**TUGAS AKHIR**

**SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI**

**KELAS E**

****

**[NAMA LAYANAN]**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kelompok** | **:** |  |
| **Ketua Kelompok** | **:** |  |
| **Anggota** | **:** |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Kendali Dokumen:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nama Penulis** | **Versi** | **Tanggal** | **Tanda Tangan** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Riwayat Dokumen**

**Informasi Dokumen**

|  |  |
| --- | --- |
| **©** | **Informasi** |
| ID Dokumen |  |
| Pemilik Dokumen |  |
| Tanggal dibuat |  |
| Nama File |  |

**Riwayat Dokumen**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versi** | **Tanggal Dibuat** | **Perubahan** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Persetujuan Dokumen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Peran** | **Nama** | **Tanda Tangan** | **Tanggal** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**DAFTAR ISI**

[1. Issue Internal dan Eksternal 4](#_Toc98182955)

[2. Pemetaan Layanan 4](#_Toc98182956)

[3. Kebutuhan Pemangku Kepentingan 4](#_Toc98182957)

[4. Kebijakan Manajemen Layanan 5](#_Toc98182958)

[5. Organisasi Manajemen Layanan 5](#_Toc98182959)

[6. Peran, Tanggung Jawab, dan Otoritas Keorganisasian 5](#_Toc98182960)

[7. Identifikasi Risiko 5](#_Toc98182961)

[8. Analisa Risiko 5](#_Toc98182962)

[9. Persyaratan Kompetensi Jabatan 5](#_Toc98182963)

[10. Komunikasi 6](#_Toc98182964)

[11. Perencanaan dan Operasional Manajemen Layanan 6](#_Toc98182965)

[12. Daftar Layanan yang Dialihdayakan 6](#_Toc98182966)

[13. Daftar Katalog Layanan 6](#_Toc98182967)

[14. Hubungan dan Perjanjian Layanan 7](#_Toc98182968)

[15. Resolusi dan pemenuhan SML 7](#_Toc98182969)

[16. Prosedur, Instruksi Kerja, dan Formulir 7](#_Toc98182970)

[17. Master List Sistem Manajemen Layanan 7](#_Toc98182971)

# Issue Internal dan Eksternal

Definisikan issue-issue internal dan eskternal yang Anda temui dalam SML Anda!

Berikan kata pengantar jika perlu.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Issue | Internal | Eksternal |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
|  | ………….. dst |  |  |

# Pemetaan Layanan

Petakan layanan-layanan yang hendak Anda bangun!

Berikan kata pengantar jika perlu.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Nama Layanan | Fungsi | Basis Layanan | |
| Elektronik | Manual |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
|  | ………….. dst |  |  |  |

# Kebutuhan Pemangku Kepentingan

Definisikan para pemangku kepentingan

Berikan kata pengantar jika perlu.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Pemangku Kepentingan | Harapan | Kebutuhan |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |
|  | ………….. dst |  |  |

# Kebijakan Manajemen Layanan

Tuliskan kebijakan atas layanan Anda!

# Organisasi Manajemen Layanan

Gambarkan struktur organisasi sistem manajemen layanan Anda!

# Peran, Tanggung Jawab, dan Otoritas Keorganisasian

Definisikan peran dan tanggung jawab masing-masing dalam sebuah Sistem Manajemen Layanan yang akan Anda bangun! Berikan kata pengantar jika perlu.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Peran | Tanggung Jawab |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko-risiko apa saja yang mungkin terjadi pada layanan Anda! Berikan kata pengantar jika perlu.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID RISIKO | KATEGORI | DESKRIPSI RISIKO | |
| RISIKO | PENYEBAB RISIKO |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Analisa Risiko

Dari risiko-risiko yang sudah Anda identifikasi silakan Anda Analisa peluang, dampak, dan nilai risiko masing-masing. Berikan kata pengantar jika perlu.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | PELUANG | DAMPAK | NILAI RISIKO |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Persyaratan Kompetensi Jabatan

Tetapkan prasyarat kompetensi terhadap masing-masing jabatan dalam sistem manajemen layanan Anda! Berikan kata pengantar jika perlu.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Peran/Jabatan | Deskripsi Pekerjaan | Persyaratan Kompetensi | | |
| Pendidikan | Pengalaman Kerja | Pelatihan |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# Komunikasi

Silakan identifikasikan komunikasi yang Anda rencanakan pada layanan Anda! Berikan kata pengantar jika perlu.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Materi Komunikasi | Periode Komunikasi | Target Penerima | Media Komunikasi | PIC |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# Perencanaan dan Operasional Manajemen Layanan

Silakan definisikan kebutuhan alihdaya, kriteria kinerja, rencana kendali proses, dan kebutuhan dokumen turunan pada layanan Anda! Berikan kata pengantar jika perlu.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nama Layanan | Kebutuhan Alih Daya | | Kriteria Kinerja | Rencana Kendali Proses | Kebutuhan Dokumen Turunan | | |
| Ya | Tidak | Prosedur | Instruksi Kerja | Formulir |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

# Daftar Layanan yang Dialihdayakan

Jabarkan nama layanan beserta penyedia, proses, dan bentuk pengendalian yang dialihdayakan!

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nama Layanan | Penyedia | Proses | Bentuk Pengendalian |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Daftar Katalog Layanan

Definisikan daftar katalog layanan Anda!

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nama Layanan | Sub Layanan | Deskripsi | Pengguna Layanan | Media Permintaan | Target Tingkat Layanan | Pemilik Layanan |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

# Hubungan dan Perjanjian Layanan

Definisikan hubungan dan perjanjian layanan Anda!

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Layanan | Nama Pekerjaan | Deskripsi | No Kontrak | Masa Berlaku | Sasaran | PIC Org | PIC Pihak ke 3 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

# Resolusi dan pemenuhan SML

Buatlah daftar masalah yang ada pada Layanan anda dan temukan akar masalah, penyelesaian sementara dan solusinya.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Layanan | Masalah | Akar Masalah | Penyelesaian Sementara | Solusi |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# Prosedur, Instruksi Kerja, dan Formulir

Susunlah dokumen-dokumen Prosedur, IK, dan form pada Sistem Manajemen Layanan kelompok Anda. Dokumen-dokumen ini dapat mengacu pada matriks perencanaan dan opersional manajemen layanan pada Klausul 8.1 di kelompok Anda.

Contoh:

Prosedur 1 – [Nama Prosedur]

Instruksi Kerja 1.1 – [Nama Instruksi Kerja]

Formulir 1.1.1 – [Nama Formulir]

# Master List Sistem Manajemen Layanan

Susunlah master list atas dokumen prosedur, instruksi kerja, dan formulir yang telah Anda susun!

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Nomor dan Judul Prosedur | Nomor dan Judul Instruksi Kerja | Nomor dan Judul Formulir |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |