



SKEMA SERTIFIKASI UJI KOMPETENSI **LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI** **INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI** PROGRAM STUDI TEKNOLOGI REKAYASA INFORMASI PEMERINTAHAN

Telp. (022) 7798252 – 7798253

www.ipdn.ac.id

Jl. Ir. Soekarno Km. 20 Jatinangor – Sumedang



SKEMA SERTIFIKASI OKUPASI MANAJER LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

Skema sertifikasi Manajer Layanan Teknologi Informasi adalah skema sertifikasi **okupasi** yang dikembangkan oleh Komite Skema LSP IPDN untuk memenuhi kebutuhan sertifikasi kompetensi kerja di LSP IPDN. Kemasan yang digunakan mengacu pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia berdasarkan Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 610 Tahun 2012 Tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Teknologi Informasi Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia. Skema sertifikasi ini digunakan sebagai acuan pada pelaksanaan assesmen oleh Asesor kompetensi LSP IPDN dan memastikan kompetensi pada jabatan manajer layanan teknologi informasi.

Disahkan tanggal : (LSP IPDN)
Oleh :

Dr. Halilul Khairi, M.Si.

Direktur LSP IPDN

Dr. Dra. Eva Eviany, M.Si

Ketua Komite Skema LSP IPDN

Nomor Dokumen : (LSP IPDN)
Nomor Salinan :
Status Distribusi :

☐ Terkendali
☐ Tak Terkendali

1. Latar Belakang

- 1.1. Disusun guna memenuhi peraturan perundangan yang menyatakan bahwa setiap tenaga kerja berhak mendapatkan pengakuan kompetensi yang dimilikinya yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja dan pemenuhan peraturan tentang sertifikasi kompetensi SDM sektor teknologi informasi bidang manajemen layanan teknologi informasi.
- 1.2. Disusun dalam rangka memenuhi kebutuhan tenaga kerja kompeten di sektor teknologi informasi bidang manajemen layanan teknologi informasi yang banyak dibutuhkan pada saat ini dan masa yang akan datang.
- 1.3. Disusun untuk memenuhi kebutuhan sertifikasi kompetensi oleh LSP IPDN.
- 1.4. Skema sertifikasi ini diharapkan menjadi acuan pengembangan pendidikan dan pelatihan berbasis kompetensi.
- 1.5. Dalam rangka meningkatkan daya saing tenaga kerja di pasar kerja regional, nasional dan internasional di sektor teknologi informasi bidang manajemen layanan teknologi informasi.

2. Ruang Lingkup Skema Sertifikasi

- 2.1. Ruang Lingkup pengguna hasil sertifikasi kompetensi ini meliputi peluang kerja di sektor teknologi informasi bidang manajemen layanan teknologi informasi.
- 2.2. Lingkup isi skema ini meliputi sejumlah unit kompetensi yang dilakukan uji kompetensi guna memenuhi kompetensi pada jabatan manajer layanan teknologi informasi.

3. Tujuan Sertifikasi

- 3.1. Memastikan kompetensi kerja pada jabatan manajer layanan teknologi informasi.
- 3.2. Sebagai acuan bagi LSP IPDN dan asesor dalam rangka pelaksanaan sertifikasi kompetensi.

4. Acuan Normatif

- 4.1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.
- 4.2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- 4.3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional.
- 4.4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.
- 4.5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi.
- 4.6. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.
- 4.7. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2014 Tentang Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia.

- 4.8. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia.
- 4.9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara.
- 4.10. Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 610 Tahun 2012 Tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Teknologi Informasi Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia.
- 4.11. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor 2/BNSP/VIII/2017 Tentang Pedoman Pengembangan dan Pemeliharaan Skema Sertifikasi Profesi.

5. Kemasan / Paket Kompetensi

5.1 Jenis Skema : ~~KKNI~~/ Okupasi /-~~Klaster~~

5.2 Nama Skema : Manajer Layanan Teknologi Informasi

Rincian Unit Kompetensi :

NO	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1	TIK.SM01.001.01	Melaksanakan Pekerjaan Secara Tim
2	TIK.SM01.006.01	Mengelola Pekerjaan Dalam Proyek TI
3	TIK.SM01.007.01	Melakukan Survei Kebutuhan Pelanggan
4	TIK.SM01.008.01	Membuat Laporan Tertulis
5	TIK.SM01.010.01	Menjamin Integritas Informasi
6	TIK.SM02.006.01	Mengelola Instalasi Dan Pemeliharaan Sistem Perangkat Lunak
7	TIK.SM02.007.01	Mengatur Otorisasi Akses Teknologi Informasi
8	TIK.SM02.015.01	Mengesahkan Dan Menerapkan Layanan Kepada Pengguna
9	TIK.SM03.001.01	Menentukan Arsitektur Perangkat Keras
10	TIK.SM03.002.01	Menentukan Arsitektur Perangkat Lunak
11	TIK.SM03.005.01	Menetapkan Manajemen Eskalasi Terhadap Permasalahan

6. Persyaratan Dasar Pemohon Sertifikasi

- 6.1. Praja IPDN Prodi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan yang telah menyelesaikan perkuliahan sampai dengan semester VII; dan
- 6.2. Praja IPDN Prodi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan yang telah menyelesaikan Bhakti Karya Praja.

7. Hak Pemohon Sertifikasi dan Kewajiban Pemegang Sertifikat

7.1. Hak Pemohon

- 7.1.1. Memperoleh penjelasan tentang gambaran proses sertifikasi sesuai dengan skema sertifikasi.
- 7.1.2. Mendapatkan hak bertanya berkaitan dengan kompetensi.
- 7.1.3. Memperoleh jaminan kerahasiaan atas proses sertifikasi.
- 7.1.4. Memperoleh hak banding terhadap keputusan sertifikasi.
- 7.1.5. Memperoleh sertifikat kompetensi jika dinyatakan kompeten.

7.2. Kewajiban Pemegang Sertifikat

- 7.2.1. Menjamin bahwa sertifikat kompetensi tidak disalahgunakan.
- 7.2.2. Menjamin terpeliharanya kompetensi yang sesuai pada sertifikat kompetensi.
- 7.2.3. Menjamin bahwa seluruh pernyataan dan informasi yang diberikan adalah terbaru, benar dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 7.2.4. Menjamin mentaati aturan penggunaan sertifikat.

8. Biaya Sertifikasi

Biaya sertifikasi untuk Skema sertifikasi Manajer Layanan Teknologi Informasi ditetapkan sesuai kebijakan LSP IPDN.

9. Proses Sertifikasi

9.1. Proses Pendaftaran

- 9.1.1. LSP IPDN menginformasikan kepada pemohon persyaratan sertifikasi sesuai skema sertifikasi, jenis bukti, aturan bukti, proses sertifikasi, hak pemohon dan kewajiban pemohon, biaya sertifikasi dan kewajiban pemegang sertifikat kompetensi.
- 9.1.2. Pemohon mengisi formulir Permohonan Sertifikasi (APL 01) yang dilengkapi dengan bukti :
 - a. Fotokopi Kartu Tanda Praja
 - b. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk
 - c. Pas Foto 3x4 menggunakan Pakaian Dinas Upacara dengan latar belakang merah sebanyak 2 (dua) lembar
 - d. Fotokopi Kartu Hasil Studi Semester I sampai dengan Semester VII
 - e. Surat keterangan dari prodi atau surat keterangan dari institusi pelaksana telah menyelesaikan Bhakti Karya Praja atau Fotokopi Sertifikat Bhakti Karya Praja

- 9.1.3. Pemohon mengisi formulir Asesmen Mandiri (APL 02) dan dilengkapi dengan bukti pendukung yang relevan (jika ada).
- 9.1.4. Peserta menyatakan setuju untuk memenuhi persyaratan sertifikasi dan memberikan setiap informasi yang diperlukan untuk penilaian.
- 9.1.5. LSP IPDN menelaah berkas pendaftaran untuk konfirmasi bahwa peserta sertifikasi memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam skema sertifikasi.
- 9.1.6. Pemohon yang memenuhi persyaratan dinyatakan sebagai peserta sertifikasi.

9.2. Proses Asesmen

- 9.2.1. Asesmen skema sertifikasi direncanakan dan disusun untuk menjamin bahwa verifikasi persyaratan skema sertifikasi telah dilakukan secara obyektif dan sistematis dengan bukti terdokumentasi untuk memastikan kompetensi.
- 9.2.2. LSP IPDN menugaskan Asesor Kompetensi untuk melaksanakan Asesmen.
- 9.2.3. Asesor melakukan verifikasi persyaratan skema menggunakan perangkat asesmen dan mengkonfirmasi bukti yang akan dibuktikan dan bukti tersebut akan dikumpulkan.
- 9.2.4. Asesor menjelaskan, membahas dan menyepakati rincian rencana asesmen dan proses asesmen dengan Peserta Sertifikasi.
- 9.2.5. Asesor melakukan pengkajian dan evaluasi kecukupan bukti dari dokumen pendukung yang disampaikan pada lampiran dokumen Asesmen Mandiri APL-02, untuk memastikan bahwa bukti tersebut mencerminkan bukti yang diperlukan.
- 9.2.6. Peserta yang memenuhi persyaratan bukti dan menyatakan kompeten direkomendasikan untuk mengikuti proses lanjut asesmen / uji kompetensi.

9.3. Proses Uji Kompetensi

- 9.3.1. Uji kompetensi dirancang untuk menilai kompetensi yang dapat dilakukan dengan menggunakan metode observasi langsung / praktek demonstrasi, pertanyaan tertulis, pertanyaan lisan, verifikasi portofolio, wawancara dan metode lainnya yang andal dan objektif, serta berdasarkan dan konsisten dengan skema sertifikasi.
- 9.3.2. Uji kompetensi dilaksanakan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) yang ditetapkan melalui verifikasi oleh LSP IPDN.
- 9.3.3. Bukti yang dikumpulkan melalui uji kompetensi dievaluasi untuk memastikan bahwa bukti tersebut mencerminkan bukti yang diperlukan untuk memperlihatkan kompetensi telah memenuhi aturan bukti VATM.

- 9.3.4. Hasil proses uji kompetensi yang telah memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan “Kompeten” dan yang belum memenuhi aturan bukti VATM direkomendasikan “Belum Kompeten”.
- 9.3.5. Asesor menyampaikan rekaman hasil uji kompetensi dan rekomendasi kepada LSP IPDN.

9.4. Keputusan Sertifikasi

- 9.4.1. LSP IPDN menjamin bahwa informasi yang dikumpulkan selama proses uji kompetensi mencukupi untuk:
 - a. mengambil keputusan sertifikasi;
 - b. melakukan penelusuran apabila terjadi banding.
- 9.4.2. Keputusan sertifikasi terhadap peserta hanya dilakukan oleh tim teknis pengambilan keputusan berdasarkan rekomendasi dan informasi yang dikumpulkan oleh asesor melalui proses uji kompetensi.
- 9.4.3. Tim teknis LSP IPDN yang bertugas membuat keputusan sertifikasi harus memiliki pengetahuan yang cukup dan pengalaman dalam proses sertifikasi untuk menentukan apakah persyaratan sertifikasi telah dipenuhi dan ditetapkan oleh LSP IPDN.
- 9.4.4. Keputusan sertifikasi dilakukan melalui rapat tim teknis dengan melakukan verifikasi rekomendasi dan informasi uji kompetensi dan dibuat dalam Berita Acara.
- 9.4.5. Keputusan pemberian sertifikat dibuat dalam surat keputusan LSP IPDN berdasarkan berita acara rapat tim teknis.
- 9.4.6. LSP IPDN menerbitkan sertifikat kompetensi kepada peserta yang ditetapkan kompeten dalam bentuk surat dan/atau kartu, yang ditandatangani dan disahkan oleh personil yang ditunjuk LSP IPDN dengan masa berlaku sertifikat **5 (lima)** tahun.
- 9.4.7. Sertifikat diserahkan setelah seluruh persyaratan sertifikasi dipenuhi.

9.5. Pembekuan dan Pencabutan Sertifikat

- 9.5.1. Pembekuan dan pencabutan sertifikat dilakukan jika pemegang sertifikat melanggar kewajiban pemegang sertifikat.
- 9.5.2. LSP IPDN akan melakukan pembekuan dan pencabutan sertifikat secara langsung atau melalui tahapan peringatan terlebih dahulu.

9.6. Surveilan Pemegang Sertifikat / Pemeliharaan Sertifikat

- 9.6.1. LSP IPDN tidak melakukan surveilan pemegang sertifikat / pemeliharaan sertifikat.

9.7. Proses Sertifikasi Ulang

- 9.7.1. LSP IPDN tidak melakukan proses sertifikasi ulang.

9.8. Penggunaan Sertifikat

Pemegang sertifikat Manajer Layanan Teknologi Informasi harus menandatangani persetujuan untuk :

- 9.8.1. Mematuhi ketentuan yang relevan dalam skema sertifikasi.
- 9.8.2. Menggunakan sertifikat hanya untuk ruang lingkup sertifikasi yang diberikan.
- 9.8.3. Tidak menggunakan sertifikat yang dapat mencemarkan / merugikan LSP IPDN dan tidak memberikan pernyataan terkait sertifikasi yang oleh LSP IPDN dianggap dapat menyesatkan atau tidak dapat dipertanggungjawabkan
- 9.8.4. Menghentikan penggunaan atau pengakuan sertifikat setelah sertifikat dibekukan atau dicabut oleh LSP IPDN dan mengembalikan sertifikat kepada LSP IPDN.

9.9. Banding

- 9.9.1. LSP IPDN memberikan kesempatan kepada asesi untuk mengajukan banding apabila proses sertifikasi dirasakan tidak sesuai SOP dan prinsip asesmen
- 9.9.2. Banding dilakukan maksimal 1 hari sejak keputusan sertifikasi ditetapkan.
- 9.9.3. LSP IPDN menyediakan formulir yang digunakan untuk pengajuan banding.
- 9.9.4. LSP IPDN membentuk tim banding yang ditugaskan untuk menangani proses banding yang beranggotakan personil yang tidak terlibat subjek yang dibanding yang dijadikan materi banding.
- 9.9.5. LSP IPDN menjamin bahwa proses banding dilakukan secara objektif dan tidak memihak.
- 9.9.6. Keputusan banding selambat-lambatnya 14 hari kerja terhitung sejak permohonan banding diterima oleh LSP IPDN.
- 9.9.7. Keputusan banding bersifat mengikat kedua belah pihak.



MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 610 TAHUN 2012

TENTANG

PENETAPAN RANCANGAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL
INDONESIA SEKTOR TEKNOLOGI INFORMASI
BIDANG MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
MENJADI STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 14 Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.21/MEN/X/2007 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, perlu menetapkan Keputusan Menteri tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Teknologi Informasi Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);
3. Keputusan Presiden Nomor 84/P Tahun 2009;
4. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.21/MEN/X/2007 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia;
- Memperhatikan : 1. Hasil Konvensi Nasional Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Teknologi Informasi Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi yang diselenggarakan tanggal 22 Desember 2011 bertempat di Jakarta;
2. Surat Kepala Badan Litbang SDM Nomor 136/BLSDM/KOMINFO/4/2012 tanggal 16 April 2012 tentang Permohonan Penetapan SKKNI;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
KESATU : Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Teknologi Informasi Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.
- KEDUA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU berlaku secara nasional dan menjadi acuan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan profesi, uji kompetensi dan sertifikasi profesi.
- KETIGA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU pemberlakuannya ditetapkan oleh Menteri Komunikasi dan Informasi.
- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KETIGA ditinjau setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 27 September 2012

MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA,



Drs. H. A. MUHAJMIN ISKANDAR, M.Si.

LAMPIRAN

KEPUTUSAN MENTERI TENAGA KERJA DAN
TRANSMIGRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR KEP. 610 TAHUN 2012

TENTANG

PENETAPAN RANCANGAN STANDAR KOMPETENSI
KERJA NASIONAL INDONESIA SEKTOR TEKNOLOGI
INFORMASI BIDANG MANAJEMEN LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI MENJADI STANDAR
KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penerapan Teknologi Informasi (TI) dalam dunia bisnis bukan saja menjadi pertimbangan penting, melainkan sangat strategis. Berbagai aplikasi TI kini semakin luas diterapkan oleh berbagai jenis industri di seluruh dunia. Perusahaan-perusahaan modern yang menghadapi persaingan yang semakin ketat, hampir tak bisa mengelak dari keharusan memanfaatkan TI dalam meningkatkan daya saingnya.

Kehadiran TI, ditambah Internet, tampaknya akan terus mendorong perubahan-perubahan yang mendasar, baik dalam cara berkomunikasi, mengelola usaha maupun memunculkan cara-cara baru dalam berbisnis. Namun, teknologi lebih merupakan perangkat dan sarana, namun yang lebih menentukan adalah bagaimana orang-orang menggunakan sarana itu dengan tepat dan cermat dalam menjawab kebutuhannya. Salah satunya adalah bagaimana melayani /service management secara lebih baik, sesuai dengan tantangan masa kini.

Keberhasilan penerapan TI, tentu tidak hanya tergantung karena perangkat dan sistem yang telah diterapkan, melainkan bagaimana mengelolanya sehingga sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Salah satunya adalah apa yang disebut dengan IT Service Management (ITSM). ITSM akan membantu perusahaan dalam mencapai tiga tujuan mendasar, yakni kemampuan mencapai kepuasan menjawab tantangan dan kebutuhan organisasi secara umum. Untuk itu diperlukan perangkat kebijakan, kerangka kerja, prosedur dan instruksi kerja yang memadai baik dari sisi ruang lingkup maupun kedalaman informasinya.

