



Dokumentasi Sistem Manajemen Layanan berbasis SNI ISO/IEC 20000- 1:2018

Penyusunan Pedoman SMLTI

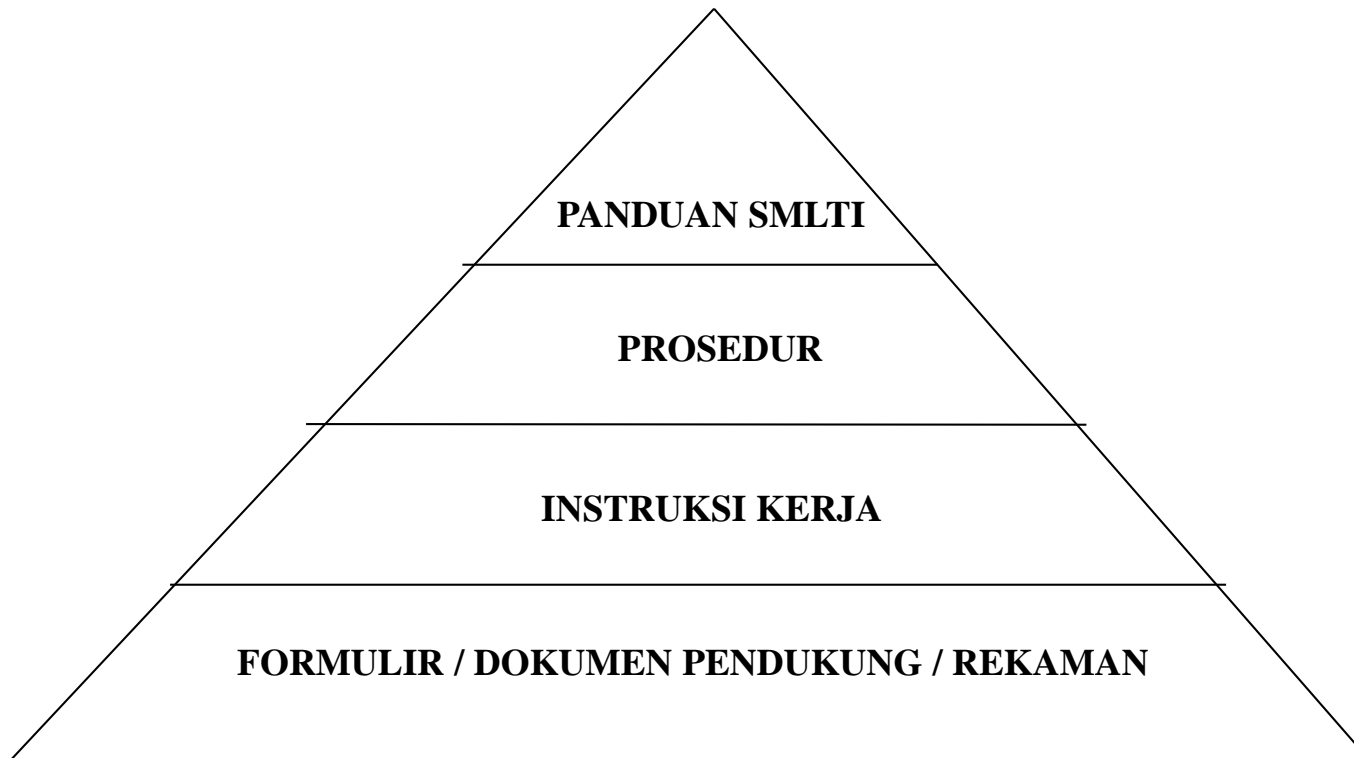


KOMINFO



#JADIJAGOANDIGITAL

Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia



STRUKTUR DOKUMENTASI SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

PANDUAN SMLTI

PANDUAN SMLTI

- Panduan SMLTI merupakan dokumen induk yang merumuskan kebijakan dan prinsip-prinsip dasar yang digunakan dalam pengoperasian dan memberikan hubungan koordinasi dengan kumpulan prosedur pengoperasian, informasi sumber daya dan rekaman yang menentukan sistem manajemen mutu

