



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

## Tujuan Pembelajaran

Setelah mengikuti pelatihan modul ini, peserta diharapkan mampu menganalisis Tindakan untuk menangani risiko dan peluang serta sasaran manajemen layanan dan perencanaan untuk mencapainya.

## Perencanaan

- Perencanaan menurut Newman, dikutip oleh Manullang : “Planning is deciding in advance what is to be done.” Jadi, perencanaan adalah penentuan terlebih dahulu apa yang akan dikerjakan. [1]
- Sedangkan Beishline menyatakan bahwa fungsi perencanaan memberi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tentang siapa, apa, apabila, dimana, bagaimana, dan mengapa. [2]
- Robbins dan Coulter dikutip dari Ernie Tisnawati mendefinisikan perencanaan sebagai sebuah proses yang dimulai dari penetapan tujuan organisasi, menentukan strategi untuk pencapaian tujuan organisasi tersebut secara menyeluruh, serta merumuskan sistem perencanaan yang menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan seluruh pekerjaan organisasi hingga tercapainya tujuan organisasi. [3]
- Sebelum manajer dapat mengorganisasi, mengarahkan atau mengawasi, mereka harus membuat rencana-rencana yang memberikan tujuan dan arah organisasi. Dalam perencanaan, manajer memutuskan “apa yang harus dilakukan, kapan melakukannya, bagaimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.” [4]

1 Manullang, Dasar-dasar Manajemen, 39.

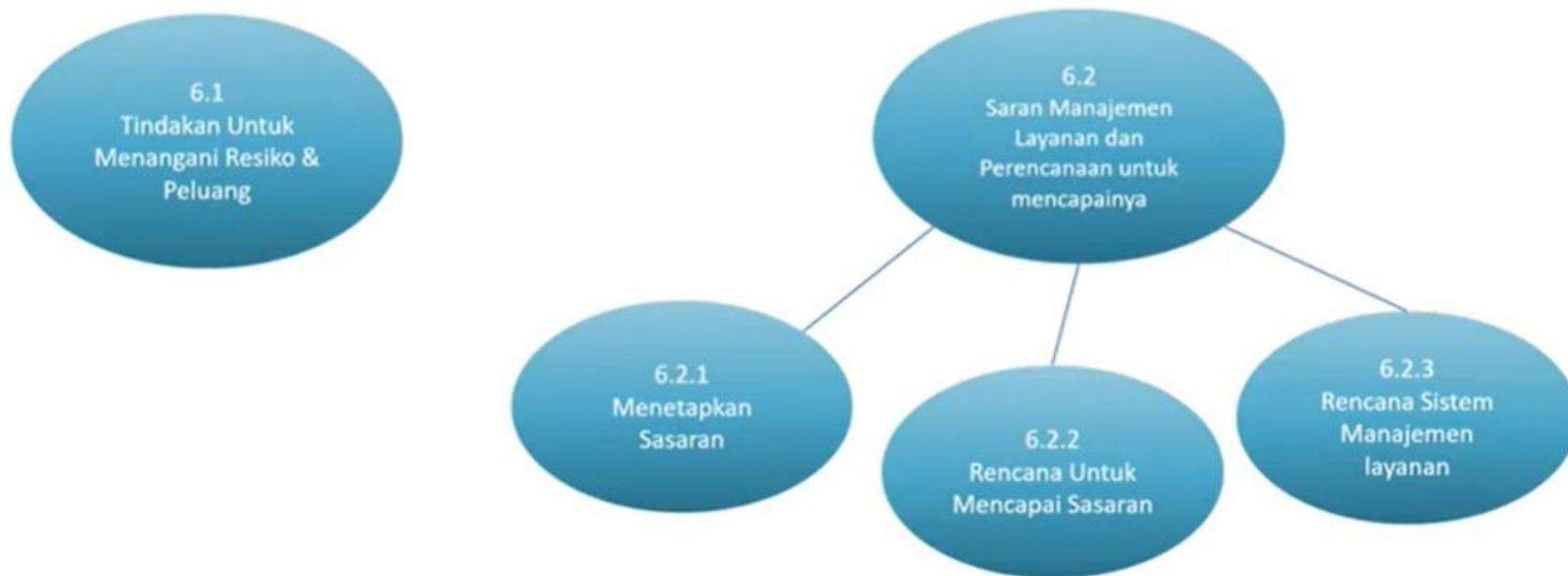
2 Ibid., 39-40.