Keyakinan dibalik kegiatan pengembangan Skills Framework for the Information Age (SFIA) didorong oleh adanya fakta bahwa semakin meningkatnya ketergantungan organisasi kepada Information Technology (TI) dalam mencapai tujuan organisasi serta kebutuhan bisnis. Meningkatnya ketergantungan ini membawa kepada peningkatan kebutuhan akan adanya layanan Teknologi Informasi yang berkualitas serta mampu menjawab dua hal utama dari sebuah organisasi, yaitu selaras dengan business needs serta cocok dengan user requirements.

Organisasi manapun, besar kecil, institusi pemerintahan, perusahaan multi-nasional, organisasi penyedia jasa, ataupun sebuah kantor dengan hanya seorang teknisi IT, walaupun dalam konteks yang berbeda akan membutuhkan layanan IT yang ekonomis, handal, dan berkualitas.

SFIA adalah suatu kerangka kerja yang menjadi standar dalam Service Management. SFIA telah digunakan oleh banyak organisasi yang membutuhkan proses yang berkualitas dalam menyediakan layanan TI, yang pada akhirnya dapat dicapai efektifitas dan efesiensi dalam penggunaan Sistem Informasi. SFIA adalah best practise yang lengkap dan konsisten dalam hal Service Management, yang memfokuskan diri dalam penyediaan layanan yang berkualitas, dan berorientasi pada customer relationship.

Dalam hubungannya dengan menjaga kualitas layanan, Service Level Management (SLM), sebagai bagian dari SFIA, bertanggung jawab dalam

kegiatan bagaimana menjaga kualitas layanan IT, melalui siklus kesepakatan (agreeing), pemantauan (monitoring), dan pelaporan tingkat pencapaian layanan (reporting), serta perbaikan layanan yang buruk (correcting). SLM dalam setiap kegiatannya selalu mengacu pada kebutuhan bisnis dan justifikasi biaya. SLM sangat penting bagi setiap organisasi, karena memungkinkan organisasi untuk menentukan tingkat layanan IT yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan bisnis, serta memantau apakah tingkat layanan memang tercapai, dan jika tidak, apa penyebabnya.

Atas dasar pertimbangan tersebut diatas, Kominfo akan mendorong upaya-upaya yang diperlukan untuk membangun dasar bagi pengembangan program sertifikasi IT Service Management yang berbasiskan SFIA yang akan diterima secara luas oleh sektor publik dan swasta. Kominfo, Kementrian Tenaga Kerja dan lembaga pemerintah lainnya dapat membantu upaya-upaya ini dengan efektif mengartikulasikan kebutuhan IT untuk didirikan. Sebagai tindak lanjut dari upaya ini ada program Pelatihan dan Pendidikan dibidang IT Service Management untuk pembangunan angkatan kerja yang dapat mencukupi kebutuhan industri nasional.

Sebagai acuan maka dibutuhkan sebuah kerangka kerja standar bidang IT Service Management yang menitikberatkan kepada kompetensi yang harus dimiliki oleh tiap individu yang melakukan fungsi-fungsi Service Management. Atas dasar kebutuhan inilah disusun Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dibidang IT Service Management.

SKKNI bidang IT Service Management digunakan untuk memberikan panduan untuk identifikasi dan kategorisasi posisi dan sertifikasi personil yang melakukan fungsi keamanan informasi yang mendukung implementasi informasi organisasi. Tenaga kerja dibidang IT termasuk, namun tidak terbatas pada, semua individu melakukan fungsi Service Management dalam organisasi sesuai dengan kebijakan, prosedur dan peraturan yang berlaku.

B. TUJUAN PENYUSUNAN SKKNI

Secara keseluruhan tujuan nya adalah untuk membantu dalam bidang IT dalam mengurangi resiko proyek dalam ruang lingkup IT itu sendiri, serta meningkatkan profesionalisme dan efektivitas fungsi IT.

Hal ini dilakukan dengan mengembangkan keterampilan yang tepat, dengan mengarahkan nya untuk tujuan yang terbaik dan dengan menyediakan pengembangan yang tepat bagi profesional TI.

Keterampilan profesional informasi teknologi bertujuan agar hasil nya mudah dipahami oleh masyarakat luas, termasuk :

- profesional TI dan manajer mereka dalam industri dan Pemerintah
- HR manajer, profesional dan pelatihan staf
- non-teknis manajer
- dosen dan perencana kurikulum dalam pendidikan dan organisasi pelatihan.

yang cocok untuk digunakan dalam setiap organisasi yang mempekerjakan profesional TI, dalam setiap cabang industry dan pemerintahan.

C. PENGERTIAN SKKNI

1. Pengertian Kompetensi

Berdasar pada arti estimologi kompetensi diartikan sebagai kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan atau melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja.

Sehingga dapatlah dirumuskan bahwa kompetensi diartikan sebagai kemampuan seseorang yang dapat terobservasi mencakup atas pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar performa yang ditetapkan.

2. Pengertian Standar Kompetensi

Berdasar pada arti bahasa, standar kompetensi terbentuk atas kata standar dan kompetensi. Standar diartikan sebagai "ukuran" yang disepakati, sedangkan kompetensi telah didefinisikan sebagai

kemampuan seseorang yang dapat terobservasi mencakup atas pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar performa yang ditetapkan.

Dengan demikian dapatlah disepakati bahwa standar kompetensi merupakan kesepakatan-kesepakatan tentang kompetensi yang diperlukan pada suatu bidang pekerjaan oleh seluruh "*stakeholder*" di bidangnya.

Dengan kata lain, yang dimaksud dengan Standar Kompetensi adalah perumusan tentang kemampuan yang harus dimiliki seseorang untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan yang didasari atas pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja sesuai dengan unjuk kerja yang dipersyaratkan.

3. Konsep SKKNI

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia yang selanjutnya disingkat SKKNI adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan yang berlaku.

Dengan dikuasainya standar kompetensi tersebut oleh seseorang, maka yang bersangkutan akan mampu:

- bagaimana *mengerjakan* suatu tugas atau pekerjaan
- bagaimana *mengorganisasikannya* agar pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan
- *apa yang harus dilakukan* bilamana terjadi sesuatu yang berbeda dengan rencana semula
- bagaimana *menggunakan kemampuan* yang dimilikinya untuk memecahkan masalah atau melaksanakan tugas dengan kondisi yang berbeda.
- bagaimana *menyesuaikan kemampuan* yang dimiliki bila bekerja pada kondisi dan lingkungan yang berbeda.

a. Model Standar Kompetensi.

Standar kompetensi kerja bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi dikembangkan mengacu pada Permenakertrans No. 21/MEN/2007 tentang Tata Cara Penetapan SKKNI. Atas dasar penetapan tersebut maka standar kompetensi bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi yang dikembangkan harus mengacu kepada *Regional Model of Competency Standard* (RMCS).

- b. Prinsip yang harus dipenuhi dalam penyusunan standar dengan model RMCS

Penyusunan dan perumusan SKKNI yang merefleksikan kompetensi tenaga kerja yang dibutuhkan oleh dunia usaha dan industri, maka harus memenuhi beberapa hal sebagai berikut :

1. Fokus kepada kebutuhan dunia usaha/dunia industri

Difokuskan kepada kompetensi kerja yang berlaku dan dibutuhkan oleh dunia usaha/dunia industri, dalam upaya melaksanakan proses bisnis sesuai dengan tuntutan operasional perusahaan yang dipengaruhi oleh dampak era globalisasi.

2. Kompatibilitas

Memiliki kompatibilitas dengan standar-standar yang berlaku di dunia usaha/dunia industri untuk bidang pekerjaan yang sejenis dan kompatibel dengan standar sejenis yang berlaku dinegara lain ataupun secara internasional.

3. Fleksibilitas

Memiliki sifat generik yang mampu mengakomodasi perubahan dan penerapan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, yang diaplikasikan dalam bidang pekerjaan yang terkait.

4. Keterukuran

Meskipun bersifat generik standar kompetensi harus memiliki kemampuan ukur yang akurat, untuk itu standar harus :

- Terfokus pada apa yang diharapkan dapat dilakukan pekerja di tempat kerja
- Memberikan pengarahan yang cukup untuk pelatihan dan penilaian

- Diperlihatkan dalam bentuk hasil akhir yang diharapkan.
- Selaras dengan peraturan perUndang-Undangan terkait yang berlaku, standar produk dan jasa yang terkait serta kode etik profesi bila ada.

5. Ketelusuran

Standar harus memiliki sifat ketelusuran yang tinggi, sehingga dapat menjamin:

- Kebenaran substansi yang tertuang dalam standar
- Dapat tertelusuri sumber rujukan yang menjadi dasar perumusan standar

6. Transferlibilitas

- Terfokus pada keterampilan dan pengetahuan yang dapat dialihkan kedalam situasi maupun di tempat kerja yang baru.
- Aspek pengetahuan , keterampilan dan sikap kerja , terumuskan secara holistik (menyatu).

D. PENGGUNAAN SKKNI

Standar Kompetensi dibutuhkan oleh beberapa lembaga / institusi yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia, sesuai dengan kebutuhan masing- masing :

1. Untuk institusi pendidikan dan pelatihan
 - a. Memberikan informasi untuk pengembangan program dan kurikulum
 - b. Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan penilaian, sertifikasi
2. Untuk dunia usaha / industri dan penggunaan tenaga kerja
 - a. Membantu dalam rekrutmen
 - b. Membantu penilaian unjuk kerja
 - c. Membantu dalam menyusun uraian jabatan
 - d. Untuk mengembangkan program pelatihan yang spesifik berdasar kebutuhan dunia usaha / industri
3. Untuk institusi penyelenggara pengujian dan sertifikasi
 - a. Sebagai acuan dalam merumuskan paket-paket program sertifikasi sesuai dengan kualifikasi dan levelnya.

- b. Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan penilaian dan sertifikasi

E. FORMAT STANDAR KOMPETENSI

Standar Kompetensi Kerja disusun menggunakan format standar kompetensi kerja. Untuk menuangkan standar kompetensi kerja menggunakan urutan-urutan sebagaimana struktur SKKNI. Dalam SKKNI terdapat daftar unit kompetensi terdiri atas unit-unit kompetensi. Setiap unit kompetensi merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari susunan daftar unit kompetensi sebagai berikut :

1. Kode Unit Kompetensi

Kode unit kompetensi mengacu kepada kodifikasi yang memuat sektor, sub sektor/bidang, kelompok unit kompetensi, nomor urut unit kompetensi dan versi, yaitu :

x	x	x	.	x	X	0	0	.	0	0	0	.	0	0
(1)				(2)		(3)			(4)				(5)	

a. Sektor/Bidang Lapangan Usaha :

Untuk sektor (1) mengacu sebagaimana dalam Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), diisi dengan 3 huruf kapital dari nama sektor/bidang lapangan usaha.

b. Sub Sektor/Sub Bidang Lapangan Usaha :

Untuk sub sektor (2) mengacu sebagaimana dalam Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), diisi dengan 2 huruf kapital dari nama Sub Sektor/Sub Bidang.

c. Kelompok Unit Kompetensi :

Untuk kelompok kompetensi (3), diisi dengan 2 digit angka untuk masing-masing kelompok, yaitu :

- 01 : Untuk kode Kelompok unit kompetensi umum (general)
- 02 : Untuk kode Kelompok unit kompetensi inti (fungsional).
- 03 : Untuk kode kelompok unit kompetensi khusus (spesifik)
- 04 : Untuk kode kelompok unit kompetensi pilihan (optional)

d. Nomor urut unit kompetensi

Untuk nomor urut unit kompetensi (4), diisi dengan nomor urut unit kompetensi dengan menggunakan 3 digit angka, mulai dari angka 001, 002, 003 dan seterusnya pada masing-masing kelompok unit kompetensi. Nomor urut unit kompetensi ini disusun dari angka yang paling rendah ke angka yang lebih tinggi. Hal tersebut untuk menggambarkan bahwa tingkat kesulitan jenis pekerjaan pada unit kompetensi yang paling sederhana tanggung jawabnya ke jenis pekerjaan yang lebih besar tanggung jawabnya, atau dari jenis pekerjaan yang paling mudah ke jenis pekerjaan yang lebih kompleks.

e. Versi unit kompetensi

Versi unit kompetensi (5), diisi dengan 2 digit angka, mulai dari angka 01, 02 dan seterusnya. Versi merupakan urutan penomoran terhadap urutan penyusunan/penetapan unit kompetensi dalam penyusunan standar kompetensi yang disepakati, apakah standar kompetensi tersebut disusun merupakan yang pertama kali, revisi dan atau seterusnya.

2. Judul Unit Kompetensi

Judul unit kompetensi, merupakan bentuk pernyataan terhadap tugas/pekerjaan yang akan dilakukan. Unit kompetensi adalah sebagai bagian dari keseluruhan unit kompetensi yang terdapat pada standar kompetensi kerja. Judul unit kompetensi harus menggunakan kalimat aktif yang diawali dengan kata kerja aktif yang terukur.

a. Kata kerja aktif yang digunakan dalam penulisan judul unit kompetensi diberikan contoh antara lain : memperbaiki, mengoperasikan, melakukan, melaksanakan, menjelaskan, mengkomunikasikan, menggunakan, melayani, merawat, merencanakan, membuat dan lain-lain.

b. Kata kerja aktif yang digunakan dalam penulisan judul unit kompetensi sedapat mungkin dihindari penggunaan kata kerja antara

lain : memahami, mengetahui, menerangkan, mempelajari, menguraikan, mengerti dan atau yang sejenis.

3. Diskripsi Unit Kompetensi

Diskripsi unit kompetensi merupakan bentuk kalimat yang menjelaskan secara singkat isi dari judul unit kompetensi yang mendiskripsikan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyelesaikan satu tugas pekerjaan yang dipersyaratkan dalam judul unit kompetensi.

4. Elemen Kompetensi

Elemen kompetensi adalah merupakan bagian kecil dari unit kompetensi yang mengidentifikasikan aktivitas yang harus dikerjakan untuk mencapai unit kompetensi tersebut. Elemen kompetensi ditulis menggunakan kalimat aktif dan jumlah elemen kompetensi untuk setiap unit kompetensi terdiri dari 2 sampai 5 elemen kompetensi.

Kandungan elemen kompetensi pada setiap unit kompetensi mencerminkan unsur: "merencanakan, menyiapkan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan".

5. Kriteria Unjuk Kerja

Kriteria unjuk kerja merupakan bentuk pernyataan yang menggambarkan kegiatan yang harus dikerjakan untuk memperagakan hasil kerja/karya pada setiap elemen kompetensi. Kriteria unjuk kerja harus mencerminkan aktivitas yang dapat menggambarkan 3 aspek yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja. Untuk setiap elemen kompetensi dapat terdiri 2 s/d 5 kriteria unjuk kerja dan dirumuskan dalam kalimat terukur dengan bentuk pasif.

Pemilihan kosakata dalam menulis kalimat KUK harus memperhatikan keterukuran aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, yang ditulis dengan memperhatikan level taksonomi Bloom dan pengembangannya yang terkait dengan aspek-aspek psikomotorik, kognitif dan afektif sesuai dengan tingkat kesulitan pelaksanaan tugas pada tingkatan/urutan unit kompetensi.

6. Batasan Variabel

Batasan variabel untuk unit kompetensi minimal dapat menjelaskan :

- a. Kontek variabel yang dapat mendukung atau menambah kejelasan tentang isi dari sejumlah elemen unit kompetensi pada satu unit kompetensi tertentu, dan kondisi lainnya yang diperlukan dalam melaksanakan tugas.
- b. Perlengkapan yang diperlukan seperti peralatan, bahan atau fasilitas dan materi yang digunakan sesuai dengan persyaratan yang harus dipenuhi untuk melaksanakan unit kompetensi.
- c. Tugas yang harus dilakukan untuk memenuhi persyaratan unit kompetensi.
- d. Peraturan-peraturan yang diperlukan sebagai dasar atau acuan dalam melaksanakan tugas untuk memenuhi persyaratan kompetensi.

7. Panduan Penilaian

Panduan penilaian ini digunakan untuk membantu penilai dalam melakukan penilaian/pengujian pada unit kompetensi antara lain meliputi :

- a. Penjelasan tentang hal-hal yang diperlukan dalam penilaian antara lain : prosedur, alat, bahan dan tempat penilaian serta penguasaan unit kompetensi tertentu, dan unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya sebagai persyaratan awal yang diperlukan dalam melanjutkan penguasaan unit kompetensi yang sedang dinilai serta keterkaitannya dengan unit kompetensi lain.
- b. Kondisi pengujian merupakan suatu kondisi yang berpengaruh atas tercapainya kompetensi kerja, dimana, apa dan bagaimana serta lingkup penilaian mana yang seharusnya dilakukan, sebagai contoh pengujian dilakukan dengan metode test tertulis, wawancara, demonstrasi, praktek di tempat kerja dan menggunakan alat simulator.
- c. Pengetahuan yang dibutuhkan, merupakan informasi pengetahuan yang diperlukan untuk mendukung tercapainya kriteria unjuk kerja pada unit kompetensi tertentu.

- d. Keterampilan yang dibutuhkan, merupakan informasi keterampilan yang diperlukan untuk mendukung tercapainya kriteria unjuk kerja pada unit kompetensi tertentu.
- e. Aspek kritis merupakan aspek atau kondisi yang harus dimiliki seseorang untuk menemukenali sikap kerja untuk mendukung tercapainya kriteria unjuk kerja pada unit kompetensi tertentu.

8. Kompetensi Kunci

Kompetensi kunci merupakan persyaratan kemampuan yang harus dimiliki seseorang untuk mencapai unjuk kerja yang dipersyaratkan dalam pelaksanaan tugas pada unit kompetensi tertentu yang terdistribusi dalam 7 (tujuh) kriteria kompetensi kunci antara lain:

- a. Mengumpulkan, menganalisa dan mengorganisasikan informasi.
- b. Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide.
- c. Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan.
- d. Bekerjasama dengan orang lain dan kelompok
- e. Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis
- f. Memecahkan masalah
- g. Menggunakan teknologi

Masing-masing dari ketujuh kompetensi kunci tersebut, memiliki tingkatan dalam tiga katagori. Katagori sebagaimana dimaksud tertuang dalam tabel gradasi kompetensi kunci berikut (Lihat tabel gradasi kompetensi kunci).

