



**GTA** Government  
Transformation  
Academy

# Silabus Pelatihan **PEMAHAMAN SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI**



## Silabus Pelatihan Pemahaman Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi

**Government Transformation Academy Digital Talent Scholarship (GTA DTS)**  
**Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia**  
**Tahun 2022**

***Disclaimer:** Dokumen ini digunakan hanya untuk kebutuhan program Digital Talent Scholarship, Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Konten ini mengandung Kekayaan Intelektual, pengguna tunduk kepada undang-undang hak cipta, merek dagang, atau hak kekayaan intelektual lainnya. Dilarang untuk mereproduksi, memodifikasi, menyebarkan, atau mengeksploitasi konten ini dengan cara atau bentuk apapun tanpa persetujuan tertulis dari Digital Talent Scholarship Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.*

Informasi Pelatihan dan Sertifikasi	
<b>Akademi</b>	Government Transformation Academy (GTA)
<b>Mitra Pelatihan</b>	Kominfo
<b>Tema Pelatihan</b>	<b>Pemahaman Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi</b>
<b>Sertifikasi</b>	<i>Certificate Of Completion</i>
<b>Akses Kelas</b>	Pembelajaran secara daring (100% online) atau tatap muka (100% offline) . Peserta akan mengikuti aktivitas pembelajaran secara <i>synchronous</i> atau <i>live session</i> untuk melakukan tatap muka dengan Pengajar dan secara <i>asynchronous</i> atau <i>self study</i> di mana peserta mempelajari materi secara mandiri dan mengerjakan <i>test</i> yang tersedia.
<b>Durasi Pelatihan</b>	3 hari (24 JP)
<b>Deskripsi Pelatihan</b>	Pelatihan Pemahaman Sistem Manajemen Layanan memberikan dampak berbagai kemungkinan yang terbuka bagi peserta dalam peningkatan pemahaman mengenai Standar Manajemen Layanan (SML), khususnya SNI ISO/IEC 20000-1:2018. Pelatihan ini juga memberikan pengalaman kepada peserta bagaimana memahami istilah dan definisi, konteks organisasi, kepemimpinan, perencanaan, dukungan untuk SML pengoperasian SML, evaluasi kinerja dan peningkatan SML. Konten pelatihan pemahaman SML yang interaktif dengan banyak simulasi akan mempermudah pencapaian kompetensi peserta.

<b><i>Output Pelatihan</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemahaman mengenai standar secara umum</li> <li>2. Pemahaman mengenai service management</li> <li>3. Pemahaman mengenai konteks organisasi SML</li> <li>4. Pemahaman mengenai kepemimpinan SML</li> <li>5. Pemahaman mengenai perencanaan SML</li> <li>6. Pemahaman mengenai dukungan untuk SML</li> <li>7. Pemahaman mengenai pengoperasian SML</li> <li>8. Pemahaman mengenai evaluasi kinerja SML</li> <li>9. Pemahaman mengenai peningkatan SML</li> </ol>

