



DIGITAL  
TALENT  
SCHOLARSHIP



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

## Klausul 4 – Konteks Organisasi



KOMINFO



**#JADIJAGOANDIGITAL**

Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

## Klausul 4

### Konteks Organisasi

#### 4.1 Memahami organisasi dan konteksnya

Organisasi harus menentukan masalah ekstern dan intern yang relevan terhadap maksud dan hal yang mempengaruhi kemampuan organisasi dalam mencapai hasil yang diinginkan dari SML terkait.

**CATATAN** Kata “masalah” dalam konteks ini dapat berupa faktor yang memiliki dampak positif atau negatif. Hal ini merupakan faktor penting bagi organisasi terkait dengan kemampuannya untuk menyediakan layanan dengan kualitas yang disepakati dengan pelanggan.

# Alat untuk memahami Organisasi dan Konteksnya

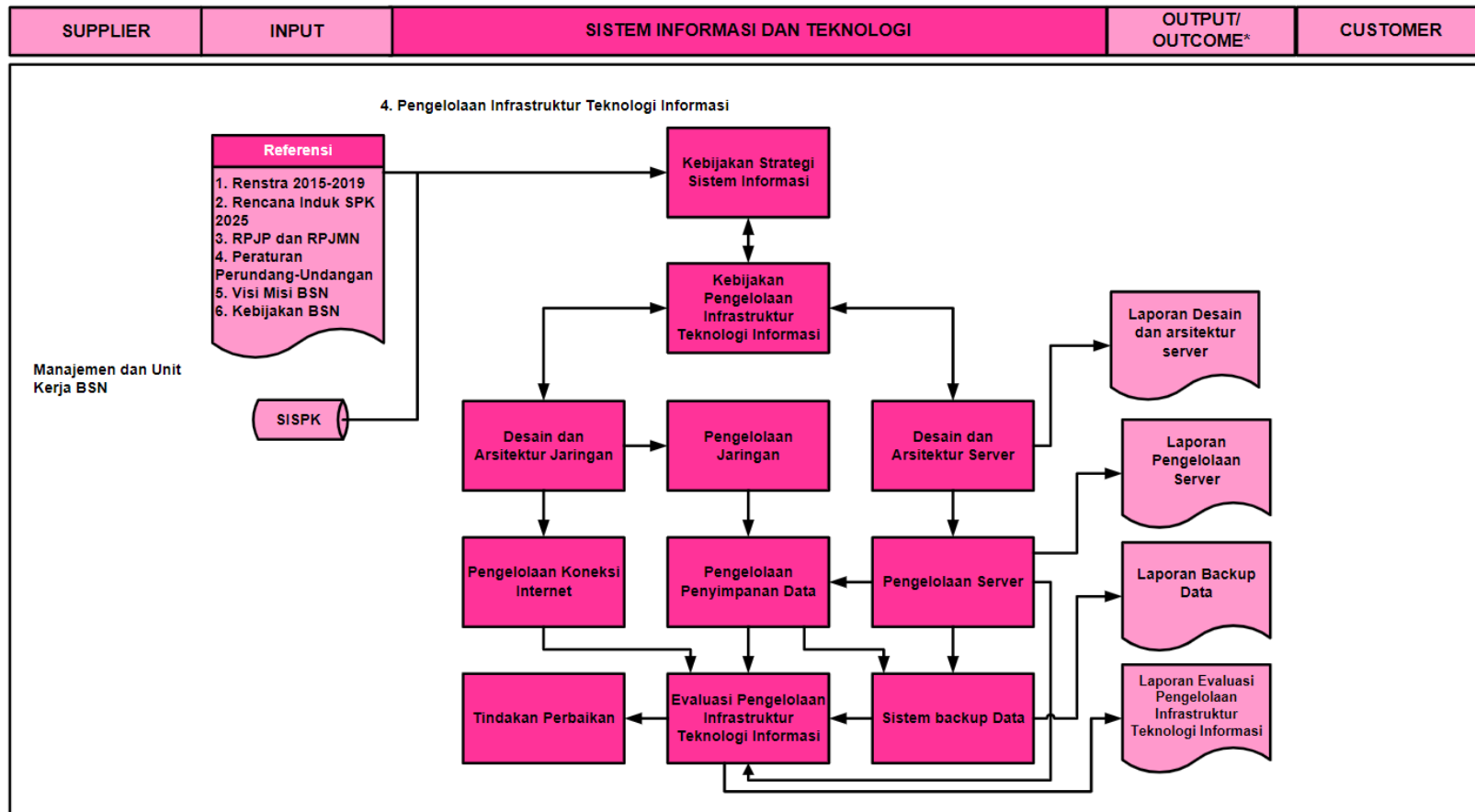
1. Identifikasi Issue Internal dan Eksternal
2. Penyusunan Bisnis Proses Organisasi
3. Pemetaan Layanan yang diberikan
4. Pemetaan Perubahan Layanan Menjadi berbasis elektronik