Tabel gradasi kompetensi kunci merupakan daftar yang menggambarkan :

- a. Kompetensi kunci (berisi 7 kompetensi kunci)
- b. Tingkat/nilai (1, 2 dan 3).

F. GRADASI KOMPETENSI KUNCI

TABEL GRADASI (TINGKATAN) KOMPETENSI KUNCI

KOMPETENSI KUNCI	TINGKAT 1 “Melakukan Kegiatan”	TINGKAT 2 “Mengelola Kegiatan”	TINGKAT 3 “Mengevaluasi dan Memodifikasi Proses”
1. Mengumpulkan, menganalisa dan mengorganisasikan informasi	Mengikuti pedoman yang ada dan merekam dari satu sumber informasi	Mengakses dan merekam lebih dari satu sumber informasi	Meneliti dan menyaring lebih dari satu sumber dan mengevaluasi kualitas informasi
2. Mengkomunikasikan informasi dan ide-ide	Menerapkan bentuk komunikasi untuk mengantisipasi kontek komunikasi sesuai jenis dan gaya berkomunikasi	Menerapkan gagasan informasi dengan memilih gaya yang paling sesuai.	Memilih model dan bentuk yang sesuai dan memperbaiki dan mengevaluasi jenis komunikasi dari berbagai macam jenis dan gaya cara berkomunikasi.
3. Merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan	Bekerja di bawah pengawasan atau supervisi	Mengkoordinir dan mengatur proses pekerjaan dan menetapkan prioritas kerja	Menggabungkan strategi, rencana, pengaturan, tujuan dan prioritas kerja.
4. Bekerjasama dengan orang lain & kelompok	Melaksanakan kegiatan-kegiatan yang sudah dipahami /aktivitas rutin	Melaksanakan kegiatan dan membantu merumuskan tujuan	Bekerjasama untuk menyelesaikan kegiatan-kegiatan yang bersifat komplek.
5. Menggunakan gagasan secara matematis dan teknis	Melaksanakan tugas-tugas yang sederhana dan telah ditetapkan	Memilih gagasan dan teknik bekerja yang tepat untuk menyelesaikan tugas-tugas yang komplek	Bekerjasama dalam menyelesaikan tugas yang lebih komplek dengan menggunakan teknik dan matematis
6. Memecahkan masalah	Memecahkan masalah untuk tugas rutin di bawah	Memecahkan masalah untuk tugas rutin secara mandiri	Memecahkan masalah yang komplek dengan menggunakan

KOMPETENSI KUNCI	TINGKAT 1 “Melakukan Kegiatan”	TINGKAT 2 “Mengelola Kegiatan”	TINGKAT 3 “Mengevaluasi dan Memodifikasi Proses”
	pengawasan /supervisi	berdasarkan pedoman/panduan	pendekatan metoda yang sistimatis
7. Menggunakan teknologi	Menggunakan teknologi untuk membuat barang dan jasa yang sifatnya berulang-ulang pada tingkat dasar di bawah pengawasan/supervisi	Menggunakan teknologi untuk mengkonstruksi, mengorganisasikan atau membuat produk barang atau jasa berdasarkan desain	Menggunakan teknologi untuk membuat desain/merancang, menggabungkan, memodifikasi dan mengembangkan produk barang atau jasa

G. PETA FUNGSI

Berdasar pada lingkup dan cakupan kegiatan manajemen layanan, peta fungsi kompetensi meliputi layanan strategi, layanan desain, layanan operasi, layanan transisi.

Peta fungsi layanan strategi disajikan pada tabel di bawah ini.

Tujuan Utama	Fungsi Kunci	Fungsi Utama	Fungsi Dasar
Membuat strategi kebijakan terhadap perencanaan, pengembangan, implementasi dan pendukung implementasi untuk memenuhi tuntutan bisnis	- Manajemen TI - Manajemen Keuangan	- Memberikan standar kompetensi pelayanan TI - Memberikan standar kompetensi pengelolaan keuangan pada manajemen proyek	- Menemukan dan membentuk SDM yang memenuhi standar - Mengembangkan keahlian manajemen layanan TI dan manajemen keuangan

Peta fungsi layanan desain disajikan pada tabel di bawah ini.

Tujuan Utama	Fungsi Kunci	Fungsi Utama	Fungsi Dasar
Merencanakan kapabilitas, fungsionalitas dan ketersediaan suatu sistem	- Manajemen Kapasitas - Manajemen Ketersediaan - Manajemen Tingkat Layanan	- Memberikan standar kompetensi manajemen kapasitas - Memberikan standar manajemen Ketersediaan - Memberikan standar kompetensi manajemen tingkat layanan	- Menemukan dan membentuk SDM yang memenuhi standar - Mengembangkan keahlian manajemen kapasitas, dan manajemen ketersediaan - Menerapkan manajemen tingkat layanan

Peta fungsi layanan operasi disajikan pada tabel di bawah ini.

Tujuan Utama	Fungsi Kunci	Fungsi Utama	Fungsi Dasar
Menjalankan suatu operasi sistem untuk memenuhi kebutuhan bisnis	- Manajemen Konfigurasi - Manajemen Perubahan - Manajemen Rilis	- Memberikan standar kompetensi manajemen konfigurasi - Memberikan standar manajemen perubahan - Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pelanggan	- Menemukan dan membentuk SDM yang memenuhi standar - Mengembangkan keahlian manajemen konfigurasi, dan manajemen perubahan - Menerapkan standar sebelum suatu sistem di terapkan

Peta fungsi layanan transisi disajikan pada tabel di bawah ini.

Tujuan Utama	Fungsi Kunci	Fungsi Utama	Fungsi Dasar
Mencakup unit-unit kompetensi yang dibutuhkan bila ada perubahan dari perencanaan semula yang disebabkan	- Mengelola instalasi dan pemeliharaan sistem perangkat lunak - Mengatur otorisasi akses teknologi	- Memberikan standar kompetensi manajemen insiden - Memberikan standar tim	- Menemukan dan membentuk SDM yang memenuhi standar - Mengembangkan keahlian

Tujuan Utama	Fungsi Kunci	Fungsi Utama	Fungsi Dasar
baik oleh kebutuhan bisnis maupun kebijakan eksternal	informasi - Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi - Memberikan pelayanan produk-produk teknologi informasi sesuai kebutuhan bisnis - Mengendalikan peralatan jaringan teknologi informasi - Menetapkan resolusi dan masalah terhadap seluruh aktivitas seluruh siklus hidup TI - Mengelola insiden yang terjadi	pendukung operasi suatu sistem - Memberikan standar ruang lingkup yang dibutuhkan bagi operasi suatu sistem	manajemen operasional layanan TI, dan manajemen insiden

H. KELOMPOK KERJA

1. Komite/Panitia Teknis Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional
 Pada Kegiatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Komite/Panitia Teknis Rancangan Standard Kompetensi Kerja Nasional dibentuk berdasarkan surat keputusan Kabadan Litbang SDM Kominfo Kep.No : 74/KEP/BLSDM/7/2011 tentang Tim Pelaksana Kegiatan Fasilitasi Penyusunan Standar Kompetensi IT Service Management, selaku pengarah penyusunan rancangan SKKNI Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi.

Susunan Komite/Panitia Teknis Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (RSKKNI) sebagai berikut :

NO	NAMA	INSTANSI / INSTITUSI	JABATAN DALAM PANITIA/TIM
1.	Aizirman Djusan, Msc	KemenKominfo	Ketua

NO	NAMA	INSTANSI / INSTITUSI	JABATAN DALAM PANITIA/TIM
2.	Drs. Hanif Hoeshien	KemenKominfo	Wakil Ketua I
3.	Joko M	KemenKominfo	Wakil Ketua II
4.	Arif Suryanto P	KemenKominfo	Anggota
5.	Faizal	KemenKominfo	Anggota

2. Tim Penyusun SKKNI

Susunan tim teknis dibentuk berdasarkan surat keputusan Kabadan Kabadan Litbang SDM Kominfo Kep.No : 74/KEP/BLSDM/7/2011, selaku penyusun rancangan SKKNI Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Susunan tim penyusun sebagai berikut :

NO	NAMA	JABATAN DI INSTANSI	JABATAN DALAM PANITIA	KETERANGAN
1	Bisyron Wahyudi	Wakil Ketua	Pendamping	
2	Achtar Tuanda	Manager	Koordinator	
3	Dina Hakiki	Manager	Anggota	
4	Dewi Rosmala	Manager	Anggota	
5	Malikus Sumadyo	Manager	Anggota	
6	Iswanto	Manager	Anggota	

I. DAFTAR ISTILAH

NO	ISTILAH	PENGERTIAN
1	TI	Teknologi Informasi
2	ITSM	<i>Information Teknologi Service Management</i>

BAB II
STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

DAFTAR UNIT KOMPETENSI

Kelompok Kompetensi Umum (01)

NO.	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1.	TIK.SM01.001.01	Melaksanakan Pekerjaan Secara Tim
2.	TIK.SM01.002.01	Menerapkan Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan Kerja (K3)
3.	TIK.SM01.003.01	Melaksanakan Pekerjaan Secara Mandiri Dalam Lingkungan Organisasi TI
4.	TIK.SM01.004.01	Melakukan Komunikasi Di Tempat Kerja
5.	TIK.SM01.005.01	Melaksanakan Dan Menjaga Etika Profesi
6.	TIK.SM01.006.01	Mengelola Pekerjaan Dalam Proyek TI
7.	TIK.SM01.007.01	Melakukan Survei Kebutuhan Pelanggan
8.	TIK.SM01.008.01	Membuat Laporan Tertulis
9.	TIK.SM01.009.01	Memberikan Petunjuk Teknis Kepada Pelanggan
10.	TIK.SM01.010.01	Menjamin Integritas Informasi

Kelompok Kompetensi Inti (02)

NO.	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1.	TIK.SM02.001.01	Mengelola Kemampuan Dan Fungsionalitas Dari Seluruh Komponen TI
2.	TIK.SM02.002.01	Meningkatkan Aspek Ketersediaan Dalam Layanan TI
3.	TIK.SM02.003.01	Menyediakan Layanan Berdasarkan Tingkat Tingkat Tertentu.
4.	TIK.SM02.004.01	Memberikan Pelayanan TI Sesuai Dengan Bisnis Yang Dijalankan
5.	TIK.SM02.005.01	Mengendalikan Aset Dan Seluruh Sumber Daya Pelayanan TI
6.	TIK.SM02.006.01	Mengelola Instalasi Dan Pemeliharaan Sistem Perangkat Lunak

NO.	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
7.	TIK.SM02.007.01	Mengatur Otorisasi Akses Teknologi Informasi
8.	TIK.SM02.008.01	Menyediakan Tim Pendukung Untuk Pemeliharaan Aplikasi
9.	TIK.SM02.009.01	Memberikan Pelayanan Produk-Produk Teknologi Informasi Sesuai Kebutuhan Bisnis
10.	TIK.SM02.010.01	Mengendalikan Peralatan Jaringan Teknologi Informasi
11.	TIK.SM02.011.01	Menetapkan Resolusi Dan Masalah Terhadap Seluruh Aktivitas Seluruh Siklus Hidup TI
12.	TIK.SM02.012.01	Mengelola Insiden Yang Terjadi
13.	TIK.SM02.013.01	Mengelola Konfigurasi Sistem
14.	TIK.SM02.014.01	Mengelola Perubahan Yang Terjadi
15.	TIK.SM02.015.01	Mengesahkan Dan Menerapkan Layanan Kepada Pengguna

Kelompok Kompetensi Khusus (03)

NO.	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1.	TIK.SM03.001.01	Menentukan Arsitektur Perangkat Keras
2.	TIK.SM03.002.01	Menentukan Arsitektur Perangkat Lunak
3.	TIK.SM03.003.01	Menyediakan Tim Operasional Pendukung Sistem
4.	TIK.SM03.004.01	Menetapkan Standar Otorisasi Akses Di Dalam Organisasi
5.	TIK.SM03.005.01	Menetapkan Manajemen Eskalasi Terhadap Permasalahan
6.	TIK.SM03.006.01	Memantau Pelayanan Prosedur Tingkat Layanan
7.	TIK.SM03.007.01	Menyediakan Manajemen Teknis Dari Operasional Teknologi Informasi
8.	TIK.SM03.008.01	Mengelola Aspek Keuangan Dalam Sistem Pelayanan Teknologi Informasi

A. Unit-unit Kompetensi

KODE UNIT : **TIK.SM01.001.01**
JUDUL UNIT : **Melaksanakan Pekerjaan secara Tim**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaan secara tim.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengembangkan potensi individu.	1.1 Pelatihan diberikan. 1.2 Anggota tim di motivasi. 1.3 Target unjuk kerja diberikan.
2. Mengembangkan kinerja tim.	2.1 Tujuan organisasi unjuk kerja dirancang. 2.2 Standar prosedur unjuk kerja tim ditetapkan. 2.3 Masukan dari anggota tim dicatat. 2.4 Hasil kinerja tim dievaluasi. 2.5 Hasil kinerja tim yang tidak sesuai diperbaiki.
3. Melakukan koordinasi anggota tim.	3.1 Ruang lingkup masing-masing anggota tim ditetapkan. 3.2 Pendekatan kerjasama antar anggota tim dilakukan. 3.3 Sumber daya yang efisien digunakan. 3.4 Umpan balik dari unjuk kerja diberikan.
4. Mendelegasikan tanggung jawab.	4.1 Tanggung jawab tim ditetapkan dengan jelas. 4.2 Tanggung jawab yang harus dijalankan, didelegasikan dengan jelas. 4.3 Permasalahan dikomunikasikan dengan jelas pada tim.

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel
- Unit ini berhubungan dengan pengelolaan SDM dalam melakukan pekerjaan secara tim.

2. Perlengkapan untuk mengelola SDM dalam melakukan pekerjaan secara tim mencakup tidak terbatas pada:
 - 2.1 Visi dan misi organisasi.
 - 2.2 Rencana strategis.
 - 2.3 Perangkat lunak terkait.
 - 2.4 Perangkat keras terkait.
3. Tugas pekerjaan untuk mengelola SDM dalam melakukan pekerjaan secara tim meliputi :
 - 3.1 Mengembangkan potensi individu.
 - 3.2 Mengembangkan kinerja tim.
 - 3.3 Melakukan koordinasi anggota tim.
 - 3.4 Mendelegasikan tanggung jawab.
4. Peraturan-peraturan untuk mengelola SDM dalam melakukan pekerjaan secara tim meliputi :
 - 4.1 Undang undang No 43 tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
 - 4.2 PP No 25 tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah Dan Kewenangan Propinsi.
 - 4.3 PP 101 tahun 2000 tentang Diklat Jabatan PNS.
 - 4.4 Persyaratan SMM ISO 9001:2008 Tentang Pengelolaan Sumber Daya: Klausul 6 (1).

PANDUAN PENILAIAN

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM01.004.01 Melakukan Komunikasi di tempat Kerja.
 - 1.1.2 TIK.SM01.003.01 Melaksanakan pekerjaan secara mandiri dalam lingkungan organisasi TI.
 - 1.1.3 TIK.SM01.005.01 Melaksanakan dan menjaga etika profesi.

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

1.2.1 TIK.SM01.006.01 Mengelola Pekerjaan dalam Proyek TI.

1.2.2 TIK.SM01.008.01 Membuat laporan tertulis.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan mengelola SDM dalam melakukan pekerjaan secara tim.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola sumber daya manusia.

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Manajemen TI.

3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan berkomunikasi.

4.2 Kemampuan merencanakan.

4.3 Kemampuan melakukan motivasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan kebutuhan SDM untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend industri yang melibatkan organisasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	2
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	2

KODE UNIT : **TIK.SM01.002.01.**

JUDUL UNIT : **Menerapkan Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan Kerja (K3).**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menentukan kompetensi yang diperlukan untuk mendukung prinsip dan praktek kesehatan dan keselamatan kerja organisasi dalam melakukan tugas pekerjaan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menetapkan standar, prosedur dan kebijakan K3 di lingkungan kerja.	1.1 Standar K3 ditetapkan. 1.2 Prosedur K3 ditetapkan. 1.3 Kebijakan K3 ditetapkan. 1.4 Penerapan K3 sesuai Undang-Undang dievaluasi. 1.5 Penerapan K3 sesuai Undang-Undang dilaporkan.
2. Melakukan sosialisasi K3.	2.1 Informasi mengenai K3 dikumpulkan. 2.2 Dokumentasi K3 disusun. 2.3 Dokumen K3 diajukan kepada pengawas untuk diverifikasi. 2.4 Dokumen K3 disosialisasikan pada semua pos kerja. 2.5 Dokumen-dokumen K3 diperbaharui secara periodic.
3. Menyediakan saran-saran ergonomis dasar.	3.1 Saran-saran ergonomis dasar dianalisa. 3.2 Saran-saran ergonomis dasar diuji. 3.3 Saran-saran ergonomis dasar diterapkan.