Aktivitas Pelatihan	Pelatihan dilaksanakan secara daring (online) / tatap muka klasikal. Dan Peserta belajar secara mandiri ( <i>self-study</i> ). Pada pelatihan ini peserta juga dapat bertanya, berdiskusi dan berinteraksi dengan instruktur pada <i>communication platform</i> secara rutin. Untuk lulus di pelatihan ini peserta diharuskan melewati: <div><div>1. 3 modul</div><div>2. 3 hari pertemuan dengan rincian:<div><div>a. <i>live session</i></div><div>b. sesi belajar mandiri (<i>self study</i>)</div></div></div></div>					
Persyaratan Peserta	<div><div>1. Aparatur Sipil Negara</div><div>2. Usia Maksimal 50 Tahun pada saat mendaftar</div><div>3. Memperoleh surat penugasan dari Pimpinan atau Pejabat Yang Berwenang</div><div>4. Mengerti bahasa Inggris dasar</div><div>5. Sanggup menyediakan sarana pelatihan sesuai persyaratan</div></div>					
Kriteria Pengajar	<div><div>1. Menguasai substansi pelatihan yang akan diajarkan</div></div>					
Persyaratan Sarana Peserta	Wajib memiliki laptop/komputer dengan spesifikasi minimal: <div><div>1. Komputer / laptop dengan Operating System Windows / MacOS</div><div>2. Web browser: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, dll</div><div>3. Komputer / laptop yang terinstall aplikasi Webex, Zoom dan dapat melakukan browsing dengan lancar</div><div>4. Memiliki konektivitas Internet yang stabil</div></div>					
Jadwal Pelatihan	<table><tr><th>Pendaftaran</th><th>Pelaksanaan Pelatihan</th></tr><tr><td>-</td><td>-</td></tr></table> <div>Jadwal sewaktu-waktu dapat berubah sesuai keputusan panitia*</div>		Pendaftaran	Pelaksanaan Pelatihan	-	-
Pendaftaran	Pelaksanaan Pelatihan					
-	-					

## Rencana Pelatihan

No	Unit Kompetensi	Topik/Mata Kuliah	Outcome	Aktifitas Kelas	JP
<b>PEMAHAMAN SMLTI</b>					
1	Mengetahui gambaran umum program pelatihan dan Mengetahui komitmen belajar pada pelatihan ini	Orientasi & Building Learning Commitment (BLC)	1. Pemahaman tentang program pelatihan 2. Pemahaman tentang komitmen belajar	Live Session atau klasikal tatap muka	1 JP
2	Menjelaskan mengenai standar	Pengantar Standar	Pemahaman mengenai standar secara umum	1. Mempelajari modul, bahan tayang dan bahan pelatihan lainnya secara mandiri; dan 2. Live sessions atau klasikal tatap muka	1 JP
3	Menjelaskan mengenai Service Management	Pengantar Service Management	Pemahaman mengenai service management	1. Mempelajari modul, bahan tayang dan bahan pelatihan lainnya secara mandiri; dan 2. Live sessions atau klasikal tatap muka	1 JP
4	Menjelaskan mengenai ISO 20000-1:2018 Service Management (Klausul 4 Konteks Organisasi)	Klausul 4 Konteks Organisasi	1. Memahami Organisasi dan Konteksnya 2. Memahami Kebutuhan dan Ekspektasi Para Pihak Yang berkepentingan 3. Menentukan Ruang Lingkup dari Sistem Manajemen Layanan 4. Sistem Manajemen Layanan	1. Mempelajari modul, bahan tayang dan bahan pelatihan lainnya secara mandiri; dan 2. Live sessions atau klasikal tatap muka	3 JP

5	Menjelaskan mengenai ISO 20000-1:2018 Service Management (Klausul 5 Kepemimpinan)	Klausul 5 Kepemimpinan	1. Kepemimpinan dan Komitmen 2. Kebijakan 3. Peran, Tanggung Jawab dan Otoritas Keorganisasian	1. Mempelajari modul, bahan tayang dan bahan pelatihan lainnya secara mandiri; dan 2. Live sessions atau klasikal tatap muka 3. Penugasan	2 JP
6	Menjelaskan mengenai ISO 20000-1:2018 Service Management (Klausul 6 Perencanaan)	Klausul 6 Perencanaan	1. Tindakan untuk menangani Risiko dan Peluang 2. Sasaran Manajemen Layanan dan Perencanaan untuk mencapainya	1. Mempelajari modul, bahan tayang dan bahan pelatihan lainnya secara mandiri; dan 2. Live sessions atau klasikal tatap muka	2 JP
7	Menjelaskan mengenai ISO 20000-1:2018 Service Management (Klausul 7 Untuk Sistem Manajemen Layanan)	Klausul 7 Dukungan Untuk Sistem Manajemen Layanan	1. Sumber Daya 2. Kompetensi 3. Kesadaran 4. Komunikasi 5. Informasi Terdokumentasi 6. Pengetahuan	1. Mempelajari modul, bahan tayang dan bahan pelatihan lainnya secara mandiri; dan 2. Live sessions atau klasikal tatap muka 3. Penugasan	2 JP
8	Menjelaskan mengenai ISO 20000-1:2018 Service Management (Klausul 8 Pengoperasian Sistem Manajemen Layanan)	Klausul 8 Pengoperasian Sistem Manajemen Layanan	1. Perencanaan dan Kendali Operasional 2. Portofolio Layanan 3. Hubungan dan Perjanjian 4. Penawaran dan Permintaan 5. Desain, Pembuatan dan Transisi Layanan 6. Penyelesaian dan Pemenuhan 7. Jaminan Layanan	1. Mempelajari modul, bahan tayang dan bahan pelatihan lainnya secara mandiri; dan 2. Live sessions atau klasikal tatap muka	4 JP