## Identifikasi Issue Internal & Eksternal

No	Issue	Internal	Eksternal
1.	Pemenuhan persyaratan peraturan perundang-undangan		x
2.	Ketersediaan pengelola layanan teknologi informasi	x	
3.	Kompetensi pengelola layanan teknologi informasi	x	
4.	Ketersediaan infrastruktur TIK		x
	..... dst		

Supplier/  
InputSettama / Manajemen  
Sumber daya**A**Pusrisbang / Hasil  
Risbang**C**Deputi Pengembangan  
SNI/ SNI**E****G. SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI****Kebijakan Strategis Sistem IT****Pengelolaan  
Aplikasi  
Sistem  
Informasi****Pengelolaan  
Data****Pengelolaan  
Infrastruktur  
TI****Pengelolaan  
SMKI****Pengelolaan  
SPBE****Layanan Teknologi Informasi**Output/  
Customer**A**Manajemen Sumber  
daya/ Settama**C**Riset dan Pengembangan/  
Pusrisbang**E**Pengembangan SNI/  
Deputi Pengembangan  
Standar**F**Penerapan dan Penguatan  
Standar dan PK/ Deputi  
PSPK**J**

Akreditasi/ Deputi Akreditasi



# Penyusunan Proses Bisnis



# Pemetaan Layanan yang diberikan

## Support Sistem

- Email
- Service Desk

## Penyediaan Aplikasi Pihak ke 3

- Software berlisensi
- Software free
- Software open source

## Pengelolaan Domain dan Hosting

- Pengelolaan Domain
- Pengelolaan Hosting

## Pengelolaan Aplikasi Sistem Informasi

- Pembuatan Aplikasi
- Pengembangan Aplikasi
- Mobile apps

## Pengelolaan Internet dan Infrastruktur

- Akses Internet
- Akses VPN



## Pemetaan Layanan yang diberikan

No	Nama Layanan	Fungsi	Basis Layanan	
			Elektronik	Manual
1.	Permohonan email	Mengelola permohonan email baru bagi pegawai		
2.	Reset email	Melakukan reset password email bagi pemilik akun email yang lupa		

## 4.2 Memahami kebutuhan dan ekspektasi para pihak yang berkepentingan

Organisasi harus menentukan:

- a) para pihak berkepentingan yang relevan bagi SML dan layanannya;
- b) persyaratan yang relevan dari para pihak berkepentingan ini.

**CATATAN** Persyaratan dari para pihak yang berkepentingan dapat termasuk persyaratan layanan, kinerja, hukum dan perundangan, serta kewajiban kontraktual yang berhubungan dengan SML dan layanan.



Harapan



Kebutuhan

## Matriks Identifikasi Kebutuhan Pemangku Kepentingan

No	Pemangku Kepentingan	Harapan	Kebutuhan
1.	Auditor BPK	Tersedia data asset organisasi secara real time melalui aplikasi pengelolaan asset TIK	Data pengelolaan aset
2.	Pegawai	Melaporkan perbaikan aset TIK secara online melalui aplikasi pengelolaan asset TIK	Prosedur Tata cara Perbaikan asset TIK

### 4.3 Menentukan ruang lingkup dari sistem manajemen layanan

Organisasi harus menentukan batasan dan penerapan SML untuk menentukan ruang lingkup.