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan pengelolaan kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja.
2. Perlengkapan untuk mengelola kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja mencakup tidak terbatas pada:
 - 2.1 Visi dan misi organisasi.
 - 2.2 Rencana strategis.
 - 2.3 Perangkat keras terkait

3. Tugas pekerjaan untuk mengelola kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja meliputi :
 - 3.1 Menetapkan standar, prosedur dan kebijakan K3 di lingkungan kerja
 - 3.2 Melakukan sosialisasi K3.
 - 3.3 Menyediakan saran-saran ergonomis dasar.
4. Peraturan-peraturan untuk mengelola kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja secara tim meliputi :
 - 4.1 Undang undang No 1 tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja
 - 4.2 Peraturan Menteri Tenaga Kerja nomor Per-01/MEN/1979 tentang Pelayanan Kesehatan Kerja.
 - 4.3 Peraturan Menteri Tenaga Kerja nomor Per-02/MEN/1979 tentang Pemeriksaan Kesehatan Tenaga Kerja
 - 4.4 Peraturan Menteri Tenaga Kerja nomor Per-01/MEN/1976 tentang kewajiban latihan Hiperkes bagi dokter perusahaan
 - 4.5 Undang-Undang nomor 7 tahun 1981 tentang Wajib Laport Ketenagaan
 - 4.6 Peraturan Menteri Tenaga Kerja nomor 03/MEN/1984 tentang mekanisme pengawasan ketenagakerjaan

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM01.001.01 Melaksanakan pekerjaan secara tim.
 - 1.1.2 TIK.SM01.003.01 Melaksanakan pekerjaan secara mandiri dalam lingkungan organisasi TI.
 - 1.1.3 TIK.SM01.004.01 Melakukan komunikasi di tempat kerja
 - 1.1.4 TIK.SM01.005.01 Melaksanakan dan menjaga etika profesi

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

1.2.1 TIK.SM01.006.01 Mengelola Pekerjaan dalam Proyek TI.

1.2.2 TIK.SM01.008.01 Membuat laporan tertulis.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan mengelola kesehatan, keselamatan dan keamanan kerja.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola sumber daya manusia.

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan berkomunikasi.

4.2 Kemampuan merencanakan.

4.3 Kemampuan melakukan motivasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan perilaku SDM dalam organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend industri yang melibatkan organisasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	2
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	2
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	2

KODE UNIT : **TIK.SM01.003.01**

JUDUL UNIT : **Melaksanakan Pekerjaan secara Mandiri dalam Lingkungan Organisasi TI.**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menentukan kompetensi yang diperlukan untuk mengorganisasikan pekerjaan individu di dalam organisasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merencanakan dan mempersiapkan pekerjaan	1.1 Jenis pekerjaan individu di tempat kerja diidentifikasi. 1.2 Prosedur standar kerja dipatuhi. 1.3 Target hasil pekerjaan ditetapkan 1.4 Peralatan dipersiapkan
2. Membuat jadwal kerja mandiri	2.1 Prioritas pekerjaan ditetapkan 2.2 Target waktu pengerjaan ditentukan
3. Melaksanakan pekerjaan sesuai perencanaan	3.1 Permasalahan diidentifikasi 3.2 Solusi permanen dirumuskan. 3.3 Prioritas pekerjaan dilakukan. 3.4 Laporan hasil pekerjaan disusun.
4. Berpartisipasi di dalam tim	4.1 Aturan kerja tim dirumuskan. 4.2 Ruang lingkup tanggung jawab individu ditentukan. 4.3 Saran untuk menjamin tercapainya tujuan organisasi diberikan.

BATASAN VARIABEL :

- Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan pengelolaan pekerjaan secara mandiri dalam lingkungan organisasi.
- Perlengkapan untuk mengelola pekerjaan secara mandiri dalam lingkungan organisasi mencakup tidak terbatas pada:
 - Visi dan misi organisasi.
 - Rencana strategis.

- 2.3 Perangkat keras terkait.
- 2.4 Perangkat lunak terkait.
- 3. Tugas pekerjaan untuk mengelola pekerjaan secara mandiri dalam lingkungan organisasi meliputi :
 - 3.1 Merencanakan dan mempersiapkan pekerjaan.
 - 3.2 Membuat jadwal kerja mandiri.
 - 3.3 Melaksanakan pekerjaan sesuai perencanaan.
 - 3.4 Berpartisipasi di dalam tim.
- 4. Peraturan-peraturan untuk mengelola pekerjaan secara mandiri dalam lingkungan organisasi meliputi :
 - 4.1. Undang undang No 43 tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
 - 4.2. PP No 25 tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah Dan Kewenangan Propinsi.
 - 4.3. PP 101 tahun 2000 tentang Diklat Jabatan PNS.
 - 4.4. Persyaratan SMM ISO 9001:2008 Tentang Pengelolaan Sumber Daya: Klausul 6 (1).

PANDUAN PENILAIAN :

- 1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

 - 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM01.001.01 Melaksanakan pekerjaan secara tim.
 - 1.1.2 TIK.SM01.002.01 Menerapkan prosedur K3.
 - 1.1.3 TIK.SM01.004.01 Melakukan komunikasi di tempat kerja.
 - 1.1.4 TIK.SM01.005.01 Melaksanakan dan menjaga etika profesi.
 - 1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :
 - 1.2.1 TIK.SM01.006.01 Mengelola Pekerjaan dalam Proyek TI.
 - 1.2.2 TIK.SM01.007.01 Melakukan survey kebutuhan pelanggan.

1.2.3 TIK.SM01.008.01 Membuat laporan tertulis.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan mengelola SDM dalam melakukan pekerjaan secara tim.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola sumber daya manusia.

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Manajemen TI.

3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan berkomunikasi.

4.2 Kemampuan merencanakan.

4.3 Kemampuan melakukan motivasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan kebutuhan SDM untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend industri yang melibatkan organisasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	2
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	2

KODE UNIT : **TIK.SM01.004.01**

JUDUL UNIT : **Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja.**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menentukan kompetensi yang diperlukan untuk mengelola kemampuan berkomunikasi di tempat kerja

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan komunikasi dengan pelanggan.	1.1 Kebutuhan pelanggan diidentifikasi. 1.2 Lingkungan pelayanan yang efektif melalui komunikasi verbal diterapkan. 1.3 Lingkungan pelayanan yang efektif melalui komunikasi tulisan diterapkan. 1.4 Solusi kebutuhan pelanggan diberikan sesuai standar prosedur.
2. Melakukan komunikasi dengan organisasi.	2.1 Mekanisme eskalasi kebutuhan pelanggan di dilakukan sesuai standar prosedur. 2.2 Permanen solusi didiskusikan. 2.3 Perkembangan informasi di catat. 2.4 Solusi kebutuhan pelanggan dilaporkan.

BATASAN VARIABEL

- Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan pengelolaan komunikasi di tempat kerja.
- Perlengkapan untuk mengelola komunikasi di tempat kerja mencakup tidak terbatas pada:
 - Visi dan misi organisasi.
 - Rencana strategis.
 - Perangkat lunak terkait.
 - Perangkat keras terkait.
- Tugas pekerjaan untuk mengelola komunikasi di tempat kerja meliputi :
 - Mengembangkan potensi individu.
 - Mengembangkan kinerja tim.

- 3.3 Melakukan koordinasi anggota tim.
- 3.4 Mendelegasikan tanggung jawab.
- 4. Peraturan-peraturan untuk mengelola komunikasi di tempat kerja meliputi :
 - 4.1 Undang undang No 43 tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
 - 4.2 PP No 25 tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah Dan Kewenangan Propinsi.
 - 4.3 PP 101 tahun 2000 tentang Diklat Jabatan PNS
 - 4.4 Persyaratan SMM ISO 9001:2008 Tentang Pengelolaan Sumber Daya: Klausul 6 (1).

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :

- 1.1.1 TIK.SM01.002.01 Menerapkan prosedur K3.
- 1.1.2 TIK.SM01.005.01 Melaksanakan dan menjaga etika profesi.

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

- 1.2.1 TIK.SM01.001.01 Melaksanakan pekerjaan secara tim.
- 1.2.2 TIK.SM01.003.01 Melaksanakan pekerjaan secara mandiri.
- 1.2.3 TIK.SM01.006.01 Mengelola Pekerjaan dalam Proyek TI.
- 1.2.4 TIK.SM01.007.01 Melakukan survey kebutuhan pelanggan.
- 1.2.5 TIK.SM01.008.01 Membuat laporan tertulis.

2. Kondisi penilaian

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan mengelola komunikasi di tempat kerja.
- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :
 Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:
 - 3.1 Tata kelola sumber daya manusia.
 - 3.2 Manajemen kualitas.
 - 3.3 Manajemen TI.
 - 3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:
 Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:
 - 4.1 Kemampuan berkomunikasi verbal dan non verbal
 - 4.2 Kemampuan merencanakan
 - 4.3 Kemampuan bekerja sama di dalam tim

5. Aspek kritis :
 Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :
 - 5.1 Ketepatan menerjemahkan kebutuhan pelanggan di masa akan datang.
 - 5.2 Kepekaan pada trend industri yang melibatkan organisasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	2
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
6	Memecahkan masalah	2
7	Menggunakan teknologi	2

KODE UNIT : **TIK.SM01.005.01**

JUDUL UNIT : **Melaksanakan dan Menjaga Etika Profesi.**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menentukan kompetensi yang diperlukan untuk menjaga profesionalisme dan etika ketika berhubungan dengan kolega, pelanggan, dan atasan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melindungi kepentingan pelanggan	1.1 Kelangsungan pelayanan diberikan konsisten sesuai standar prosedur 1.2 Keamanan informasi dijaga sesuai standar prosedur. 1.3 Kerahasiaan pelanggan dilindungi
2. Memberikan layanan yang berkualitas	2.1 Perencanaan yang realistis disusun 2.2 Sumber daya yang efisien digunakan dalam unjuk kerja 2.3 Layanan yang diberikan dilaporkan 2.4 Kualitas pelayanan diberikan sesuai tingkat pelayanan.
3. Menjaga hubungan kerja di dalam organisasi	3.1 Setiap individu diperlakukan sesuai batas tanggung jawab nya. 3.2 Keterampilan professional dan pengetahuan secara terus menerus ditingkatkan.

BATASAN VARIABEL :

- Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan pengelolaan etika profesi di tempat kerja.
- Perlengkapan untuk mengelola etika profesi di tempat kerja mencakup tidak terbatas pada:
 - Visi dan misi organisasi.
 - Rencana strategis.
 - Perangkat lunak terkait.
 - Perangkat keras terkait.
- Tugas pekerjaan untuk mengelola etika profesi di tempat kerja meliputi :
 - Melindungi kepentingan pelanggan.

- 3.2 Memberikan layanan yang berkualitas.
- 3.3 Menjaga hubungan kerja di dalam organisasi.
- 4. Peraturan-peraturan untuk mengelola etika profesi di tempat kerja meliputi:
 - 4.1 Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2 Undang undang No 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta.
 - 4.3 Undang undang No 43 tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
 - 4.4 Persyaratan SMM ISO 9001:2008 Tentang Pengelolaan Sumber Daya: Klausul 6 (1).

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM01.001.01 Melaksanakan pekerjaan secara tim.
 - 1.1.2 TIK.SM01.002.01 Menerapkan prosedur K3.
 - 1.1.3 TIK.SM01.003.01 Melaksanakan pekerjaan secara mandiri.
- 1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :
 - 1.2.1 TIK.SM01.006.01 Mengelola Pekerjaan dalam Proyek TI.
 - 1.2.2 TIK.SM01.007.01 Melakukan survey kebutuhan pelanggan.
 - 1.2.3 TIK.SM01.008.01 Membuat laporan tertulis.

2. Kondisi penilaian

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan mengelola etika profesi di tempat kerja.
- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :
 Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:
 - 3.1 Tata kelola sumber daya manusia.
 - 3.2 Manajemen kualitas.
 - 3.3 Manajemen tingkat layanan.
 - 3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:
 Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:
 - 4.1 Kemampuan berkomunikasi.
 - 4.2 Kemampuan merencanakan.
 - 4.3 Kemampuan bekerja sama di dalam tim.

5. Aspek kritis :
 Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :
 - 5.1 Ketepatan menerjemahkan kebutuhan pelanggan.
 - 5.2 Kepekaan pada trend industri yang melibatkan organisasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	2

KODE UNIT : **TIK.SM01.006.01**

JUDUL UNIT : **Mengelola Pekerjaan dalam Proyek TI.**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan keterlibatan dalam melaksanakan proyek di bidang TI.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Berkontribusi pada manajemen proyek	1.1 Kebutuhan fungsional dari manajemen proyek diidentifikasi. 1.2 Personil yang terlibat ditentukan. 1.3 Waktu pelaksanaan proyek ditentukan. 1.4 Kualitas hasil proyek ditentukan. 1.5 Ruang lingkup proyek ditentukan.
2. Mengelola lingkungan internal dan eksternal	2.1 Peralatan yang digunakan dipersiapkan. 2.2 Informasi mengenai kemajuan proyek kepada pelanggan diberikan sesuai standar prosedur..
3. Mendukung aktifitas proyek.	3.1 Peran dilakukan sesuai dengan standar prosedur proyek. 3.2 Pengelolaan proyek dilaporkan. 3.3 Permasalahan diidentifikasi. 3.4 Pemecahan masalah didiskusikan. 3.5 Perubahan ruang lingkup proyek dilaporkan.

BATASAN VARIABEL :

- Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan pengelolaan pekerjaan dalam proyek TI.
- Perlengkapan untuk mengelola pekerjaan dalam proyek TI mencakup tidak terbatas pada:
 - Visi dan misi organisasi.
 - Tujuan proyek.
 - Rencana strategis.
 - Rencana taktis.
 - Perangkat lunak terkait.
 - Perangkat keras terkait.

3. Tugas pekerjaan untuk mengelola pekerjaan dalam proyek TI meliputi :
 - 3.1 Berkontribusi pada manajemen proyek.
 - 3.2 Mengelola lingkungan internal dan eksternal.
 - 3.3 Mendukung aktifitas proyek.
4. Peraturan-peraturan untuk mengelola pekerjaan dalam proyek TI meliputi :
 - 4.1 UNDANG-UNDANG No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2 Undang undang No 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta.
 - 4.3 Undang undang No 43 tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
 - 4.4 Persyaratan SMM ISO 9001:2008 Tentang Pengelolaan Sumber Daya: Klausul 6 (1).

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM01.001.01 Melaksanakan pekerjaan secara tim.
 - 1.1.2 TIK.SM01.003.01 Melaksanakan pekerjaan secara mandiri.
 - 1.1.3 TIK.SM01.002.01 Menerapkan prosedur K3.
 - 1.1.4 TIK.SM01.005.01 Melaksanakan dan menjaga etika profesi.
- 1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :
 - 1.2.1 TIK.SM01.007.01 Melakukan survey kebutuhan pelanggan.
 - 1.2.2 TIK.SM01.008.01 Membuat laporan tertulis.
 - 1.2.3 TIK.SM01.009.01 Memberikan petunjuk teknis kepada pelanggan.
 - 1.2.4 TIK.SM01.010.01 Menjamin integritas informasi.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan mengelola pekerjaan dalam proyek TI.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola sumber daya manusia.

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Manajemen proyek.

3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan berkomunikasi.

4.2 Kemampuan merencanakan.

4.3 Menggunakan alat bantu informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk kebutuhan proyek.

5.2 Kepekaan pada trend industri TI.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	2
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	2
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	2
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	2
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
6	Memecahkan masalah	2
7	Menggunakan teknologi	2

KODE UNIT : **TIK.SM01.007.01**

JUDUL UNIT : **Melakukan Survei Kebutuhan Pelanggan.**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan mengelola kebutuhan pelanggan dalam perancangan sistem.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merencanakan survei kebutuhan pelanggan	1.1 Metodologi mengumpulkan informasi ditentukan. 1.2 Kebutuhan materi untuk survey dibuat. 1.3 Sistem untuk menangani penerimaan data survei disiapkan.
2. Menetapkan kebutuhan pelanggan	2.1 Informasi kebutuhan pelanggan diidentifikasi. 2.2 Identifikasi yang diterima dikonfirmasi kepada pelanggan. 2.3 Kebutuhan yang telah ditetapkan dilaporkan. 2.4 Gambaran kebutuhan sistem diidentifikasi. 2.5 Perbedaan pengetahuan untuk menentukan kebutuhan sistem ditindak lanjuti.
3. Menetapkan metodologi, dan kebutuhan dasar	3.1 Ruang lingkup kebutuhan pelanggan ditetapkan 3.2 Metodologi yang akan digunakan pada proyek dirancang. 3.3 Biaya kebutuhan proyek dirancang. 3.4 Kualitas SDM yang dibutuhkan ditetapkan 3.5 Waktu pelaksanaan diperkirakan

BATASAN VARIABEL :

- Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan pengelolaan survey kebutuhan pelanggan.
- Perlengkapan untuk mengelola survey kebutuhan pelanggan mencakup tidak terbatas pada:
 - Visi dan misi organisasi.
 - Rencana strategis.

- 2.3 Rencana taktis.
- 2.4 Perangkat lunak terkait.
- 3. Tugas pekerjaan untuk mengelola survey kebutuhan pelanggan meliputi :
 - 3.1 Merencanakan survei kebutuhan pelanggan.
 - 3.2 Menetapkan kebutuhan pelanggan.
 - 3.3 Menetapkan metodologi, dan kebutuhan dasar.
- 4. Peraturan-peraturan untuk mengelola survey kebutuhan pelanggan meliputi :
 - 4.1 Undang-Undang Nomor.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2 Undang undang No 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta.
 - 4.3 Undang-undang Nomor 43 tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
 - 4.1 Persyaratan SMM ISO 9001:2008 Tentang Pengelolaan Sumber Daya: Klausul 6 (1).

PANDUAN PENILAIAN :

- 1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

 - 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM01.001.01 Melaksanakan pekerjaan secara tim .
 - 1.1.2 TIK.SM01.002.01 Menerapkan prosedur K3.
 - 1.1.3 TIK.SM01.003.01 Melaksanakan pekerjaan secara mandiri.
 - 1.1.4 TIK.SM01.004.01 Melakukan komunikasi di tempat kerja.
 - 1.1.5 TIK.SM01.005.01 Melaksanakan dan menjaga etika profesi.
 - 1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :
 - 1.2.1 TIK.SM01.008.01 Membuat laporan tertulis.
 - 1.2.2 TIK.SM01.009.01 Memberikan petunjuk teknis kepada pelanggan.
 - 1.2.3 TIK.SM01.010.01 Menjamin integritas informasi.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan mengelola survey kebutuhan pelanggan.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola sumber daya manusia.