9	Menjelaskan mengenai ISO 20000-1:2018 Service Management (Klausul 9 Evaluasi Kinerja)	Klausul 9 Evaluasi Kinerja	1. Pemantauan. Pengukuran, Analisa dan Evaluasi 2. Audit Internal 3. Tinjauan Manajemen 4. Pelaporan Layanan	1. Mempelajari modul, bahan tayang dan bahan pelatihan lainnya secara mandiri; dan 2. Live sessions atau klasikal tatap muka	2 JP
10	Menjelaskan mengenai ISO 20000-1:2018 Service Management (Klausul 10 Peningkatan)	Klausul 10 Peningkatan	1. Ketidaksesuaian dan Tindakan Perbaikan 2. Peningkatan Berkelanjutan	1. Mempelajari modul, bahan tayang dan bahan pelatihan lainnya secara mandiri; dan 2. Live sessions atau klasikal tatap muka 3. Penugasan	2 JP
	EXAM	Pre-test dan Post-test	Mengerjakan POST TEST dan PRE TEST pada LMS		4 JP
		Presentasi Bussiness Case (kelompok)	1. Presentasi 2. Learning Feedback		





KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA

## **Badan Penelitian dan Pengembangan SDM**

Kementerian Komunikasi dan Informatika  
Jl. Medan Merdeka Barat No. 9  
Jakarta Pusat, 10110



**GTA** Government  
Transformation  
Academy

# Silabus Pelatihan **DOKUMENTASI SISTEM MANAJEMEN LAYANAN BERBASIS ISO 10013:2021**



## Silabus Pelatihan Dokumentasi Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi

**Government Transformation Academy Digital Talent Scholarship (GTA DTS)**  
**Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia**  
**Tahun 2022**

***Disclaimer:** Dokumen ini digunakan hanya untuk kebutuhan program Digital Talent Scholarship, Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Konten ini mengandung Kekayaan Intelektual, pengguna tunduk kepada undang-undang hak cipta, merek dagang, atau hak kekayaan intelektual lainnya. Dilarang untuk mereproduksi, memodifikasi, menyebarkan, atau mengeksploitasi konten ini dengan cara atau bentuk apapun tanpa persetujuan tertulis dari Digital Talent Scholarship Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.*

Informasi Pelatihan dan Sertifikasi	
<b>Akademi</b>	Government Transformation Academy (GTA)
<b>Mitra Pelatihan</b>	Kominfo
<b>Tema Pelatihan</b>	<b>Dokumentasi Sistem Manajemen Layanan</b>
<b>Sertifikasi</b>	<i>Certificate Of Completion</i>
<b>Akses Kelas</b>	Pembelajaran secara daring (100% online) atau tatap muka (100% offline) . Peserta akan mengikuti aktivitas pembelajaran secara <i>synchronous</i> atau <i>live session</i> untuk melakukan tatap muka dengan Pengajar dan secara <i>asynchronous</i> atau <i>self study</i> di mana peserta mempelajari materi secara mandiri dan mengerjakan <i>test</i> yang tersedia.
<b>Durasi Pelatihan</b>	2 hari (16 JP)
<b>Deskripsi Pelatihan</b>	Pelatihan Dokumentasi SMLTI memberikan dampak berbagai kemungkinan yang terbuka bagi peserta dalam peningkatan keterampilan menyusun dokumen SMLTI. Pelatihan ini juga memberikan pengalaman kepada peserta bagaimana memahami dan menyusun dokumen-dokumen yang diperlukan dalam penerapan dan persiapan sertifikasi SMLTI. Konten pelatihan Dokumentasi SMLTI yang interaktif dengan banyak ilustrasi akan mempermudah pencapaian kompetensi peserta.