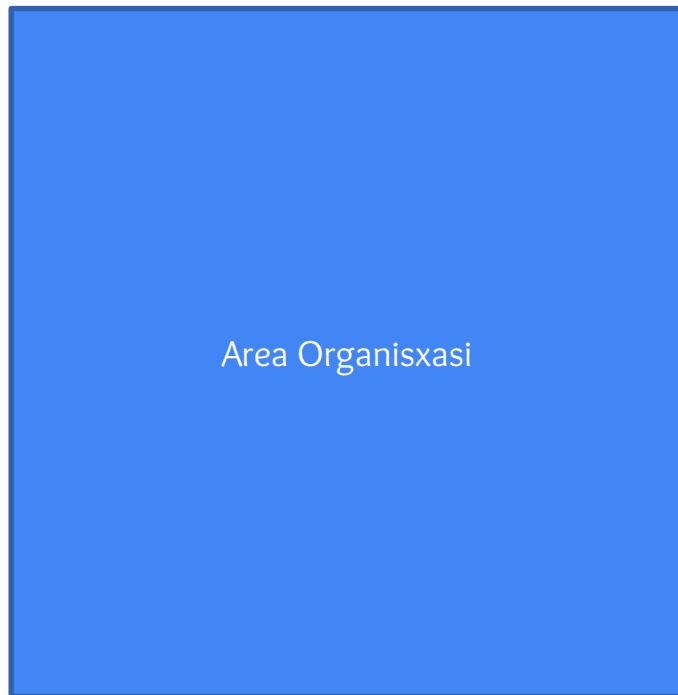
Saat menentukan ruang lingkup ini, organisasi akan mempertimbangkan:

- a) masalah ekstern dan intern yang disebutkan dalam 4.1;
- b) persyaratan yang disebutkan dalam 4.2;
- c) layanan yang disediakan oleh organisasi.

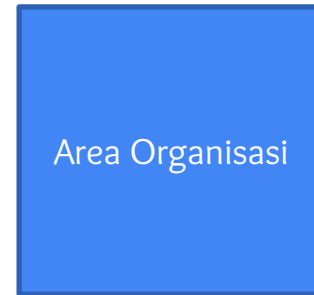
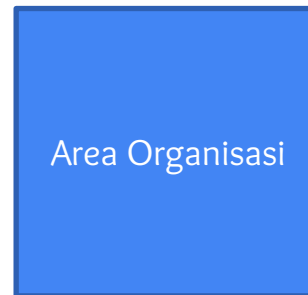
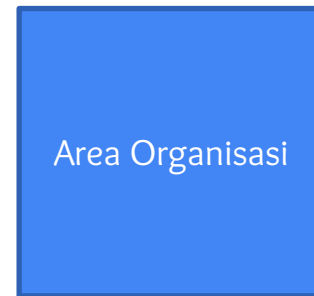
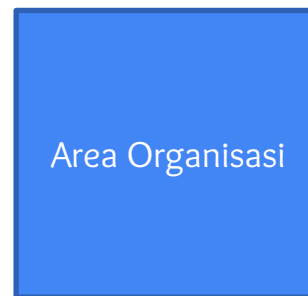
Definisi ruang lingkup SML harus meliputi layanan dalam ruang lingkup dan nama organisasi yang mengelola maupun menyediakan layanan.

Ruang lingkup SML harus tersedia dan dipelihara sebagai informasi yang terdokumentasi.