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Manajemen TI.

3.4 Manajemen Proyek.

3.5 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan berkomunikasi.

4.2 Kemampuan merencanakan.

4.3 Kemampuan melakukan motivasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk pelanggan.

5.2 Kepekaan pada trend industri yang melibatkan organisasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
6	Memecahkan masalah	2
7	Menggunakan teknologi	2

KODE UNIT

: TIK.SM01.008.01

JUDUL UNIT

: Membuat Laporan Tertulis

DESKRIPSI UNIT

: Unit ini menguraikan kompetensi yang dibutuhkan untuk pembuatan laporan tertulis sesuai dengan kebutuhan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mempersiapkan pembuatan laporan.	1.1 Data yang akan digunakan di dalam pembuatan laporan diidentifikasi. 1.2 Perangkat keras dipersiapkan. 1.3 Perangkat lunak yang akan digunakan untuk pembuatan laporan dipersiapkan.
2. Menentukan jenis laporan yang akan dibuat.	2.1 Jenis laporan yang akan dibuat diidentifikasi sesuai kebutuhan. 2.2 Format dokumen dibuat. 2.3 Layout dokumen dibuat. 2.4 Template digunakan ditetapkan. 2.5 Pemilihan bahasa ditetapkan.
3. Membuat laporan tertulis.	3.1 Referensi dicantumkan bila ada. 3.2 Gambar dicantumkan bila ada. 3.3 Tabel dicantumkan bila ada. 3.4 Tata kalimat yang benar digunakan. 3.5 Dokumen disimpan pada media penyimpanan sesuai prosedur.
4. Melakukan pendistribusian laporan.	4.1 Dokumen disunting jika diperlukan. 4.2 Jumlah cetak dokumen ditentukan. 4.3 Pendistribusian dokumen dilakukan sesuai prosedur.

- BATASAN VARIABEL :
1. Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan pengelolaan pembuatan laporan tertulis.
2. Perlengkapan untuk mengelola pembuatan laporan tertulis mencakup tidak terbatas pada:

- 2.1 Visi dan misi organisasi.
 - 2.2 Rencana taktis.
 - 2.3 Perangkat lunak terkait.
3. Tugas pekerjaan untuk mengelola pembuatan laporan tertulis meliputi :
 - 3.1 Mempersiapkan pembuatan laporan.
 - 3.2 Menentukan jenis laporan yang akan dibuat.
 - 3.3 Membuat laporan tertulis.
 - 3.4 Pendistribusian laporan.
 4. Peraturan-peraturan untuk mengelola pekerjaan dalam proyek TI meliputi :
 - 4.1 Undang-undang ITE Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2 Undang-undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta
 - 4.3 Persyaratan SMM ISO 9001:2008 Tentang Pengelolaan Sumber Daya: Klausul 6 (1)

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat Penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM01.001.01 Melaksanakan pekerjaan secara tim.
 - 1.1.2 TIK.SM01.002.01 Menerapkan prosedur K3.
 - 1.1.3 TIK.SM01.003.01 Melaksanakan pekerjaan secara mandiri.
 - 1.1.4 TIK.SM01.004.01 Melakukan komunikasi di tempat kerja.
 - 1.1.5 TIK.SM01.005.01 Melaksanakan dan menjaga etika profesi.
- 1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :
 - 1.2.1 TIK.SM01.009.01 Memberikan petunjuk teknis kepada pelanggan.
 - 1.2.2 TIK.SM01.010.01 Menjamin integritas informasi.

2. Kondisi penilaian
 - 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan mengelola pembuatan laporan.
 - 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

 - 3.1 Manajemen kualitas.
 - 3.2 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

 - 4.1 Kemampuan berkomunikasi.
 - 4.2 Kemampuan merencanakan.
 - 4.3 Menggunakan alat bantu informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

 - 5.3 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk kebutuhan organisasi.
 - 5.4 Kepekaan pada trend industri TI.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	1
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	1
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	1
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6	Memecahkan masalah	1
7	Menggunakan teknologi	1

KODE UNIT : **TIK.SM01.009.01**

JUDUL UNIT : **Memberikan Petunjuk Teknis kepada Pelanggan**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini menjelaskan kemampuan yang diperlukan untuk menyampaikan informasi teknis kepada pelanggan dalam hal penggunaan yang spesifik.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuat petunjuk teknis.	1.1 Kemampuan sistem diidentifikasi. 1.2 Kebutuhan pelanggan disusun. 1.3 Referensi petunjuk pelanggan ditentukan. 1.4 Laporan petunjuk teknis disusun sesuai standar prosedur.
2. Memberikan petunjuk langsung.	2.1 Petunjuk diberikan sesuai laporan petunjuk teknis. 2.2 Pelatihan diberikan sesuai laporan petunjuk teknis.
3. Mengelola tindak lanjut dari pelanggan.	3.1 Masukan dari pelanggan dievaluasi. 3.2 Petunjuk teknis dapat dilakukan secara mandiri oleh pelanggan.

BATASAN VARIABEL :

- Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan pembuatan petunjuk teknis kepada pelanggan.
- Perlengkapan untuk pembuatan petunjuk teknis kepada pelanggan mencakup tidak terbatas pada:
 - Visi dan misi organisasi.
 - Rencana taktis.
 - Perangkat lunak terkait.
- Tugas pekerjaan untuk mengelola pembuatan laporan tertulis meliputi :
 - Membuat petunjuk teknis
 - Memberikan petunjuk langsung.

- 3.3 Mengelola tindak lanjut dari pelanggan.
- 4. Peraturan-peraturan untuk mengelola pekerjaan dalam proyek TI meliputi :
 - 4.1 Undang-undang ITE Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 4.2 Undang-undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta.
 - 4.3 Persyaratan SMM ISO 9001:2008 Tentang Pengelolaan Sumber Daya: Klausul 6 (1).

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM01.001.01 Melaksanakan pekerjaan secara tim.
 - 1.1.2 TIK.SM01.002.01 Menerapkan prosedur K3.
 - 1.1.3 TIK.SM01.003.01 Melaksanakan pekerjaan secara mandiri.
 - 1.1.4 TIK.SM01.004.01 Melakukan komunikasi di tempat kerja.
 - 1.1.5 TIK.SM01.005.01 Melaksanakan dan menjaga etika profesi.
- 1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :
 - 1.2.1 TIK.SM01.008.01 Membuat laporan tertulis.
 - 1.2.2 TIK.SM01.010.01 Menjamin integritas informasi.

2. Kondisi penilaian

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan pembuatan petunjuk teknis kepada pelanggan.
- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

- 3.1 Manajemen kualitas.
- 3.2 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

- 4.1 Kemampuan berkomunikasi.
- 4.2 Kemampuan merencanakan.
- 4.3 Menggunakan alat bantu informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

- 5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk kebutuhan pelanggan.
- 5.2 Kepekaan pada trend industri TI.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	2
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	2
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	2
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	1
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	1
6	Memecahkan masalah	2
7	Menggunakan teknologi	1

KODE UNIT : **TIK.SM01.010.01**

JUDUL UNIT : **Menjamin Integritas Informasi**

DESKRIPSI UNIT : Mengelola integritas informasi yang tersedia dalam sistem yang tersedia dan melindungi untuk mencegah perubahan tanpa otorisasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk perlindungan informasi.	1.1 Konsep perlindungan informasi ditetapkan. 1.2 Kebijakan perlindungan informasi ditetapkan 1.3 Standar perlindungan informasi ditetapkan 1.4 Prosedur perlindungan informasi ditetapkan.
2 Menetapkan mekanisme persetujuan sebelum suatu informasi diberikan kepada pihak lain.	2.1 Informasi yang bertentangan diperiksa dan kebutuhan yang tepat ditetapkan. 2.2 Persetujuan diakses oleh pihak-pihak terkait.
3. Melakukan evaluasi sistem publikasi secara elektronik	3.1 Sistem publikasi disosialisasikan. 3.2 Penyempurnaan publikasi dilaksanakan sesuai kebutuhan.

BATASAN VARIABEL :

- Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan menjamin integritas informasi.
- Perlengkapan untuk menjamin integritas informasi mencakup tidak terbatas pada:
 - Visi dan misi organisasi
 - Rencana strategis.
 - Rencana taktis.
 - Perangkat lunak terkait.
 - Perangkat keras terkait.
- Tugas pekerjaan untuk menjamin integritas informasi meliputi :
 - Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk perlindungan informasi.

- 3.2 Menetapkan mekanisme persetujuan sebelum suatu informasi diberikan kepada pihak lain.
- 3.3 Melakukan evaluasi sistem publikasi secara elektronik.
- 4. Peraturan-peraturan untuk menjamin integritas informasi meliputi :
 - 4.1 Undang-undang ITE Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2 Undang-undang Nomor 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta.
 - 4.3 Persyaratan SMM ISO 9001:2008 Tentang Pengelolaan Sumber Daya: Klausul 6 (1).

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM01.001.01 Melaksanakan pekerjaan secara tim.
 - 1.1.2 TIK.SM01.002.01 Menerapkan prosedur K3.
 - 1.1.3 TIK.SM01.003.01 Melaksanakan pekerjaan secara mandiri.
 - 1.1.4 TIK.SM01.004.01 Melakukan komunikasi di tempat kerja.
 - 1.1.5 TIK.SM01.005.01 Melaksanakan dan menjaga etika profesi.
- 1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :
 - 1.2.1 TIK.SM01.007.01 Melakukan survey kebutuhan pelanggan.
 - 1.2.2 TIK.SM01.008.01 Membuat laporan tertulis.

2. Kondisi penilaian

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan menjamin integritas informasi.
- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :
 Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:
 - 3.1 Tata kelola sumber daya manusia.
 - 3.2 Manajemen kualitas.
 - 3.3 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:
 Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:
 - 4.1 Kemampuan berkomunikasi.
 - 4.2 Kemampuan merencanakan.
 - 4.3 Menggunakan alat bantu informasi.

5. Aspek kritis :
 Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :
 - 5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk kebutuhan proyek.
 - 5.2 Kepekaan pada trend industri TI.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	2
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	2
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	2
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	2
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	2
6	Memecahkan masalah	2
7	Menggunakan teknologi	2

KODE UNIT : TIK.SM02.001.01

JUDUL UNIT

: Mengelola Kemampuan dan Fungsionalitas dari Seluruh Komponen TI

DESKRIPSI UNIT

: Unit ini berhubungan dengan pengelolaan terhadap kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen layanan Teknologi Informasi (termasuk didalamnya perangkat keras, perangkat lunak dan jaringan) untuk dapat memenuhi kebutuhan organisasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengembangkan strategi layanan.	1.1 Kebutuhan bisnis diidentifikasi. 1.2 Tingkat layanan diidentifikasi. 1.3 Strategi layanan dirumuskan.
2. Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen manajemen kapasitas pelayanan.	2.1 Konsep manajemen kapasitas pelayanan ditetapkan. 2.2 Kebijakan manajemen kapasitas pelayanan ditetapkan. 2.3 Standar manajemen kapasitas pelayanan ditetapkan. 2.4 Prosedur manajemen kapasitas pelayanan ditetapkan.
3. Melakukan evaluasi kinerja layanan.	3.1 Permasalahan di level kapasitas diidentifikasi. 3.2 Setiap perubahan-perubahan yang ada didokumentasikan.
4. Melakukan evaluasi kepatuhan terhadap prosedur dan kebijakan.	4.1 Kebijakan dan standar kapasitas diimplementasikan. 4.2 Ulasan proposal bisnis disusun. 4.3 Masukan-masukan terkait dengan manajemen kapasitas disusun.

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel
- Unit ini berhubungan dengan pengelolaan terhadap kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen layanan Teknologi Informasi.

2. Perlengkapan untuk menyusun mengelola kemampuan dan fungsionalitas mencakup tidak terbatas pada:
 - 2.1 Visi dan misi organisasi.
 - 2.2 Rencana strategis.
 - 2.3 Perangkat lunak terkait.
3. Tugas pekerjaan untuk mengelola kemampuan dan fungsionalitas layanan TI meliputi :
 - 3.1 Mengembangkan strategi layanan.
 - 3.2 Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen manajemen kapasitas pelayanan.
 - 3.3 Melakukan evaluasi kinerja layanan.
 - 3.4 Melakukan evaluasi kepatuhan terhadap prosedur dan kebijakan
4. Peraturan-peraturan untuk mengelola kemampuan dan fungsionalitas layanan TI meliputi :
 - 4.1 Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2 Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3 SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4 SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.

1.1.2 TIK.SM02.008.01 Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi.

1.1.3 TIK.SM02.012.01 Mengelola insiden yang terjadi

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

1.2.1 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.

1.2.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis yang dijalankan.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan mengelola kemampuan dan fungsionalitas layanan TI.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola teknologi informasi.

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Arsitektur teknologi informasi.

3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan berkomunikasi.

4.2 Kemampuan merencanakan.

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT

: TIK.SM02.002.01

JUDUL UNIT

: Meningkatkan Aspek Ketersediaan Dalam Layanan TI

DESKRIPSI UNIT

: Unit ini berhubungan dengan aspek ketersediaan dalam layanan Teknologi Informasi saat ini dan akan datang.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memberikan kontribusi terhadap proses manajemen ketersediaan.	1.1 Standar prosedur telah disiapkan. 1.2 Ketersediaan saat ini diidentifikasi 1.3 Ketersediaan dalam periode tertentu dipersiapkan.
2. Menganalisa komponen-komponen ketersediaan sesuai dengan target tingkat layanan yang telah disepakati	2.1 Tingkat layanan dirumuskan. 2.2 Komponen-komponen ketersediaan pada sistem diidentifikasi.
3. Mengatur prosedur pemulihan dokumen dan melakukan pengujian untuk prosedur pemulihan.	3.1 Prosedur pemulihan dokumen dirumuskan 3.2 Pengujian untuk prosedur pemulihan dilakukan
4. Memberikan saran dan bantuan pada ketersediaan komponen.	4.1 Pelaksanaan manajemen ketersediaan diawasi. 4.2 Solusi terhadap penyimpangan diberikan. 4.3 Penyimpangan terhadap prosedur diidentifikasi. 4.4 Kegiatan perbaikan dilakukan. 4.5 Pengaturan untuk pemulihan-pemulihan terhadap kerusakan yang terjadi dilakukan.
5. Melakukan evaluasi kepatuhan terhadap prosedur manajemen ketersediaan.	5.1 Layanan ketersediaan di evaluasi. 5.2 Masukan-masukan terkait dengan manajemen ketersediaan disusun.

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan pengelolaan terhadap aspek ketersediaan dalam layanan Teknologi Informasi saat ini dan akan datang.

2. Perlengkapan untuk menyusun pengelolaan terhadap aspek ketersediaan mencakup tidak terbatas pada:
 - 2.1 Visi dan misi organisasi.
 - 2.2 Rencana strategis.
 - 2.3 Perangkat lunak terkait.
 - 2.4 Aset Teknologi Informasi
3. Tugas pekerjaan untuk mengelola aspek ketersediaan layanan TI meliputi :
 - 3.1 Memberikan kontribusi terhadap proses manajemen ketersediaan
 - 3.2 Menganalisa komponen-komponen ketersediaan sesuai dengan target tingkat layanan yang telah disepakati.
 - 3.3 Mengatur prosedur pemulihan dokumen dan melakukan pengujian untuk prosedur pemulihan.
 - 3.4 Memberikan saran dan bantuan pada ketersediaan komponen
 - 3.5 Melakukan evaluasi kepatuhan terhadap prosedur manajemen ketersediaan.
4. Peraturan-peraturan untuk mengelola aspek ketersediaan layanan TI meliputi :
 - 4.1 Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2 Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3 SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4 SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian
Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas komponen TI .
 - 1.1.2 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.
 - 1.1.3 TIK.SM02.008.01 Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi.
 - 1.1.4 TIK.SM02.009.01 Memberikan pelayanan produk-produk teknologi informasi sesuai kebutuhan bisnis.
 - 1.1.5 TIK.SM02.012.01 Mengelola insiden yang terjadi
- 1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :
 - 1.2.1 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.
 - 1.2.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis yang dijalankan.

2. Kondisi penilaian

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan mengelola aspek ketersediaan layanan TI.
- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

- 3.1 Tata kelola teknologi informasi.
- 3.2 Manajemen ketersediaan.
- 3.3 Arsitektur teknologi informasi.
- 3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

- 4.1 Kemampuan berkomunikasi.

- 4.2 Kemampuan merencanakan.
 - 4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.
 - 4.4 Menguji aset teknologi informasi.
5. Aspek kritis :
- Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :
- 5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.
 - 5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT : TIK.SM02.003.01

JUDUL UNIT : Menyediakan Layanan berdasarkan Tingkat Tingkat Tertentu

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan merencanakan, melaksanakan, mengendalikan dan mengevaluasi tingkat layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan pemantauan terhadap kinerja pelayanan.	1.1 Setiap kejadian yang berhubungan dengan layanan dicatat. 1.2 Penurunan kinerja pelayanan diidentifikasi. 1.3 Laporan terhadap tindak lanjut perjanjian tingkat layanan dibuat .
2. Melakukan analisa secara teratur untuk meningkatkan tingkat pelayanan.	2.1 Peningkatan layanan diidentifikasi. 2.2 Identifikasi peningkatan layanan dilaporkan.
3. Menentukan tingkat layanan yang dilakukan.	3.1 Inisiatif tindakan untuk meningkatkan tingkat layanan di catat. 3.2 Masalah-masalah dalam pelayanan diidentifikasi.. 3.3 Evaluasi secara teratur dilakukan.
4. Mempertahankan katalog layanan.	4.1 Katalog layanan yang sesuai dengan perjanjian di pelihara. 4.2 Metode operasional telah ditetapkan. 4.3 Target atas tingkat pelayanan telah dipenuhi. 4.4 Ulasan proposal perkiraan tingkat layanan disusun.
5. Mengembangkan strategi layanan.	5.1 Strategi layanan dirumuskan. 5.2 Evaluasi berdasarkan otorisasi atas sumber daya yang diberikan dilakukan. 5.3 Tren bisnis diidentifikasi. 5.4 Potensi komersial yang ada diidentifikasi

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan mengelola tingkat pelayanan Teknologi Informasi saat ini dan akan datang.

