



DIGITAL
TALENT
SCHOLARSHIP



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

KLAUSUL 7 – DUKUNGAN SISTEM MANAJEMEN LAYANAN



KOMINFO



#JADIJAGOANDIGITAL

Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Course Definition

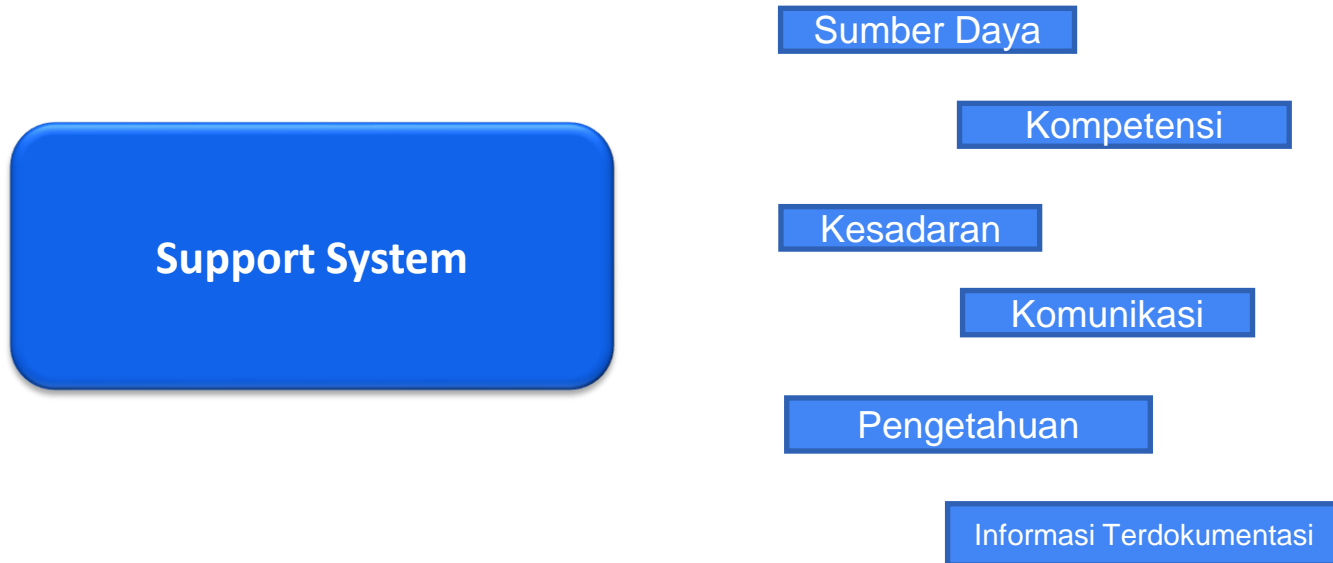
- Dukungan Sistem Manajemen Layanan ada lah Klausul 7 dari SNI ISO/IEC 20000-1:2018 serta merupakan bagian dari Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi yang perlu dipahami dan di terapkan.
- Dalam modul ini dijelaskan metode untuk mengidentifikasi dan menentukan bentuk dukungan sumber daya yang harus di siapkan baik dari sumber daya manusia atau personil, sarana dan prasarana, informasi yang dibutuhkan, dan dukungan keuangan.
- Selain itu juga dijelaskan mengenai kompetensi apa saja yang di butuhkan dari setiap personil untuk mendukung layanan yang ada, *policy* atau aturan yang di terbitkan guan menjamin penerapan system manajemen layanan diterapkan sesuai dengan standar yang berlaku, serta bagaimana komunikasi di lakukan dalam proses sosialisasi, evaluasi, dan kegiatan-kegiatan yang menajdi penunjang dalam penerapan Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi.

Tujuan Pembelajaran

Setelah mengikuti pelatihan modul ini, peserta diharapkan mampu Menentukan sumber daya yang di butuhkan, kompetensi yang di persyaratkan pada setiap personil, serta metode komunikasi yang di terapkan serta dokumen yang akan di gunakan.

Dukungan Untuk Sistem Manajemen Layanan

Dukungan untuk system manajemen layanan Terdiri Dari :



SUMBER DAYA

Organisasi harus menentukan dan menyediakan sumber daya manusia, teknis, informasi dan keuangan yang dibutuhkan untuk penetapan, penerapan, pemeliharaan, dan peningkatan berkelanjutan dari SML dan operasi layanan untuk memenuhi persyaratan layanan dan mencapai sasaran manajemen layanan