ISI PANDUAN SMLTI

Umumnya:

- ❑ Informasi umum mengenai organisasi
- ❑ Kebijakan SMLTI organisasi secara keseluruhan sesuai dengan visi dan misinya
- ❑ Kebijakan organisasi yang berkaitan dengan standar ISNI/ISO 20000-1 SMLTI
- ❑ Prosedur dan/atau acuan terdokumentasi yang diterapkan guna mendukung kebijakan yang telah ditetapkan
- ❑ Ruang lingkup dan alasan adanya pengecualian
- ❑ Uraian dari interaksi antara Proses dan SMLTI

BUTIR-BUTIR ISI PANDUAN SMLTI

1. Judul,
2. Lembar pengesahan dan Lembar pengendalian
3. Daftar Isi
4. Konteks Organisasi
 - 4.1 Visi – Misi Organisasi
 - 4.2 Tugas, Fungsi dan Wewenang Organisasi
 - 4.3 Pernyataan Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi Organisasi
 - 4.4 Identifikasi masalah internal dan eksternal
 - 4.5 Identifikasi Kebutuhan dan Harapan Pelanggan
 - 4.6 Ruang lingkup penerapan SMLTI

BUTIR-BUTIR ISI PANDUAN SMLTI

5. Kepemimpinan

5.1 Komitmen manajemen

5.2 Kebijakan

5.3 Peran, tanggung jawab, dan otoritas keorganisasian

6. Perencanaan

6.1 Tindakan untuk menangani risiko dan peluang

a. Identifikasi Risiko

b. Penilaian Risiko SMLTI

c. Penanganan Risiko

6.2 Sasaran manajemen layanan dan perencanaan untuk mencapainya

6.2.1 Menetapkan sasaran

6.2.2 Perencanaan untuk mencapai sasaran

6.2.3 Perencanaan SMLTI

7. Dukungan

7.1 Sumber Daya

7.2 Sumber Daya Manusia

7.3 Kesadaran

7.4 Komunikasi

7.5 Informasi Terdokumentasi

7.6 Pengetahuan

BUTIR-BUTIR ISI PANDUAN SMLTI

8. Pengoperasian sistem manajemen layanan

8.1 Perencanaan dan Pengendalian Operasional

8.2 Portofolio Layanan

8.3 Hubungan dan Perjanjian

8.4 Penawaran dan Permintaan

8.5 Desain Pembuatan dan Transisi Layanan

8.6 Penyelesaian dan Pemenuhan

8.7 Jaminan Layanan

BUTIR-BUTIR ISI PANDUAN SMLTI

9. Evaluasi Kinerja

9.1 Pemantauan, pengukuran, analisis dan evaluasi

9.2 Audit Internal

9.3 Kaji Ulang Manajemen

10. Perbaikan

10.1 Ketidaksesuaian dan tindakan korektif [SEP]

10.2 Perbaikan Berkelanjutan

MENYIAPKAN PANDUAN SMLTI

Langkah kerja

- ☐ Pimpinan menetapkan tujuan organisasi
- ☐ Pimpinan menyatakan kebijakan dan komitmennya untuk mencapai tujuan organisasi
- ☐ Sebaiknya dibentuk suatu tim penyiap
- ☐ Tim melaksanakan:
 - o Inventarisasi sumber daya
 - o Menentukan format, struktur dan isi
 - o Mengumpulkan dan mengolah informasi
 - o Menulis konsep
 - o Mengkomunikasikan dan menyempurnakan konsep

LATIHAN

Buatlah kerangka Pedoman SMLTI pada masing-masing kelompok!
Beri nama "NamaKelompok_Pedoman SMLTI.pdf"

#Jadijagoandigital
Terima Kasih



digitalent.kominfo



DTS_kominfo



digitalent.kominfo



digital talent scholarship