3 Ernie Trisnawati dan Kurniawan Sule, Pengantar Manajemen, 96.

4 Hani Handoko, Manajemen, 77.

# KLAUSUL 6 - PERENCANAAN

# Klausul 6 - Perencanaan



## 6.1 Tindakan untuk Menangani Risiko dan Peluang



Merujuk ke ISO 31000:2009 untuk manajemen risiko namun untuk dokumennya sebaiknya terpisah karena jika menerapkan lebih dari 1 sistem manajemen SML fokus pada manajemen risiko terhadap layanannya

# Risiko

## Klausul 3.1.20 risiko efek dari ketidakpastian

**Catatan 1 ke entri:** Suatu efek adalah penyimpangan dari apa yang diharapkan — positif atau negatif.

**Catatan 2 ke entri:** Ketidakpastian adalah keadaan, walaupun parsial, dari ketidakcukupan informasi yang berkaitan dengan, pemahaman atau pengetahuan atas, suatu kejadian, konsekuensinya, atau kemungkinannya.

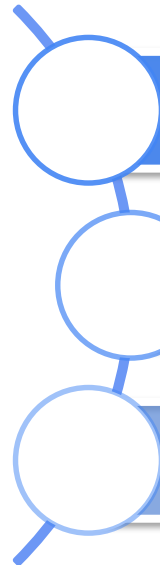
**Catatan 3 ke entri:** Risiko seringkali ditandai dengan rujukan kepada *kejadian* potensial (seperti didefinisikan dalam ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3) dan konsekuensi (sebagaimana didefinisikan dalam ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3), atau kombinasinya.

**Catatan 4 ke entri:** Risiko seringkali dinyatakan dalam hal kombinasi dari berbagai konsekuensi dari suatu kejadian (termasuk perubahan kondisi) dan kemungkinan yang ada (sebagaimana didefinisikan dalam ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1) dari kejadian.

## What is a Risk?



6.1.1 Saat Merencanakan SML, organisasi harus mempertimbangkan masalah yang disebutkan dalam 4.1 dan persyaratan dalam 4.2, serta menentukan risiko dan peluang yang harus ditangani untuk:

- 
- 1.a) memberikan jaminan bahwa SML dapat mencapai manfaat yang diinginkan;
  - 1.b) mencegah, atau mengurangi, efek yang tidak diinginkan;
  - 1.c) mencapai peningkatan berkelanjutan dari SML dan layanan.



## 6.1.2 Organisasi harus menentukan dan mendokumentasikan:



- a. Risiko yang berkaitan dengan:
  - 1) organisasi;
  - 2) tidak memenuhi persyaratan layanan;
  - 3) keterlibatan para pihak lain dalam siklus hidup layanan;
- b. dampak pada pelanggan dari risiko dan peluang untuk SML dan layanan
- c. kriteria penerimaan risiko;
- d. pendekatan yang akan diambil untuk manajemen risiko.

## Tindakan Penanganan Risiko



### 6.1.3 Organisasi harus merencanakan:



- a. Tindakan untuk menangani risiko dan peluang beserta prioritasnya;
- b. Bagaimana cara:
  - 1) mengintegrasikan dan menerapkan tindakan ke dalam proses SML-nya;
  - 2) mengevaluasi efektivitas tindakan-tindakan tersebut.

# Kemungkinan Terjadinya Resiko

Kriteria kemungkinan terjadinya Risiko (likelihood/ frequency), yaitu besarnya peluang atau frekuensi suatu Risiko akan terjadi. Pengukurannya bisa menggunakan pendekatan statistik (probability), frekuensi kejadian persatuan waktu (hari, minggu, bulan, tahun) , atau dengan expert judgement

# Tabel Peluang Terjadinya Risiko

Kemungkinan	Nilai	Uraian
Sangat Jarang	1	Risiko terjadi sekali dalam waktu > 5 Tahun
Jarang	2	Risiko dapat terjadi sekali antara 1 – 5 Tahun
Sedang	3	Risiko mungkin terjadi 1 – 6 kali setahun
Sering	4	Risiko mungkin terjadi rata-rata 1 kali setiap bulan
Sangat Sering	5	Risiko terjadi minimum seminggu 1 kali

# Dampak Terjadinya Risiko

Kriteria kemungkinan terjadinya Risiko (likelihood/frequency), yaitu besarnya peluang atau frekuensi suatu Risiko akan terjadi. Pengukurannya bisa menggunakan pendekatan statistik (probability), frekuensi kejadian persatuan waktu (hari, minggu, bulan, tahun) , atau dengan expert judgement

# Tabel Kategori Risiko

NO	Kategori Risiko	Definisi
1	Reputasi	Risiko yang disebabkan oleh menurunnya tingkat kepercayaan pemangku kepentingan eksternal yang bersumber dari persepsi negatif terhadap organisasi.
2	Finansial	Risiko yang disebabkan kerugian berupa sejumlah biaya yang harus di keluarkan, di tanggung, atau yang hilang dalam bentuk rupiah.
3	Operasional	Risiko yang disebabkan: <ul style="list-style-type: none"><li>- ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, dan kegagalan sistem.</li><li>- adanya kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional organisasi.</li><li>- adanya tuntutan hukum dari luar kepada organisasi</li></ul>
4	Kinerja	Risiko yang di sebabkan tertunda nya aktifitas kerja dalam suatu ketetapan waktu.