7.1

- Sumber Daya Manusia
- Sumber Daya Teknis
- Informasi
- Sumber Daya Keuangan

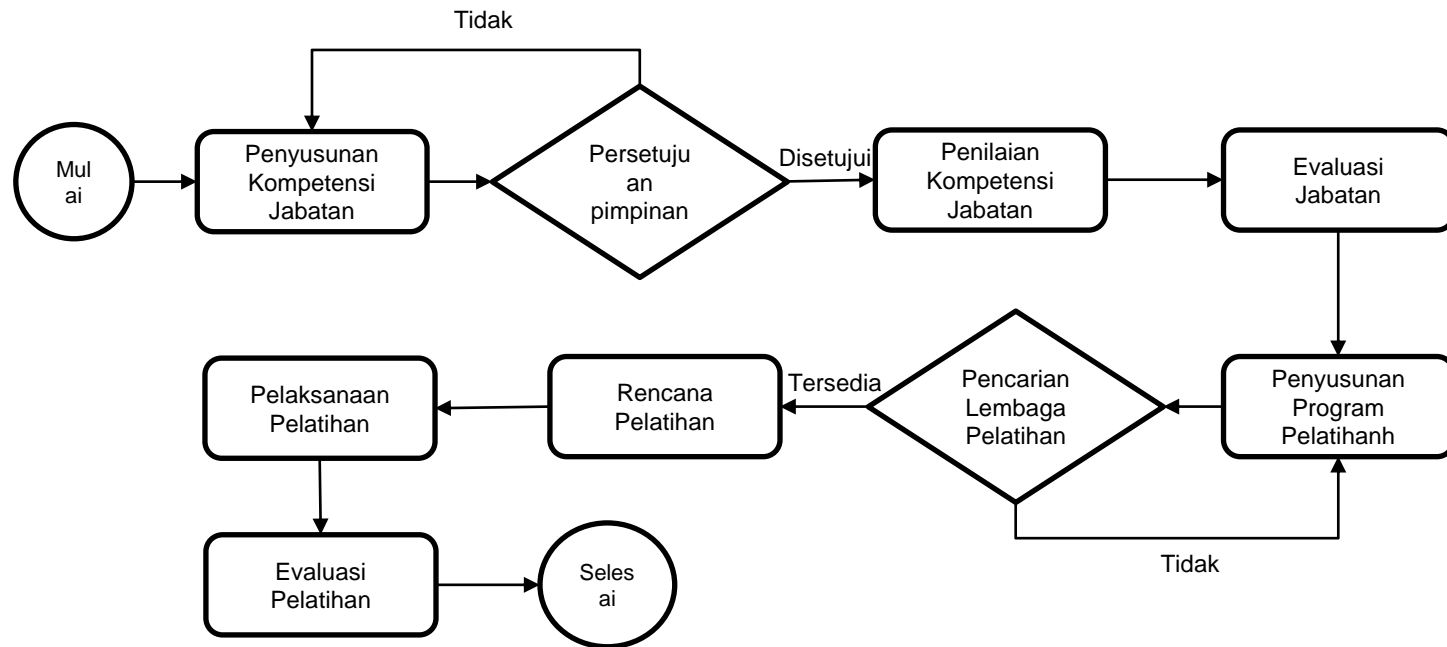
KOMPETENSI

Organisasi Harus :

7.2

- menentukan kompetensi yang dibutuhkan dari orang yang melakukan pekerjaan di bawah kendalinya yang mempengaruhi kinerja dan efektivitas SML dan layanan.
- memastikan bahwa orang-orang tersebut kompeten berdasarkan pendidikan, pelatihan, atau pengalaman yang sesuai.
- jika berlaku, mengambil tindakan untuk memperoleh kompetensi yang dibutuhkan dan mengevaluasi efektivitas dari tindakan yang diambil.
- menyimpan informasi terdokumentasi yang sesuai sebagai bukti kompetensi.

Flow Pengelolaan Kompetensi



Tabel Kompetensi

No	Nama Jabatan	Deskripsi Jabatan	Pendidikan	Keahlian	Pengalaman
1	Programmer	Membuat/mengembangkan/memperbaiki Aplikasi dan atau sistem Informasi,	minimal D3 Teknik Informatika	Bahasa Pemrograman PHP, Java, Ajax, Javascript	Minimal 1 tahun sebagai programmer dan pernah membuat aplikasi
2	System Administrator	Mengkonfigurasi OS Server, Mengelola OS Server, Melakukan perbaikan OS server yang rusak	Minimal S1 Teknik Informatika	System Operasi Linux, Windows Server	Minimal 2 tahun menangani server
3	Database Administrator	Mengelola database, membuat query yang di butuhkan	Minimal S1 Teknik Informatika, S1 Sistem Informasi	RDBMS : Microsoft Sql Server, Oracle, MariaDB, Postgre SQL	tidak ada

KESADARAN

Orang yang melakukan pekerjaan di bawah kendali organisasi harus menyadari:

7.3

- kebijakan manajemen layanan;
- sasaran manajemen layanan
- layanan yang relevan dengan pekerjaan mereka.
- kontribusi mereka terhadap efektivitas SML, termasuk manfaat dari peningkatan kinerja
- implikasi dari tidak mematuhi persyaratan SML

KOMUNIKASI

Organisasi harus menentukan komunikasi intern dan ekstern yang relevan bagi SML dan layanan termasuk:

apa yang akan
dikomunikasikan
?

kapan
berkomunikasi ?

dengan siapa
berkomunikasi ?

siapa yang akan bertanggung jawab
atas komunikasi itu

cara
berkomunikasi ?

