license adobe	90%	1. Software Adobe Terinstall dengan lisensi yang berlaku
2	Pengelolaan Server	Tersedianya fasilitas Server dan Hosting Domain	90%	1. Aplikasi terinstall di server dan memiliki domain aktif

**SMART** : *Specific* (Spesifik), *Measurable* (terukur), *Achievable* (dapat dicapai), *Relevant* (relevan), *Time-Bound* (Batas waktu)

# Rencana Pencapaian Sasaran Manajemen Layanan

No	Layanan	Sasaran	Target	Kriteria Kinerja	Rencana Pencapaian
1	Penyediaan Aplikasi Pihak ke 3	Tersedianya fasilitas Software license adobe	90%	1. Software Adobe Terinstall dengan lisensi yang berlaku	1. Melakukan Pengecekan kuota lisensi 2. Melakukan Instalasi software
2	Pengelolaan Server	Tersedianya layanan Server dan Hosting Domain	90%	1. Aplikasi terinstall di server dan memiliki domain aktif	1. Melakukan instalasi ke server 2. Melakukan registrasi domain 3. Mengaktifkan domain

# Rencana Sistem Manajemen layanan

No	Sasaran	Persyaratan Yang di acu	Wewenang & tanggung Jawab (PIC)	Sumber Daya	Teknologi	Rencana Pengukuran, Pemantauan dan Evaluasi		
						Pemantauan	Pengukuran	Evaluasi
1	Tersedianya fasilitas Software license adobe	Kebijakan ...	Direktur	Keuangan	Adobe Pro	Manual / Menggunakan Tools	Hasil yang berasal dari tools / pengukuran manual	Hasil evaluasi pengukuran layanan Penyediaan Aplikasi Pihak ke 3
2	Tersedianya layanan Server dan Hosting Domain	Kebijakan ..	Direktur	Teknologi & Keuangan	Data On Promise, Cloud Computing, Colocation	Manual / Menggunakan Tools	Hasil yang berasal dari tools / pengukuran manual	Hasil evaluasi pengukuran layanan Pengelolaan Server
3	dst....							

## Tugas Perencanaan SML:

1. Susunlah daftar risiko atas layanan dan tindakan untuk menangani risiko dan peluang beserta prioritasnya;
2. Buatlah tabel rencana system manajemen layanan



#JADIJAGOANDIGITAL  
**TERIMA KASIH**



digitalent.kominfo



DTS\_kominfo



digitalent.kominfo



digital talent scholarship