2. Perlengkapan untuk menyusun mengelola tingkat pelayanan mencakup tidak terbatas pada:

- 2.1 Visi dan misi organisasi.
- 2.2 Rencana strategis.
- 2.3 Perangkat lunak terkait.
- 2.4 Struktur organisasi.

3. Tugas pekerjaan untuk mengelola tingkat pelayanan teknologi informasi meliputi :

- 3.1 Melakukan pemantauan terhadap kinerja pelayanan.
- 3.2 Melakukan analisa secara teratur untuk meningkatkan tingkat pelayanan.
- 3.3 Menentukan tingkat layanan yang dilakukan.
- 3.4 Mempertahankan katalog layanan.
- 3.5 Mengembangkan strategi layanan.

4. Peraturan-peraturan untuk mengelola kemampuan dan fungsionalitas layanan TI meliputi :

- 4.1. Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 4.2. Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- 4.3. SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
- 4.4. SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :

1.1.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas komponen TI.

1.1.2 TIK.SM02.008.01 Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi.

1.1.3 TIK.SM02.009.01 Memberikan pelayanan produk-produk teknologi informasi sesuai kebutuhan bisnis.

1.1.4 TIK.SM02.012.01 Mengelola insiden yang terjadi

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

1.2.1 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.

1.2.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis yang dijalankan.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan mengelola tingkat layanan TI.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola teknologi informasi.

3.2 Manajemen tingkat layanan.

3.3 Arsitektur teknologi informasi.

3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

- 4.1 Kemampuan berkomunikasi.
- 4.2 Kemampuan merencanakan.
- 4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

- 5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.
- 5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT

: TIK.SM02.004.01

JUDUL UNIT

: Memberikan Pelayanan TI Sesuai dengan Bisnis yang Dijalankan

DESKRIPSI UNIT

: Unit ini berhubungan dengan pengelolaan terhadap pelayanan Teknologi Informasi sesuai dengan pengembangan bisnis

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengelola siklus pengembangan teknologi informasi.	1.1 Pengembangan untuk setiap tahap siklus TI dilaporkan. 1.2 Manajemen teknis dari operasional teknologi informasi disediakan. 1.3 Tingkat layanan yang telah disepakati dipatuhi. 1.4 Jadwal pemeliharaan disusun. 1.5 Masalah operasional diidentifikasi.
2. Mengelola sumber daya manusia.	2.1 Kriteria sumber daya yang dibutuhkan diidentifikasi. 2.2 Standar profesional pada tingkat manajemen ditetapkan. 2.3 Target kinerja ditetapkan. 2.4 Kinerja di evaluasi.
3. Mengembangkan strategi untuk pengelolaan sumber daya.	3.1 Alokasi sumber daya TI di bagi berdasarkan otorisasi 3.2 Aturan terhadap tata kelola TI dapat dipatuhi. 3.3 Strategi layanan dirumuskan.

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel
- Unit ini berhubungan dengan mengelola layanan Teknologi Informasi sesuai dengan perubahan visi dan misi organisasi.
2. Perlengkapan untuk menyusun mengelola tingkat pelayanan mencakup tidak terbatas pada:
- 2.1 Visi dan misi organisasi .

- 2.2 Rencana strategis.
 - 2.3 Perangkat lunak terkait.
 - 2.4 Struktur organisasi.
3. Tugas pekerjaan untuk mengelola tingkat pelayanan teknologi informasi meliputi :
- 3.1 Mengelola siklus pengembangan teknologi informasi.
 - 3.2 Mengelola sumber daya manusia.
 - 3.3 Mengembangkan strategi untuk pengelolaan sumber daya.
4. Peraturan-peraturan untuk mengelola kemampuan dan fungsionalitas layanan TI meliputi :
- 4.1. Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2. Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3. SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4. SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian
- Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :
- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu .
 - 1.1.2 TIK.SM02.008.01 Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi .
 - 1.1.3 TIK.SM02.012.01 Mengelola insiden yang terjadi.

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

1.2.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.

1.2.2 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan mengelola layanan TI.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola teknologi informasi.

3.2 Manajemen layanan.

3.3 Siklus TI.

3.4 Arsitektur teknologi informasi.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan berkomunikasi.

4.2 Kemampuan merencanakan.

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT

: TIK.SM02.005.01

JUDUL UNIT

: Mengendalikan Aset dan Seluruh Sumber Daya Pelayanan TI

DESKRIPSI UNIT

: Unit ini berhubungan dengan mengelola manajemen keuangan Teknologi Informasi untuk dapat memenuhi kebutuhan organisasi sesuai aturan hukum

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan pemeliharaan terhadap catatan keuangan kegiatan layanan TI.	1.1 Seluruh kegiatan keuangan layanan TI direncanakan. 1.2 Kegiatan transaksi keuangan dilakukan sesuai prosedur yang ditetapkan. 1.3 Hak akses keuangan diberikan otorisasi. 1.4 Kegiatan keuangan layanan TI di catat.
2. Melakukan audit terhadap pengeluaran kebutuhan TI.	2.1 Aspek kegagalan pelaksanaan TI diidentifikasi 2.2 Kegiatan keuangan kebutuhan TI yang telah dialokasikan dicatat. 2.3 Seluruh area TI dimana terdapat pengeluaran yang melebihi toleransi diperiksa.
3. Mengembangkan strategi manajemen keuangan TI.	3.1 Strategi layanan dirumuskan. 3.2 Kebutuhan pengembangan TI diidentifikasi. 3.2 Target keuangan kebutuhan TI dipenuhi.

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel
- Unit ini berhubungan dengan mengelola manajemen keuangan Teknologi Informasi untuk dapat memenuhi kebutuhan organisasi sesuai aturan hukum.
2. Perlengkapan untuk menyusun mengelola manajemen keuangan mencakup tidak terbatas pada:
- 2.1 Visi dan misi organisasi .

- 2.2 Rencana strategis.
- 2.3 Perangkat lunak terkait.
- 2.4 Data pengembangan TI.
- 3. Tugas pekerjaan untuk mengelola manajemen keuangan teknologi informasi meliputi :
 - 3.1 Melakukan pemeliharaan terhadap catatan keuangan kegiatan layanan TI.
 - 3.2 Melakukan audit terhadap pengeluaran kebutuhan TI.
 - 3.3 Mengembangkan strategi manajemen keuangan TI.
- 4. Peraturan-peraturan untuk mengelola kemampuan dan fungsionalitas layanan TI meliputi :
 - 4.1. Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2. Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3. SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4. SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI .
 - 1.1.2 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.

- 1.1.3 TIK.SM02.008.01 Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi.
- 1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :
 - 1.2.1 TIK.SM02.014.01 Mengelola perubahan yang terjadi.
 - 1.2.2 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.
2. Kondisi penilaian
 - 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan mengelola keuangan layanan TI.
 - 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

 - 3.1 Tata kelola teknologi informasi.
 - 3.2 Manajemen layanan TI.
 - 3.3 Siklus TI.
4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

 - 4.1 Kemampuan berkomunikasi.
 - 4.2 Kemampuan merencanakan.
 - 4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.
 - 4.4 Keahlian keuangan.
5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

 - 5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.
 - 5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKA T
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT

: TIK.SM02.006.01

JUDUL UNIT

: Mengelola Instalasi dan Pemeliharaan Sistem Perangkat Lunak

DESKRIPSI UNIT

: Unit ini berhubungan dengan pengelolaan terhadap instalasi dan melakukan pemeliharaan sistem perangkat lunak seperti sistem operasi, data manajemen produk, dan perangkat lunak lainnya

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengumpulkan data statistik kinerja perangkat lunak.	1.1 Data statistik kinerja direkam. 1.2 Data acuan kinerja dirumuskan.
2. Melakukan pemeliharaan sistem perangkat lunak.	2.1 Instalasi sistem perangkat lunak yang telah diperbaharui di uji coba. 2.2 Tindakan optimalisasi diambil sesuai dengan prosedur. 2.3 Dokumentasi operasional dari sistem perangkat lunak disiapkan.
3. Melakukan evaluasi sistem perangkat lunak.	3.1 Sistem perangkat lunak yang telah diperbaharui dievaluasi. 3.2 Kemampuan fungsi sistem perangkat lunak disesuaikan dengan acuan kinerja. 3.3 Potensi masalah yang mungkin terjadi diidentifikasi.

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel
- Unit ini berhubungan dengan mengelola instalasi dan pemeliharaan sistem perangkat lunak.
2. Perlengkapan untuk mengelola instalasi dan pemeliharaan sistem perangkat lunak mencakup tidak terbatas pada:
- 2.1 Visi dan misi organisasi.

2.2 Rencana strategis.

2.3 Perangkat lunak terkait.

- 2.4 Data pengembangan TI.
- 2.5 Spesifikasi perangkat lunak terkait.
- 3. Tugas pekerjaan untuk mengelola instalasi dan pemeliharaan sistem perangkat lunak meliputi :
 - 3.1 Mengumpulkan data statistik kinerja perangkat lunak.
 - 3.2 Melakukan pemeliharaan sistem perangkat lunak.
 - 3.3 Melakukan evaluasi sistem perangkat lunak.
- 4. Peraturan-peraturan untuk mengelola kemampuan dan fungsionalitas layanan TI meliputi :
 - 4.1. Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2. Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3. SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4. SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

- 1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

 - 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.
 - 1.1.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis.
 - 1.1.3 TIK.SM02.008.01 Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi.

- 1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :
 - 1.2.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.
 - 1.2.2 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.
2. Kondisi penilaian
 - 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan mengelola instalasi dan pemeliharaan sistem perangkat lunak.
 - 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

 - 3.1 Tata kelola teknologi informasi .
 - 3.2 Manajemen layanan TI.
 - 3.3 Siklus TI.
 - 3.4 Perangkat lunak terkait.
4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

 - 4.1 Kemampuan berkomunikasi.
 - 4.2 Kemampuan merencanakan.
 - 4.3 Kemampuan menangani insiden dengan cepat.
 - 4.4 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.
5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

 - 5.3 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.
 - 5.4 Kepekaan pada perilaku perangkat lunak.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	

KODE UNIT
JUDUL UNIT
DESKRIPSI UNIT

: TIK.SM02.007.01
: Mengatur Otorisasi Akses Teknologi Informasi
 : Unit ini berhubungan dengan pemberian otorisasi dan pemantauan akses Teknologi Informasi termasuk didalamnya fasilitas atau infrastruktur sesuai dengan kebijakan organisasi, termasuk investigasi terhadap adanya akses yang tidak sah yang berkaitan dengan manajemen keamanan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mendefinisikan hak akses sistem Teknologi Informasi kepada pengguna.	1.1 Pelanggaran terhadap prosedur yang telah ditetapkan diselidiki. 1.2 Hak akses sistem TI dapat digunakan. 1.3 Keamanan informasi dijaga.
2. Melakukan penyelidikan terhadap kemungkinan pelanggaran keamanan.	2.1 Pelanggaran terhadap prosedur yang telah ditetapkan diselidiki. 2.2 Akses pengguna terhadap sistem didokumentasikan. 2.3 Pelanggaran keamanan informasi dilaporkan. 2.4 Antisipasi pelanggaran keamanan informasi direkomendasikan.
3. Membuat konsep, kebijakan, standar, prosedur maupun dokumentasi untuk administrasi sistem keamanan.	3.1 Konsep administrasi sistem keamanan dapat ditetapkan. 3.2 Kebijakan administrasi sistem keamanan dapat ditetapkan. 3.3 Standar administrasi sistem keamanan dapat ditetapkan. 3.4 Prosedur administrasi sistem keamanan dapat ditetapkan.
4. Mengembangkan strategi keamanan sistem.	4.1 Kebutuhan hak akses diidentifikasi 4.2 Rekomendasi perbaikan sistem diterapkan. 4.3 Strategi keamanan informasi dirumuskan

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan mengelola pemberian hak akses terhadap infrastruktur sistem TI.

2. Perlengkapan untuk mengelola pemberian hak akses terhadap infrastruktur sistem TI mencakup tidak terbatas pada:

- 2.1 Visi dan misi organisasi .
- 2.2 Rencana strategis.
- 2.3 Perangkat lunak terkait.
- 2.4 Spesifikasi perangkat lunak terkait.
- 2.5 Struktur Organisasi.

3. Tugas pekerjaan untuk mengelola pemberian hak akses terhadap infrastruktur sistem TI meliputi :

- 3.1 Mendefinisikan hak akses sistem Teknologi Informasi kepada pengguna.
- 3.2 Melakukan penyelidikan terhadap kemungkinan pelanggaran keamanan.
- 3.3 Membuat konsep, kebijakan, standar, prosedur maupun dokumentasi untuk administrasi sistem keamanan.
- 3.4 Mengembangkan strategi keamanan sistem.

4. Peraturan-peraturan untuk mengelola pemberian hak akses terhadap infrastruktur sistem TI meliputi :

- 4.1. Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 4.2. Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- 4.3. SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
- 4.4. SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :

1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.

1.1.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis.

1.1.3 TIK.SM02.010.01 Mengendalikan peralatan jaringan teknologi informasi.

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

1.2.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.

1.2.2 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan mengelola pemberian hak akses terhadap infrastruktur sistem TI.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola teknologi informasi

3.2 Manajemen keamanan TI.

3.3 Infrastruktur TI.

3.4 Hak akses pengguna.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

- 4.1 Kemampuan merencanakan.
- 4.2 Kemampuan menangani insiden keamanan informasi dengan cepat.
- 4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.
- 4.4 Penguasaan celah keamanan informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

- 1.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.
- 1.2 Kepekaan pada perilaku ancaman keamanan informasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT : **TIK.SM02.008.01**

JUDUL UNIT : **Menyediakan Tim Pendukung untuk Pemeliharaan Aplikasi**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pengelolaan layanan terhadap penyediaan tim pendukung dalam pemeliharaan aplikasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyelidiki permasalahan pada aplikasi.	1.1 Permasalahan yang berkaitan dengan aplikasi diidentifikasi. 1.2 Solusi terhadap permasalahan diberikan. 1.3 Statistik performa dari aplikasi dapat dikumpulkan. 1.4 Prosedur eskalasi dirumuskan. 1.5 Aktifitas terkait permasalahan aplikasi dilaporkan
2. Menyediakan alokasi sumber daya manusia sebagai tim pendukung	2.1 Kategori keahlian sumber daya manusia ditentukan. 2.2 Pelatihan perawatan aplikasi diberikan.
3. Membuat konsep pemeliharaan dan prosedur perawatan aplikasi.	3.1 Konsep pemeliharaan aplikasi ditetapkan. 3.2 Proedur pemeliharaan aplikasi ditetapkan.

BATASAN VARIABEL :

- Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan mengelola tim pendukung dalam pemeliharaan aplikasi.
- Perlengkapan untuk mengelola tim pendukung dalam pemeliharaan aplikasi mencakup tidak terbatas pada:
 - Visi dan misi organisasi .
 - Rencana strategis.
 - Perangkat lunak terkait.

3. Tugas pekerjaan untuk mengelola tim pendukung dalam pemeliharaan aplikasi meliputi :
 - 3.1 Menyelidiki permasalahan pada aplikasi.
 - 3.2 Menyediakan alokasi sumber daya manusia sebagai tim pendukung.
 - 3.3 Membuat konsep pemeliharaan dan prosedur perawatan aplikasi.
4. Peraturan-peraturan untuk mengelola pemberian hak akses terhadap infrastruktur sistem TI meliputi :
 - 4.1. Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2. Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3. SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4. SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.
 - 1.1.2 TIK.SM02.002.01 Meningkatkan aspek ketersediaan di dalam TI .
 - 1.1.3 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.
 - 1.1.4 TIK.SM02.006.01 Mengelola instalasi dan pemeliharaan sistem.
 - 1.1.5 TIK.SM02.009.01 Memberikan pelayanan produk-produk TI.

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

1.2.1 TIK.SM02.012.01 Mengelola insiden yang terjadi.

1.2.2 TIK.SM02.013.01 Mengelola konfigurasi sistem.

1.2.3 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait pengelolaan layanan terhadap penyediaan tim pendukung dalam pemeliharaan aplikasi.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola teknologi informasi.

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Arsitektur teknologi informasi.

3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan merencanakan.

4.2 Kemampuan menangani insiden keamanan informasi dengan cepat.

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada perilaku aplikasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT : **TIK.SM02.009.01**

JUDUL UNIT : **Memberikan Pelayanan Produk-produk Teknologi Informasi sesuai Kebutuhan Bisnis**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan layanan terhadap produk-produk TI yang dibutuhkan untuk Operasional TI termasuk didalamnya kesiapan terhadap adanya perubahan layanan, perubahan proses operasional, perawatan sistem secara berkala dan pemantauan terhadap performa sistem sesuai dengan bisnis yang dijalankan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memberikan layanan operasional yang bersifat rutin.	1.1 Layanan rutin operasional dapat dijalankan. 1.2 Permasalahan yang menghambat rutin operasional diselesaikan
2. Memberikan layanan dalam pelaksanaan pemeliharaan dan instalasi produk.	3.1 Layanan pemeliharaan produk diberikan 3.2 Layanan instalasi produk diberikan.
3. Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk pemeliharaan produk.	2.1 Kebijakan pemeliharaan produk ditetapkan 2.2 Standar pemeliharaan produk ditetapkan. 2.3 Prosedur pemeliharaan produk ditetapkan.

