



DIGITAL  
TALENT  
SCHOLARSHIP



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

## Klausul 10 - Peningkatan



KOMINFO



**#JADIJAGOANDIGITAL**

Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

# Tujuan Pembelajaran

Setelah mengikuti pelatihan modul ini, peserta diharapkan mampu untuk memahami semua tentang ketidaksesuaian dan tindakan korektif secara rinci, dan peserta juga akan belajar tentang peningkatan berkelanjutan.

# 10.1 Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan

**10.1.1** Saat suatu ketidaksesuaian terjadi, organisasi harus:

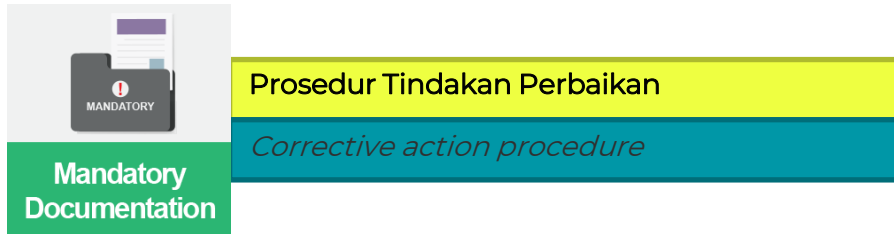
- a) bereaksi terhadap ketidaksesuaian tersebut, dan jika berlaku:
  - 1) mengambil tindakan untuk mengendalikan dan memperbaikinya;
  - 2) menghadapi konsekuensinya;
- b) mengevaluasi kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian agar tidak terjadi lagi atau terjadi di tempat lain dengan cara:
  - 1) meninjau ketidaksesuaian tersebut;
  - 2) menentukan penyebab dari ketidaksesuaian;
  - 3) menentukan apakah terdapat ketidaksesuaian sejenis, atau berpotensi untuk terjadi;
- c) menerapkan semua tindakan yang dibutuhkan;
- d) meninjau efektivitas segala tindakan perbaikan yang diambil;
- e) membuat perubahan pada SML, jika perlu.

Tindakan perbaikan harus sesuai dengan efek dari ketidaksesuaian yang ditemui.

# 10.1 Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan

**10.1.2** Organisasi harus menyimpan informasi terdokumentasi sebagai bukti dari:

- a) sifat ketidaksesuaian dan semua tindakan yang diambil setelahnya;
- b) hasil dari semua tindakan perbaikan.



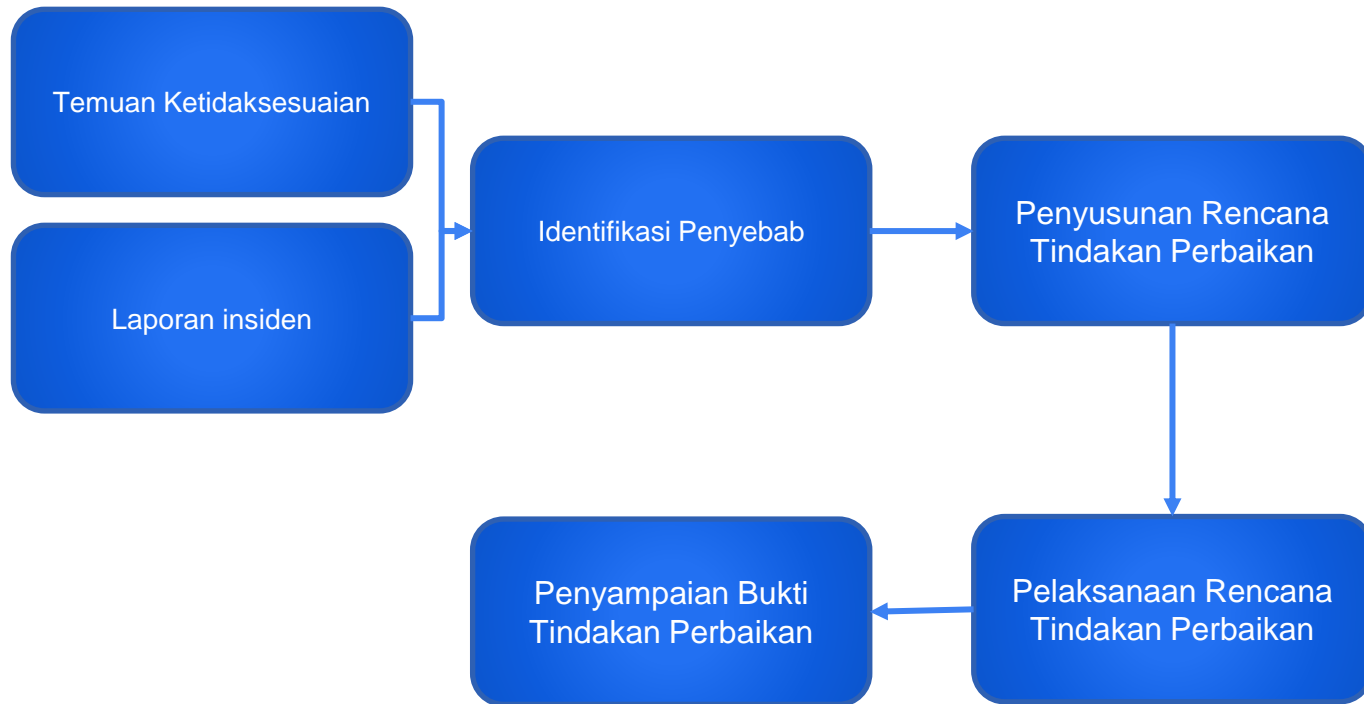
## 10.2 Peningkatan Berkelanjutan

Organisasi harus terus meningkatkan kesesuaian, kecukupan, dan efektivitas SML dan layanan.

Organisasi harus menentukan **kriteria evaluasi** untuk diterapkan pada peluang peningkatan saat membuat keputusan tentang persetujuannya. Kriteria evaluasi harus mencakup keselarasan dari peningkatan dengan sasaran manajemen layanan.

Peluang peningkatan harus **didokumentasikan**. Organisasi harus mengelola aktivitas perbaikan yang telah disetujui mencakup:

- a) menetapkan satu atau lebih target untuk ditingkatkan di bidang seperti mutu, nilai, kapabilitas, biaya, produktivitas, pemanfaatan sumber daya dan pengurangan risiko;
- b) memastikan bahwa peningkatan diprioritaskan, direncanakan, dan diterapkan;



# Tindakan Perbaikan

Temuan Ketidaksesuaian	Akar Penyebab Ketidaksesuaian	Rencana Tindakan Perbaikan	Bukti Realisasi Tindakan Perbaikan
Pelaksana layanan .... tidak melakukan pemantauan layanan..... pada Bulan Maret – April 2021	Pelaksana pada Bulan tersebut Cuti Melahirkan	<ul style="list-style-type: none"><li>Merubah pelaksana pemantauan dari 1 orang menjadi 2 orang</li></ul>	Surat Tugas sebagai pelaksana/penanggung jawab layanan .....

#JADIJAGOANDIGITAL  
**TERIMA KASIH**



digitalent.kominfo



DTS\_kominfo



digitalent.kominfo



digital talent scholarship