## Menentukan Lingkup Sistem Manajemen Berdasarkan Lokasi

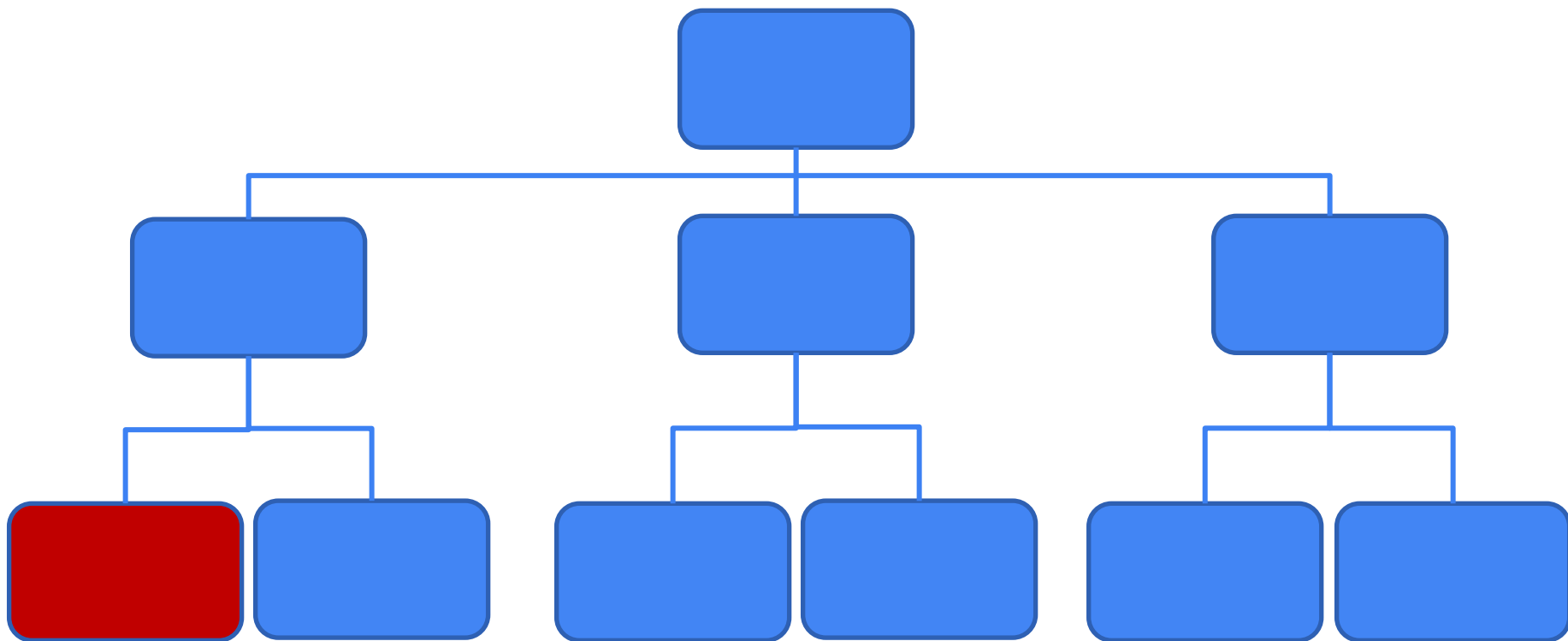


Satu Lokasi



Multi Lokasi

## Menentukan Lingkup Sistem Manajemen Berdasarkan Unit Kerja



## 4.3 Sistem manajemen layanan

Organisasi harus menetapkan, menerapkan, memelihara, dan terus meningkatkan SML, termasuk proses yang dibutuhkan dan interaksinya, sesuai dengan persyaratan dalam dokumen ini.



## 4.3 Sistem manajemen layanan

Organisasi harus :

menetapkan, Terdapat dokumen yang ditandatangani oleh pimpinan puncak  
menerapkan, Terdapat dokumen yang dijadikan acuan  
memelihara, dan Terdapat kegiatan pemantauan, pengukuran dan evaluasi  
terus meningkatkan SML, Terdapat tindakan koreksi

termasuk proses yang dibutuhkan dan interaksinya, sesuai dengan persyaratan dalam dokumen ini.

# Panduan Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi

1. Sejarah Singkat Organisasi
2. Dasar Hukum Pendirian Organisasi
3. Peraturan Perundang-undangan yang harus ditaati
4. Visi dan Misi Organisasi
5. Bisnis Proses Organisasi
6. Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Pelanggan
7. Lingkup Penerapan SMLTI
8. Pernyataan Penerapan SMLTI

#JADIJAGOANDIGITAL  
**TERIMA KASIH**



digitalent.kominfo



DTS\_kominfo



digitalent.kominfo



digital talent scholarship