BATASAN VARIABEL :

- Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan mengelola layanan produk-produk TI sesuai kebutuhan bisnis.
- Perlengkapan untuk mengelola layanan produk-produk TI mencakup tidak terbatas pada:
 - Visi dan misi organisasi.
 - Rencana strategis.
 - Perangkat lunak terkait.
 - Operasional TI organisasi.

3. Tugas pekerjaan untuk mengelola layanan produk-produk TI meliputi :
 - 3.1 Memberikan layanan operasional yang bersifat rutin.
 - 3.2 Memberikan layanan dalam pelaksanaan pemeliharaan dan instalasi produk.
 - 3.3 Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk pemeliharaan produk.
4. Peraturan-peraturan untuk mengelola layanan produk-produk TI meliputi :
 - 4.1. Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 4.2. Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3. SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4. SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.
 - 1.1.2 TIK.SM02.002.01 Meningkatkan aspek ketersediaan di dalam TI .
 - 1.1.3 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu .
 - 1.1.4 TIK.SM02.006.01 Mengelola instalasi dan pemeliharaan sistem.
 - 1.1.5 TIK.SM02.008.01 Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

1.2.1 TIK.SM02.012.01 Mengelola insiden yang terjadi

1.2.2 TIK.SM02.013.01 Mengelola konfigurasi sistem.

1.2.3 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait pengelolaan layanan produk-produk TI.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola teknologi informasi.

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Arsitektur produk TI.

3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan merencanakan.

4.2 Kemampuan menangani insiden keamanan informasi dengan cepat.

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi

5.2 Kepekaan pada perilaku aplikasi

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT

: TIK.SM02.010.01

JUDUL UNIT

: Mengendalikan Peralatan Jaringan Teknologi Informasi

DESKRIPSI UNIT

: Unit ini berhubungan dengan Operasional dan pengendalian sehari-hari terhadap semua peralatan baik *Wide* ataupun *Local Area Network*, termasuk jaringan produksi, memantau performa, dan melakukan diagnosa terhadap permasalahan jaringan yang ada.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan instalasi, konfigurasi jaringan dan pemeliharaan jaringan.	1.1 Instalasi jaringan sesuai dengan standar prosedur diterapkan. 1.2 Konfigurasi jaringan sesuai dengan standar prosedur diterapkan. 1.3 Pemeliharaan jaringan sesuai dengan standar prosedur dilakukan
2. Melakukan sistem backup data.	2.1 Sistem backup data dipersiapkan. 2.2 Lama waktu simpan ditetapkan.
3. Mengumpulkan dan melaporkan data statistik kinerja dari jaringan tersebut.	3.1 Statistik kinerja jaringan dikumpulkan. 3.2 Statistik kinerja jaringan dilaporkan. 3.3 Proposal perbaikan jaringan diusulkan. 3.4 Perubahan jaringan diimplementasikan.
4. Mengendalikan operasional jaringan.	4.1 Penggunaan jaringan dipertanggung jawabkan 4.2 Prosedur penggunaan jaringan ditetapkan. 4.3 Kinerja jaringan dan lalu lintas data dipantau.

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel
- Unit ini berhubungan dengan mengelola peralatan jaringan TI sesuai kebutuhan organisasi.
2. Perlengkapan untuk mengelola peralatan jaringan TI mencakup tidak terbatas pada:
- 2.1 Visi dan misi organisasi.

- 2.2 Rencana strategis
- 2.3 Perangkat lunak terkait
- 3. Tugas pekerjaan untuk mengelola peralatan jaringan TI meliputi :
 - 3.1 Melakukan instalasi, konfigurasi jaringan dan pemeliharaan jaringan.
 - 3.2 Melakukan sistem backup data.
 - 3.3 Mengumpulkan dan melaporkan data statistik kinerja dari jaringan tersebut.
 - 3.4 Mengendalikan operasional jaringan.
- 4. Peraturan-peraturan untuk mengelola peralatan jaringan TI meliputi :
 - 4.1. Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2. Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3. SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4. SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

- 1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

 - 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.
 - 1.1.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis.
 - 1.1.3 TIK.SM02.008.01 Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi .

- 1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :
 - 1.2.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.
 - 1.2.2 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.
2. Kondisi penilaian
 - 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait pengelolaan jaringan TI.
 - 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.
3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

 - 3.1 Tata kelola teknologi informasi .
 - 3.2 Manajemen kualitas.
 - 3.3 Arsitektur jaringan TI.
 - 3.4 Manajemen layanan.
4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

 - 4.1 Kemampuan merencanakan.
 - 4.2 Kemampuan menangani insiden keamanan informasi dengan cepat.
 - 4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.
5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

 - 5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.
 - 5.2 Kepekaan pada perilaku aplikasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT

: TIK.SM02.011.01

JUDUL UNIT

: Menetapkan Resolusi dan Masalah terhadap Seluruh Aktivitas Seluruh Siklus Hidup TI

DESKRIPSI UNIT

: Unit ini berhubungan dengan mengelola resolusi kejadian dan masalah terhadap seluruh aktivitas seluruh siklus hidup sistem informasi, termasuk didalamnya klasifikasi, penentuan prioritas dan inisiasi tindakan. Membuat dokumentasi penyebab permasalahan dan pelaksanaan perbaikan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan identifikasi masalah siklus TI.	1.1 Masalah dalam pelayanan sistem diidentifikasi. 1.2 Pencegahan terhadap masalah dalam pelayanan sistem diterapkan.
2. Membuat dokumentasi aktifitas siklus hidup TI.	2.1 Masalah pada siklus hidup sistem informasi didokumentasikan . 2.2 Standar prosedur untuk menangani masalah disusun.
3. Menetapkan resolusi terhadap masalah siklus TI.	3.1 Resolusi untuk masalah yang terjadi ditetapkan. 3.2 Resolusi untuk pencegahan masalah ditetapkan.

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel
- Unit ini berhubungan dengan mengelola masalah aktifitas siklus hidup TI sesuai kebutuhan organisasi.
2. Perlengkapan untuk mengelola masalah aktifitas siklus hidup TI mencakup tidak terbatas pada:
- 2.1 Visi dan misi organisasi.

2.2 Rencana strategis.

2.3 Perangkat lunak terkait.

3. Tugas pekerjaan untuk mengelola masalah aktifitas siklus hidup TI meliputi :
 - 3.1 Melakukan identifikasi masalah.
 - 3.2 Membuat dokumentasi aktifitas siklus hidup sistem informasi.
 - 3.3 Menetapkan resolusi terhadap masalah siklus TI.
4. Peraturan-peraturan untuk mengelola masalah aktifitas siklus hidup TI meliputi :
 - 4.1. Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2. Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3. SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4. SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu .
 - 1.1.2 TIK.SM02.008.01 Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi.
 - 1.1.3 TIK.SM02.012.01 Mengelola insiden yang terjadi.
- 1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :
 - 1.2.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.

1.2.2 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.

2. Kondisi penilaian

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait mengelola masalah aktifitas siklus hidup TI.
- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

- 3.1 Tata kelola teknologi informasi.
- 3.2 Manajemen kualitas.
- 3.3 Siklus hidup TI.
- 3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

- 4.1 Kemampuan merencanakan.
- 4.2 Kemampuan menangani insiden keamanan informasi dengan cepat.
- 4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

- 5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.
- 5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT

: TIK.SM02.012.01

JUDUL UNIT

: Mengelola Insiden yang Terjadi

DESKRIPSI UNIT

: Unit ini berhubungan dengan layanan dalam mengelola insiden yang terjadi, dan memberikan tanggapan yang tepat waktu terhadap laporan-laporan kejadian, termasuk didalamnya pemantauan dari setiap aktivitas disistem yang ada.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menanggapi panggilan insiden sesuai dengan prosedur yang telah disepakati.	1.1 Permintaan panggilan insiden diterima 1.2 Panggilan insiden dicatat.
2. Melakukan analisa insiden yang terjadi.	2.1 Permasalahan pada insiden diidentifikasi. 2.2 Dokumentasi yang berisi informasi penyelesaian masalah dipersiapkan. 2.3 Solusi terhadap insiden ditetapkan
3. Membuat dokumentasi terkait penanganan insiden yang terjadi.	3.1 Dokumen pelayanan dibuat 3.2 Distribusi dokumen dilakukan
4. Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen manajemen insiden.	4.1 Konsep manajemen insiden ditetapkan. 4.2 Kebijakan manajemen insiden ditetapkan. 4.3 Standar manajemen insiden ditetapkan. 4.4 Prosedur manajemen insiden ditetapkan.

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel
- Unit ini berhubungan dengan mengelola insiden yang terjadi sesuai kebutuhan organisasi.
2. Perlengkapan untuk mengelola insiden yang terjadi mencakup tidak terbatas pada:
- 2.1 Visi dan misi organisasi.
- 2.2 Rencana strategis.
- 2.3 Perangkat lunak terkait.

3. Tugas pekerjaan untuk mengelola insiden yang terjadi meliputi :
 - 3.1 Menanggapi panggilan insiden sesuai dengan prosedur yang telah disepakati.
 - 3.2 Melakukan analisa insiden yang terjadi.
 - 3.3 Membuat dokumentasi terkait penanganan insiden yang terjadi.
 - 3.4 Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen manajemen insiden.
4. Peraturan-peraturan untuk mengelola insiden yang terjadi meliputi :
 - 4.1 Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 4.2 Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3 SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4 SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.
 - 1.1.2 TIK.SM02.008.01 Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi .
- 1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :
 - 1.2.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.
 - 1.2.2 TIK.SM02.011.01 Menetapkan resolusi dan masalah terhadap seluruh aktifitas siklus hidup TI.

1.2.3 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait mengelola insiden yang terjadi.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola teknologi informasi.

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Perilaku infrastruktur TI.

3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan merencanakan.

4.2 Kemampuan menangani insiden keamanan informasi dengan cepat.

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT

: TIK.SM02.013.01

JUDUL UNIT

: Mengelola Konfigurasi Sistem

DESKRIPSI UNIT

: Unit ini berhubungan dengan layanan konfigurasi aset dari suatu sistem Teknologi Informasi, termasuk didalamnya aset yang saling berkaitan. Hal ini termasuk identifikasi, klasifikasi sesuai dengan spesifikasi dari semua item.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan identifikasi terhadap perubahan-perubahan yang terjadi.	1.1 Perubahan konfigurasi pada sistem diidentifikasi. 1.2 Alat, teknik dan proses pelacakan perubahan konfigurasi digunakan sesuai standar prosedur.
2. Memastikan perlindungan aset terhadap perubahan yang tidak sah.	2.1 Perubahan aset teknologi informasi di luar standar prosedur dicegah. 2.2 Sistem backup disediakan.
3. Mengelola konfigurasi item dan informasi yang terkait.	3.1 Konfigurasi item dikelola sesuai standar prosedur. 3.2 Aktifitas perubahan konfigurasi menggunakan alat-alat dan teknik yang sesuai dengan standar prosedur dilakukan. 3.3 Informasi terkini disediakan.
4. Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen manajemen konfigurasi.	4.1 Konsep manajemen konfigurasi ditetapkan. 4.2 Kebijakan manajemen konfigurasi ditetapkan. 4.3 Standar manajemen konfigurasi ditetapkan. 4.4 Prosedur manajemen konfigurasi ditetapkan.

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel
- Unit ini berhubungan dengan mengelola konfigurasi sistem sesuai kebutuhan organisasi.

2. Perlengkapan untuk mengelola konfigurasi sistem mencakup tidak terbatas pada:
 - 2.1 Visi dan misi organisasi .
 - 2.2 Rencana strategis.
 - 2.3 Perangkat lunak terkait.
3. Tugas pekerjaan untuk mengelola konfigurasi sistem meliputi :
 - 3.1 Melakukan identifikasi terhadap perubahan-perubahan yang terjadi..
 - 3.2 Memastikan perlindungan aset terhadap perubahan yang tidak sah.
 - 3.3 Mengelola konfigurasi item dan informasi yang terkait.
 - 3.4 Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen manajemen konfigurasi.
4. Peraturan-peraturan untuk mengelola konfigurasi sistem meliputi :
 - 4.1 Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 4.2 Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3 SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi
 - 4.4 SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

 - 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.

- 1.1.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis.
- 1.1.3 TIK.SM02.006.01 Mengelola instalasi dan pemeliharaan sistem perangkat lunak.
- 1.1.4 TIK.SM02.008.01 Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi.
- 1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :
 - 1.2.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.
 - 1.2.2 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.

2. Kondisi penilaian

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait mengelola konfigurasi sistem.
- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

- 3.1 Tata kelola teknologi informasi .
- 3.2 Manajemen kualitas.
- 3.3 Perilaku infrastruktur TI.
- 3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

- 4.1 Kemampuan merencanakan.
- 4.2 Kemampuan membaca akibat yang terjadi terhadap suatu perubahan.
- 4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :
- Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :
- 5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.
- 5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT

: TIK.SM02.014.01

JUDUL UNIT

: Mengelola Perubahan yang Terjadi

DESKRIPSI UNIT

: Unit ini berhubungan mengelola setiap perubahan untuk infrastruktur layanan, termasuk aset-aset, konfigurasi item dan dokumentasi terkait. Perubahan itu termasuk dalam perubahan darurat, insiden dan masalah, hingga mengedikan tingkat keefektifan kontrol dan mitigasi resiko

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menerapkan perubahan sistem.	1.1 Perubahan yang akan dilakukan diidentifikasi. 1.2 Perubahan yang akan dilakukan disetujui sesuai standar prosedur. 1.3 Perubahan yang dilakukan didokumentasikan.
2. Melakukan evaluasi hasil perubahan	2.1 Perubahan telah dilakukan diuji. 2.2 Resiko integritas infrastruktur dievaluasi. 2.3 Keuntungan yang diperoleh diidentifikasi.
3. Membuat kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen manajemen perubahan.	3.1 Kebijakan manajemen perubahan ditetapkan. 3.2 Standar manajemen perubahan ditetapkan. 3.3 Prosedur manajemen perubahan ditetapkan.

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel
- Unit ini berhubungan dengan mengelola perubahan yang terjadi pada sistem.
2. Perlengkapan untuk mengelola perubahan yang terjadi pada sistem mencakup tidak terbatas pada:
- 2.1 Visi dan misi organisasi

2.2 Rencana strategis

2.3 Perangkat lunak terkait

2.4 Arsitektur sistem

3. Tugas pekerjaan untuk mengelola perubahan yang terjadi pada sistem meliputi :
 - 3.1 Menerapkan perubahan sistem.
 - 3.2 Melakukan evaluasi hasil perubahan.
 - 3.3 Membuat kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen manajemen perubahan.
4. Peraturan-peraturan untuk mengelola konfigurasi sistem meliputi :
 - 4.1 Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2 Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3 SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4 SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu .
 - 1.1.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis yang dijalankan.
 - 1.1.3 TIK.SM02.009.01 Memberikan pelayanan produk-produk teknologi informasi sesuai kebutuhan bisnis.
- 1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

1.2.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.

1.2.2 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.

2. Kondisi penilaian

3.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait mengelola perubahan sistem.

3.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola teknologi informasi.

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Perilaku infrastruktur TI.

3.4 Manajemen perubahan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan merencanakan.

4.2 Kemampuan membaca akibat yang terjadi terhadap suatu perubahan.

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT

: TIK.SM02.015.01

JUDUL UNIT

: Mengesahkan dan Menerapkan Layanan kepada Pengguna

DESKRIPSI UNIT

: Unit ini berhubungan dengan sistem proses unit-unit yang ada, termasuk fungsionalitas, uji kelayakan dan implementasi perubahan ke lingkungan produksi hingga serah terima ke pengguna.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengelola dokumentasi teknis kegiatan.	1.1 Penggunaan alat dan teknis digunakan dalam proses rilis. 1.2 Dokumentasi teknis disusun. 1.3 Saran yang diberikan dapat diterima.
2. Malakukan analisa komponen rilis	2.1 Komponen terkait dijaga konsistensi nya. 2.2 Jadwal terkait dijaga konsistensinya. 2.3 Hasil test disetujui oleh pengguna.
3. Memastikan transisi layanan dengan baik	3.1 Manajemen proses ditetapkan 3.2 Rilis yang kritikal dijalankan sesuai prosedur
4. Melakukan evaluasi pasca rilis.	4.1 Resiko setelah rilis diidentifikasi. 4.2 Kemajuan yang terjadi di evaluasi. 4.3 Prosedur manajemen perubahan ditetapkan.

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel
- Unit ini berhubungan dengan mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.
2. Perlengkapan untuk mengelola perubahan yang terjadi pada sistem mencakup tidak terbatas pada:
- 2.1 Visi dan misi organisasi .

2.2 Rencana strategis.

2.3 Perangkat lunak terkait.

2.4 Arsitektur sistem

3. Tugas pekerjaan untuk mengelola perubahan yang terjadi pada sistem meliputi :
 - 3.1 Mengelola dokumentasi teknis kegiatan.
 - 3.2 Melakukan analisa komponen rilis.
 - 3.3 Memastikan transisi layanan dengan baik.
 - 3.4 Melakukan evaluasi pasca rilis.
4. Peraturan-peraturan untuk mengelola konfigurasi sistem meliputi :
 - 4.1 Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2 Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3 SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4 SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.
 - 1.1.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis yang dijalankan.
 - 1.1.3 TIK.SM02.009.01 Memberikan pelayanan produk-produk teknologi informasi sesuai kebutuhan bisnis.
- 1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

1.2.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.

1.2.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis yang dijalankan.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait mengelola perubahan sistem.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola teknologi informasi .

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Perilaku infrastruktur TI.