7.4

Tabel Komunikasi

NO	Judul Kegiatan	Peserta	Lokasi	Tanggal Pelaksanaan	Sasaran Kegiatan	Pelaksanaan Acara
1	Acara Sosialisasi Pelayanan Email PT XYZ	Pegawai IT bidang Layanan Email	Ruang Rapat Utama Divisi IT	Rabu, 9 Maret 2022	1. Seluruh pegawai layanan email divisi IT memahami alur proses layanan email 2/ Seluruh Pegawai layanan email divisi IT memahami cara meregister email karyawan baru, menon aktifkan email pegawai	Acara dilaksanakan secara hybrid, dengan jumlah peserta sebanyak 50 orang yang hadir di ruang rapat utama (offline) dan Daring dengan menggunakan media zoom Link Menyusul

INFORMASI TERDOKUMENTASI

Informasi Terdokumentasi terdiri dari :

7.5

Umum

Membuat dan
memperbarui informasi
terdokumentasi

Kendali terhadap informasi
terdokumentasi

Informasi terdokumentasi
sistem manajemen layanan

Umum

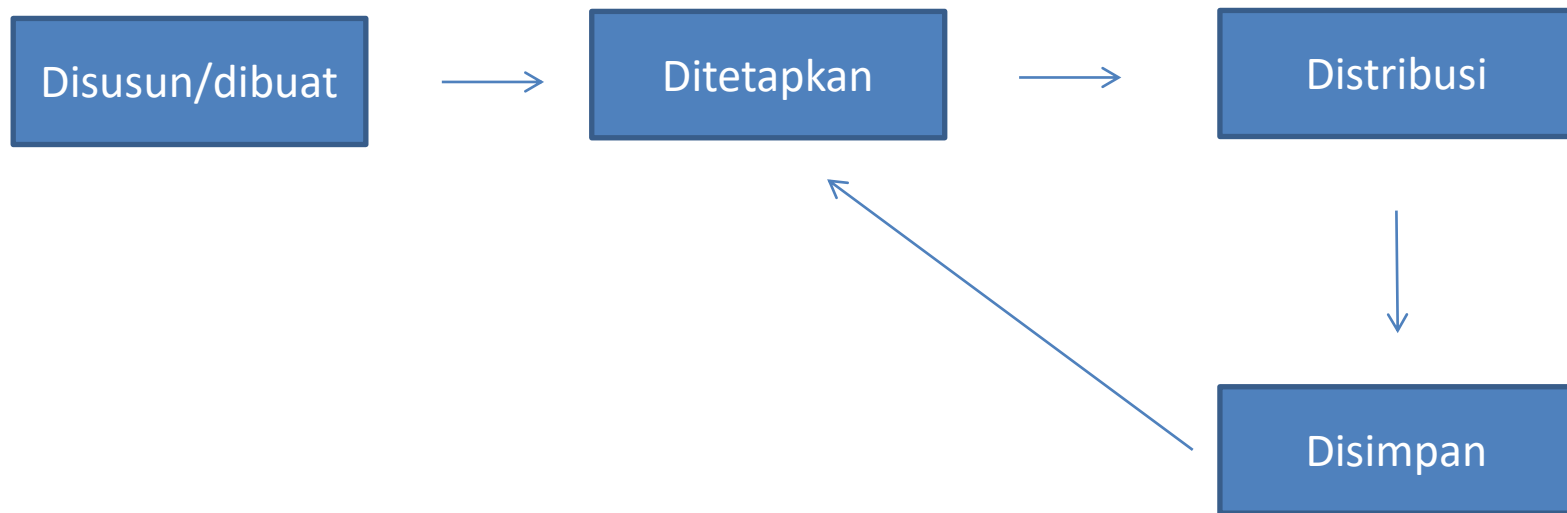
SML organisasi harus mencakup:

- a) informasi terdokumentasi yang dipersyaratkan oleh dokumen ini;
- b) informasi terdokumentasi yang ditentukan oleh organisasi sebagaimana dibutuhkan bagi efektivitas SML.

Membuat dan memperbarui informasi terdokumentasi

- Saat membuat dan memperbarui informasi terdokumentasi, organisasi harus memastikan kesesuaian:
 - a) identifikasi dan deskripsi (misalnya judul, tanggal, penulis, atau nomor referensi);
 - b) format (misalnya bahasa, versi perangkat lunak, grafik) dan media (misalnya kertas, elektronik);
 - c) meninjau dan menyetujui kesesuaian dan kecukupan.

Siklus dokumen



PENGETAHUAN

Pengetahuan

- Organisasi harus menentukan dan memelihara pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung pengoperasian SML dan layanan.
- Pengetahuan harus relevan, dapat digunakan, dan tersedia bagi orang yang memadai

Tugas Dukungan SML:

1. Diskusikan dengan kelompok: Tentukanlah Kebutuhan Sumber Daya dari setiap layanan yang anda miliki.
2. Susunlah Tabel Kompetensi dari Kebutuhan Sumber daya yang telah di tentukan.
3. Pada kelompok, buatlah table komunikasi

#JADIJAGOANDIGITAL
TERIMA KASIH



digitalent.kominfo



DTS_kominfo



digitalent.kominfo



digital talent scholarship