<b><i>Output</i></b> <b>Pelatihan</b>	1. Pemahaman konsep sistem dokumentasi berdasarkan ISO 10013:2021 2. Pemahaman Panduan Mutu 3. Pemahaman mengenai Penyusunan dokumen panduan mutu 4. Pemahaman mengenai prosedur, instruksi kerja, formulir 5. Pemahaman mengenai penyusunan prosedur, instruksi kerja, dan formulir

Aktivitas Pelatihan	Pelatihan dilaksanakan secara daring (online) / tatap muka klasikal. Dan Peserta belajar secara mandiri ( <i>self-study</i> ). Pada pelatihan ini peserta juga dapat bertanya, berdiskusi dan berinteraksi dengan instruktur pada <i>communication platform</i> secara rutin. Untuk lulus di pelatihan ini peserta diharuskan melewati: <div><div>1. 2 modul</div><div>2. 2 hari pertemuan dengan rincian:<div><div>a. <i>live session</i></div><div>b. sesi belajar mandiri (<i>self study</i>)</div></div></div></div>					
Persyaratan Peserta	<div><div>1. Aparatur Sipil Negara</div><div>2. Usia Maksimal 50 Tahun pada saat mendaftar</div><div>3. Memperoleh surat penugasan dari Pimpinan atau Pejabat Yang Berwenang</div><div>4. Mengerti bahasa Inggris dasar</div><div>5. Sanggup menyediakan sarana pelatihan sesuai persyaratan</div></div>					
Kriteria Pengajar	<div><div>1. Menguasai substansi pelatihan yang akan diajarkan</div><div>2. Telah menyelesaikan pelatihan Lead Auditor</div></div>					
Persyaratan Sarana Peserta	Wajib memiliki laptop/komputer dengan spesifikasi minimal: <div><div>1. Komputer / laptop dengan Operating System Windows / MacOS</div><div>2. Web browser: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, dll</div><div>3. Komputer / laptop yang terinstall aplikasi Webex, Zoom dan dapat melakukan browsing dengan lancar</div><div>4. Memiliki konektivitas Internet yang stabil</div><div>5. Mengikuti Pelatihan SNI ISO/IEC 20000-1:2018</div></div>					
Jadwal Pelatihan	<table><tr><th>Pendaftaran</th><th>Pelaksanaan Pelatihan</th></tr><tr><td>-</td><td>-</td></tr></table> <div>Jadwal sewaktu-waktu dapat berubah sesuai keputusan panitia*</div>		Pendaftaran	Pelaksanaan Pelatihan	-	-
Pendaftaran	Pelaksanaan Pelatihan					
-	-					