# Tabel Dampak Terjadinya Risiko

Tingkat Dampak	Reputasi	Finansial	Operasional	Kinerja
1 (Tidak Signifikan)	Terdapat pemberitaan negatif namun tidak mengakibatkan penurunan kepercayaan	Tidak terdapat kerugian finansial	Terdapat gangguan namun tidak mengakibatkan proses bisnis terganggu	Menimbulkan penundaan aktifitas maksimal 12 Jam
2 (Kurang Signifikan)	Terdapat pemberitaan negatif yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan stakeholder	terdapat kerugian/biaya yang harus dikeluarkan hingga Rp. 10.000.000,-	terdapat gangguan yang menyebabkan 1 mata rantai proses bisnis terganggu	Menimbulkan penundaan aktifitas maksimal 1 x 24 Jam
3 (Cukup Signifikan)	Terdapat pemberitaan negatif yang mempengaruhi tingkat kepercayaan stakeholder	terdapat kerugian/biaya yang harus dikeluarkan hingga Rp. 100.000.000,-	terdapat gangguan yang menyebabkan 1 atau lebih mata rantai proses bisnis terganggu	Menimbulkan penundaan aktifitas maksimal 2 x 24 Jam
4 (Signifikan)	terdapat pemberitaan negatif yang terus menurunkan kepercayaan stakeholder	terdapat kerugian/biaya yang harus dikeluarkan Rp. 100.000.000,- hingga Rp. 250.000.000,-	terdapat gangguan yang menyebabkan seluruh proses bisnis terganggu	Menimbulkan penundaan aktifitas maksimal 7 x 24 Jam
5 (Sangat Signifikan)	hilangnya kepercayaan stakeholder	terdapat kerugian/biaya yang harus dikeluarkan lebih dari Rp. 250.000.000,-	terjadi kelumpuhan pada proses bisnis	Menimbulkan penundaan aktifitas maksimal lebih dari 7 x 24 Jam



# Matrik Analisis Resiko

Matriks Analisis Risiko			Level Dampak				
			1	2	3	4	5
5x5			Tidak Signifikan	Kurang Signifikan	Cukup Signifikan	Signifikan	Sangat Signifikan
Level Kemungkinan	5	Hampir Pasti Terjadi	9	15	18	23	25
	4	Sering Terjadi	6	12	16	19	24
	3	Kadang-Kadang Terjadi	4	10	14	17	22
	2	Jarang Terjadi	2	7	11	13	21
	1	Hampir Tidak Terjadi	1	3	5	8	20

# Rentang Nilai Risiko

Rentang Nilai Risiko	Pernyataan Rentang Nilai Risiko	Simbol Warna
1 - 5	Sangat Rendah	Biru
6 - 10	Rendah	Hijau
11 – 15	Sedang	Kuning
16 – 20	Tinggi	Jingga
21 - 25	Sangat Tinggi	Merah

# Selera Risiko

NO	Kategori Risiko	Besaran Risiko yang harus di tindak lanjuti
1	Reputasi	> 10
2	Flansial	> 8
3	Operasional	> 12
4	Kinerja	> 10

No	Layanan	Uraian Kegiatan	Pernyataan Risiko	Penyebab Risiko	Dampak
1	Layanan Internet dan jaringan	Pengelolaan koneksi internet	Koneksi internet terganggu	Putusnya koneksi internet dari provider	Pegawai tidak dapat mengakses internet
2	Layanan pertemuan jarak jauh (tele conference)	Verifikasi permohonan	Terjadi permintaan/permohonan layanan di hari yang sama	Keterbatasan peralatan teleconverence yang di miliki Bidang IT	Gangguan Terhadap Layanan Organisasi
2	dst....				

No	Pernyataan Risiko	Kategori Dampak	Analisa Risiko		
			Kemungkinan	Dampak	Nilai Risiko
1	Koneksi internet terganggu	1.Operasional 2.Reputasi	3	4	17
2	Terjadi permintaan/permohonan layanan di hari yang sama	Operasional	3	4	17
2 dst					

No	Pernyataan Risiko	Rencana Penanganan			
		Rencana Tindak Penanganan Risiko	Target Output	Jadwal Implementasi	Penanggung Jawab
1	Koneksi internet terganggu	Menyiapkan Sumber Daya tambahan terkait backup ISP	Dilakukan Monitoring Berkala (Bulanan)	Januari sd Desember	Organisasi Penerap : misal BSN
2	Terjadi permintaan/permohonan layanan di hari yang sama	Melakukan perencanaan pengadaan barang atau tiap unit agar memiliki perangkat Conference sendiri	Pengadaan Peralatan Video Conference Sesuai standard referensi Pusdatin/Dinas Kominfo	Mei - Desember	Organisasi Penerap : misal BSN
2 dst					

## 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 :

- konsisten dengan kebijakan manajemen layanan;
- dapat diukur;
- mempertimbangkan persyaratan yang berlaku;
- dipantau;
- dikomunikasikan;
- 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