## Rencana Pelatihan

No	Unit Kompetensi	Topik/Mata Pelatihan	Outcome	Aktifitas Kelas	JP
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengetahui gambaran umum pelatihan</li> <li>Mengetahui komitmen belajar pada pelatihan</li> </ul>	Orientasi & Building Learning Commitment (BLC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemahaman tentang program pelatihan</li> <li>Pemahaman tentang komitmen belajar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Live Session atau klasikal tatap muka</li> </ul>	2 JP
2	Menjelaskan secara singkat mengenai Sistem Dokumentasi berdasarkan ISO 10013:2021	Pengantar sistem dokumentasi berdasarkan ISO 10013:2021	Pemahaman mengenai Sistem Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Live Session atau klasikal tatap muka</li> </ul>	1 JP
3	Menjelaskan mengenai Konsep Pedoman dalam Sistem Manajemen Keamanan Informasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Konsep Panduan Mutu SMKI</li> <li>Penyusunan Master list dokumen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Live Session atau klasikal tatap muka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Live Session atau klasikal tatap muka</li> </ul>	3 JP
4	Menjelaskan mengenai konsep prosedur, instruksi kerja dan formulir	Konsep prosedur, instruksi kerja dan formulir	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pemahaman tentang konsep pembuatan prosedur, instruksi kerja dan formulir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Live Session atau klasikal tatap muka</li> </ul>	1 JP

5	Menjelaskan mengenai penyusunan dokumen prosedur, instruksi kerja dan formulir	Penyusunan dokumen prosedur, instruksi kerja dan formulir	Pemahaman tentang penyusunan dokumen prosedur, instruksi kerja dan formulir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Live Session atau klasikal tatap muka</li> <li>• Penugasan</li> </ul>	5 JP
6	Penyusunan Formulir Kerja	Formulir Kerja	Dokumen Formulir Kerja	1. Mempelajari modul, bahan tayang dan bahan pelatihan lainnya secara mandiri; dan 2. Live sessions atau klasikal tatap muka 3. Penugasan	1 JP
7	EXAM	Pre-test		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengerjakan Pre Test</li> </ul>	
		Presentasi		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentasi</li> </ul>	2 JP
		Penugasan Mandiri		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengerjakan tugas dan praktek</li> </ul>	4 JP
		Post Test		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengerjakan Post Test</li> </ul>	



**JADWAL PELATIHAN**  
**DOKUMENTASI SISTEM MANAJEMEN LAYANAN**  
*Government Transformation Academy – Digital Talent Scholarship*  
Tahun 2022

Hari dan Tanggal	Jam	Mata Pelatihan	Kegiatan	JP	Keterangan
Hari Ke - 1	08.00 – 08.30	Pembukaan	Classroom	-	Kapusdiklat
	08.30 – 10.00	Orientasi & <i>Building Learning Commitment</i> (BLC)	Classroom	2 JP	Pengajar
	10.00 – 10.45	Pengantar sistem dokumentasi berdasarkan ISO 10013:2021	Classroom	1 JP	Pengajar
	10.45 – 11.45	Pre – Test	Classroom	-	-
	11.45 – 13.00	Break			
	13.00 – 13.45	Konsep Panduan Mutu	Classroom	1 JP	Pengajar
	13.45 – 14.30	Penyusunan Master list dokumen	Classroom	1 JP	Pengajar
	14.30 – 15.15	Latihan membuat master list dokumen	Classroom	1 JP	Pengajar
	Belajar Mandiri	Penugasan Melakukan penyusunan dokumen Pedoman Mutu	Asynchronous	4 JP	Self Study
Hari Ke - 2	08.00 – 08.45	Konsep prosedur, instruksi kerja dan formulir	Classroom	1 JP	Pengajar
	08.45 – 10.15	Penugasan pembuatan prosedur	Asynchronous	2 JP	Self Study
	10.15 – 10.30	Break			
	10.30 – 12.00	Penugasan pembuatan Instruksi kerja	Asynchronous	2 JP	Self Study
	13.00 – 13.45	Penugasan pembuatan formulir	Asynchronous	1 JP	Self Study
	13.45 – 15.15	Evaluasi (Presentasi)	Classroom	2 JP	Pengajar
	15.15 – 16.00	Post - Test	Classroom	-	-





KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
REPUBLIK INDONESIA

## **Badan Penelitian dan Pengembangan SDM**

Kementerian Komunikasi dan Informatika  
Jl. Medan Merdeka Barat No. 9  
Jakarta Pusat, 10110