3.4 Manajemen perubahan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan merencanakan.

4.2 Kemampuan membaca akibat yang terjadi terhadap suatu perubahan.

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT : **TIK.SM03.001.01**

JUDUL UNIT : **Menentukan arsitektur perangkat keras**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan penentuan secara tepat desain dan arsitektur perangkat keras yang akan digunakan untuk mendukung kelancaran sistem Teknologi Informasi secara keseluruhan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan pemilihan perangkat keras.	1.1 Dokumen analisa spesifikasi perangkat keras dipersiapkan. 1.2 Analisa kebutuhan bisnis disusun. 1.3 Dokumen analisa keterkaitan dengan sistem lain disusun. 1.4 Dokumen dukungan terhadap aplikasi disusun. 1.5 Dokumen analisa kompatibilitas disusun.
2. Melakukan analisa operasional .	2.1 Instalasi perangkat keras dilakukan. 2.2 Laporan transaksi secara berkala dicatat 2.3 Personil operasional ditentukan 2.4 Panduan operasional dipersiapkan 2.5 Dukungan dan perawatan dari penyedia perangkat keras disediakan
3. Melakukan perawatan secara berkala.	3.1 Stabilitas performa unjuk kerja dari perangkat keras dijaga. 3.2 Laporan stabilitas performa disusun.

BATASAN VARIABEL :

- Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan menentukan arsitektur perangkat keras.
- Perlengkapan untuk menentukan arsitektur perangkat keras mencakup tidak terbatas pada:
 - Visi dan misi organisasi .
 - Rencana strategis.
 - Perangkat lunak terkait.

2.4 Arsitektur system.

3. Tugas pekerjaan untuk menentukan arsitektur perangkat keras meliputi :
 - 3.1 Melakukan pemilihan perangkat keras.
 - 3.2 Melakukan analisa operasional.
 - 3.3 Melakukan perawatan secara berkala.
4. Peraturan-peraturan untuk menentukan arsitektur perangkat keras meliputi :
 - 4.1. Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2. Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3. SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4. SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :

- 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu .
- 1.1.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis yang dijalankan.
- 1.1.3 TIK.SM02.009.01 Memberikan pelayanan produk-produk teknologi informasi sesuai kebutuhan bisnis.
- 1.1.4 TIK.SM02.010.01 Mengendalikan peralatan jaringan TI.
- 1.1.5 TIK.SM02.013.01 Mengelola konfigurasi sistem.

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

1.2.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.

1.2.2 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait menentukan arsitektur perangkat keras.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola teknologi informasi.

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Perilaku infrastruktur TI.

3.4 Manajemen konfigurasi.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan merencanakan.

4.2 Kemampuan membaca pengaruh kepada aplikasi .

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT

: TIK.SM03.002.01

JUDUL UNIT

: Menentukan Arsitektur Perangkat Lunak

DESKRIPSI UNIT

: Bertugas untuk dapat menentukan secara tepat perangkat lunak yang akan digunakan untuk mendukung kelancaran sistem Teknologi Informasi secara keseluruhan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memilih perangkat lunak.	1.1 Dokumen analisa spesifikasi perangkat lunak dipersiapkan. 1.2 Analisa kebutuhan bisnis disusun. 1.3 Dokumen analisa keterkaitan dengan sistem lain disusun. 1.4 Dokumen dukungan terhadap aplikasi disusun 1.5 Dokumen analisa kompatibilitas disusun.
2. Melakukan analisa operasional.	2.1 Instalasi perangkat lunak dilakukan. 2.2 Laporan transaksi secara berkala dicatat. 2.3 Personil operasional ditentukan. 2.4 Panduan operasional dipersiapkan. 2.5 Dukungan dan perawatan dari penyedia perangkat lunak disediakan.
3. Melakukan perawatan secara berkala.	3.1 Stabilitas performa unjuk kerja dari perangkat lunak dijaga. 3.2 Laporan stabilitas performa disusun.

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel
- Unit ini berhubungan dengan menentukan arsitektur perangkat lunak.
2. Perlengkapan untuk menentukan arsitektur perangkat lunak mencakup tidak terbatas pada:
- 2.1 Visi dan misi organisasi.
- 2.2 Rencana strategis.

- 2.3 Perangkat lunak terkait.
- 2.4 Arsitektur sistem
- 3. Tugas pekerjaan untuk menentukan arsitektur perangkat lunak meliputi :
 - 3.1 Melakukan pemilihan perangkat lunak.
 - 3.2 Melakukan analisa operasional.
 - 3.3 Melakukan perawatan secara berkala.
- 4. Peraturan-peraturan untuk menentukan arsitektur perangkat lunak meliputi :
 - 4.1 Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2 Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3 SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4 SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

- 1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

 - 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.
 - 1.1.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis yang dijalankan.
 - 1.1.3 TIK.SM02.009.01 Memberikan pelayanan produk-produk teknologi informasi sesuai kebutuhan bisnis.
 - 1.1.4 TIK.SM02.010.01 Mengendalikan peralatan jaringan TI.

1.1.5 TIK.SM02.013.01 Mengelola konfigurasi sistem.

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

1.2.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.

1.2.2 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait menentukan arsitektur perangkat lunak.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola teknologi informasi .

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Perilaku infrastruktur TI.

3.4 Manajemen konfigurasi.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan merencanakan.

4.2 Kemampuan membaca pengaruh kepada perangkat keras dan jaringan .

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT : **TIK.SM03.003.01**
JUDUL UNIT : **Menyediakan Tim Operasional Pendukung Sistem**
DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan menyediakan tim operasional sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan pengelolaan kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen IT.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengatur koordinasi tim operasional.	1.1 Dokumen standar operasional disusun. 1.2 Struktur tim operasional ditetapkan. 1.3 Ketua kelompok ditetapkan. 1.4 Pembagian tugas yang jelas ditetapkan
2. Melakukan evaluasi kinerja.	2.1 Dokumen indikator performa disusun. 2.2 Hasil kinerja setiap individu di evaluasi. 2.3 Hasil evaluasi ditindak lanjuti.

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel
Unit ini berhubungan dengan penyediaan tim operasional pendukung sistem.
2. Perlengkapan untuk menentukan arsitektur perangkat lunak mencakup tidak terbatas pada:
 - 2.1 Visi dan misi organisasi.
 - 2.2 Rencana strategis.
 - 2.3 Perangkat lunak terkait.
 - 2.4 Arsitektur system.
3. Tugas pekerjaan untuk menentukan arsitektur perangkat lunak meliputi :
 - 3.1 Mengatur koordinasi tim operasional.
 - 3.2 Melakukan evaluasi kinerja.

4. Peraturan-peraturan untuk menentukan arsitektur perangkat lunak meliputi :
 - 4.1 Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 4.2 Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3 SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi
 - 4.4 SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.
 - 1.1.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis yang dijalankan.
 - 1.1.3 TIK.SM02.009.01 Memberikan pelayanan produk-produk teknologi informasi sesuai kebutuhan bisnis.
 - 1.1.4 TIK.SM02.010.01 Mengendalikan peralatan jaringan TI
 - 1.1.5 TIK.SM02.013.01 Mengelola konfigurasi sistem.
- 1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :
 - 1.2.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.
 - 1.2.2 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait menentukan arsitektur perangkat lunak.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola teknologi informasi .

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Perilaku infrastruktur TI.

3.4 Manajemen konfigurasi.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan merencanakan.

4.2 Kemampuan membaca pengaruh kepada perangkat keras dan jaringan.

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk Organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT : **TIK.SM03.004.01**

JUDUL UNIT : **Menetapkan Standar Otorisasi Akses di dalam Organisasi**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan penetapan standar otorisasi dalam pemantauan Teknologi Informasi)termasuk didalamnya fasilitas atau infrastruktur, dan investigasi adanya akses yang tidak sah).

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen layanan otorisasi akses.	1.1 Kebijakan otorisasi hak akses ditetapkan. 1.2 Standar otorisasi hak akses ditetapkan. 1.3 Prosedur otorisasi hak akses ditetapkan.
2. Menerapkan layanan otorisasi akses.	2.1 Potensi pelanggaran diidentifikasi. 2.2 Dokumentasi catatan transaksi di susun 2.3 Hak akses diberikan. 2.4 Sosialisasi hak akses disampaikan.
3. Membuat daftar otorisasi penggunaan bagi setiap pengguna aplikasi.	3.1 Daftar individu yang berhak mempunyai akses terhadap sistem dimiliki. 3.2 Hak akses untuk setiap individu sesuai kebutuhannya terhadap bisnis ditentukan. 3.3 Pemetaan antara individu, hak akses dan kebutuhan bisnis disetujui oleh penanggung jawab sistem. 3.4 Fasilitas modifikasi diberikan sesuai prosedur.

BATASAN VARIABEL :

- Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan menyediakan standar otorisasi akses.
- Perlengkapan untuk menyediakan standar otorisasi akses mencakup tidak terbatas pada:
 - Visi dan misi organisasi.
 - Rencana strategis.
 - Perangkat lunak terkait.

2.4 Arsitektur sistem

3. Tugas pekerjaan untuk menyediakan standar otorisasi akses meliputi :
 - 3.1 Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen layanan otorisasi akses.
 - 3.2 Menerapkan layanan otorisasi akses
 - 3.3 Membuat daftar otorisasi penggunaan bagi setiap pengguna aplikasi
4. Peraturan-peraturan untuk menyediakan tim operasional pendukung sistem meliputi :
 - 4.1 Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2 Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3 SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4 SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.
 - 1.1.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis.
 - 1.1.3 TIK.SM02.007.01 Mengatur otorisasi akses Teknologi Informasi
 - 1.1.4 TIK.SM02.010.01 Mengendalikan peralatan jaringan teknologi informasi.

1.1.5 TIK.SM03.001.01 Menentukan arsitektur perangkat keras

1.1.6 TIK.SM03.002.01 Menentukan arsitektur perangkat lunak

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

1.2.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.

1.2.2 TIK.SM02.009.01 memberikan pelayanan produk-produk TI

1.2.3 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait penyediaan standar otorisasi akses.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola teknologi informasi.

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Perilaku infrastruktur TI.

3.4 Manajemen konfigurasi.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan merencanakan.

4.2 Kemampuan berkomunikasi .

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk

Organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

5.3 Kepekaan pada hubungan antar manusia.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

- KODE UNIT

: TIK.SM03.005.01
- JUDUL UNIT

: Menetapkan Manajemen Eskalasi terhadap Permasalahan
- DESKRIPSI UNIT

: Unit ini berhubungan dengan menetapkan prosedur eskalasi terhadap permasalahan yang terjadi pada seluruh siklus hidup sistem informasi, termasuk didalamnya klasifikasi, penentuan prioritas dan inisiasi tindakan. Membuat dokumen penyebab permasalahan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Dokumentasi insiden disusun.	1.1 Laporan insiden yang terjadi di susun. 1.2 Klasifikasi jenis insiden yang dieskalasi diidentifikasi. 1.3 Penalti terhadap kesalahan baik untuk tim operasional maupun penyedia layanan ditentukan.
2. Mengambil tindakan terhadap insiden yang terjadi.	2.1 Insiden yang terjadi di analisa. 2.2 Insiden yang terjadi di eskalasi. 2.3 Solusi permanen disediakan. 2.4 Waktu penyelesaian disesuaikan dengan tingkat layanan.
3. Menentukan personil yang bertanggung jawab .	3.1 Tingkatan manajemen yang bertanggung jawab untuk setiap insiden yang terjadi disiapkan. 3.2 Kondisi yang menyebabkan insiden dieskalasi ketingkat berikut nya ditetapkan.

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan pengelolaan manajemen eskalasi terhadap permasalahan.
2. Perlengkapan untuk mengelola manajemen eskalasi terhadap permasalahan mencakup tidak terbatas pada:

2.1 Visi dan misi organisasi .

- 2.2 Rencana strategis.
 - 2.3 Perangkat lunak terkait.
 - 2.4 Arsitektur system.
3. Tugas pekerjaan untuk mengelola manajemen eskalasi terhadap permasalahan meliputi :
- 3.1 Dokumentasi insiden disusun.
 - 3.2 Mengambil tindakan terhadap insiden yang terjadi.
 - 3.3 Menentukan personil yang bertanggung jawab.
4. Peraturan-peraturan untuk mengelola manajemen eskalasi terhadap permasalahan meliputi :
- 4.1 Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2 Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3 SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4 SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu .
 - 1.1.2 TIK.SM02.008.01 Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi.
 - 1.1.3 TIK.SM02.012.01 Mengelola insiden yang terjadi.

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

- 1.2.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.
- 1.2.2 TIK.SM02.011.01 Menetapkan resolusi dan masalah terhadap seluruh aktifitas siklus hidup TI.
- 1.2.3 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.

2. Kondisi penilaian

- 2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait mengelola manajemen eskalasi terhadap permasalahan.
- 2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

- 3.1 Tata kelola teknologi informasi
- 3.2 Manajemen insiden.
- 3.3 Perilaku infrastruktur TI.
- 3.4 Manajemen eskalasi.
- 3.5 Manajemen kualitas.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

- 4.1 Kemampuan merencanakan.
- 4.2 Kemampuan berkomunikasi.
- 4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

- 5.4 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.
- 5.5 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT

: TIK.SM03.006.01

JUDUL UNIT

: Memantau Pelayanan Prosedur Tingkat Layanan

DESKRIPSI UNIT

: Unit ini berhubungan dengan memantau pelayanan agar sesuai dengan perjanjian tingkat layanan yang telah disepakati..

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan evaluasi terhadap tingkat layanan	1.1 Informasi setiap kegiatan di dokumentasikan. 1.2 Bukti persetujuan setiap kegiatan didokumentasikan. 1.3 Jumlah kinerja dihitung 1.4 Laporan periodik disusun.
2. Melakukan analisa tingkat layanan.	2.1 Catatan aktifitas dan perjanjian diperbandingkan. 2.2 Ketepatan kuantitas personil diidentifikasi. 2.3 Ketepatan kualitas personil diidentifikasi 2.4 Penyesuaian untuk target ditetapkan.
3. Melakukan audit pekerjaan.	3.1 Masukan ke dalam layanan diidentifikasi. 3.2 Keluaran dari layanan diidentifikasi. 3.3 Laporan audit disusun.

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel
- Unit ini berhubungan dengan memantau pelayanan agar sesuai dengan perjanjian.
2. Perlengkapan untuk memantau pelayanan agar sesuai dengan perjanjian mencakup tidak terbatas pada:
- 2.1 Visi dan misi organisasi.

2.2 Rencana strategis.

2.3 Perangkat lunak terkait.

2.4 Arsitektur system.

3. Tugas pekerjaan untuk memantau pelayanan agar sesuai dengan perjanjian terhadap permasalahan meliputi :
 - 3.1 Melakukan evaluasi terhadap tingkat layanan.
 - 3.2 Melakukan analisa tingkat layanan.
 - 3.3 Melakukan audit pekerjaan.
4. Peraturan-peraturan untuk memantau pelayanan agar sesuai dengan perjanjian meliputi :
 - 4.1. Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2. Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3. SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4. SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

- 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas komponen TI .
 - 1.1.2 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu .
 - 1.1.3 TIK.SM02.008.01 Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi .
 - 1.1.4 TIK.SM02.009.01 Memberikan pelayanan produk-produk teknologi informasi sesuai kebutuhan bisnis.
 - 1.1.5 TIK.SM02.012.01 Mengelola insiden yang terjadi.

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

1.2.1 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.

1.2.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis yang dijalankan.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait memantau pelayanan agar sesuai dengan perjanjian.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola teknologi informasi .

3.2 Manajemen insiden.

3.3 Perilaku infrastruktur TI.

3.4 Manajemen kualitas.

3.5 Manajemen tingkat layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan merencanakan .

4.2 Kemampuan berkomunikasi .

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT : **TIK.SM03.007.01**

JUDUL UNIT : **Menyediakan Manajemen Teknis dari Operasional Teknologi Informasi**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan penyediaan manajemen teknis dari sisi operasional Teknologi Informasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan tindakan operasional TI.	1.1 Kejadian insiden dilaporkan. 1.2 Jadwal operasional ditetapkan. 1.3 Desain TI ditetapkan. 1.4 Instalasi infrastruktur dilaporkan. 1.5 Pelaksanaan operasional TI di laporkan.
2. Melakukan evaluasi operasional TI.	2.1 Analisa tingkat layanan dilaporkan. 2.2 Masukan dievaluasi. 2.3 Keluaran dievaluasi. 2.4 Analisa perubahan dilaporkan. 2.5 Permanen solusi dirumuskan.
3. Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen manajemen operasional.	3.1 Konsep manajemen operasional ditetapkan. 3.2 Kebijakan manajemen operasional ditetapkan. 3.3 Standar manajemen operasional ditetapkan. 3.4 Prosedur manajemen operasional ditetapkan.

BATASAN VARIABEL :

- Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan penyediaan manajemen teknis operasional TI.
- Perlengkapan untuk penyediaan manajemen teknis operasional TI mencakup tidak terbatas pada:
 - Visi dan misi organisasi.
 - Rencana strategis.

- 2.3 Perangkat lunak terkait.
- 2.4 Arsitektur system.
- 3. Tugas pekerjaan untuk penyediaan manajemen teknis operasional TI terhadap permasalahan meliputi :
 - 3.1 Melakukan tindakan operasional TI.
 - 3.2 Melakukan evaluasi operasional TI.
 - 3.3 Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen manajemen operasional.
- 4. Peraturan-peraturan untuk penyediaan manajemen teknis operasional TI meliputi :
 - 4.1. Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2. Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3. SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4. SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

- 1. Penjelasan prosedur penilaian
 - Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :
 - 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.
 - 1.1.2 TIK.SM02.008.01 Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi.
 - 1.1.3 TIK.SM02.012.01 Mengelola insiden yang terjadi.

1.1.4 TIK.SM02.013.01 Mengelola konfigurasi sistem

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

1.2.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.

1.2.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis.

1.2.3 TIK.SM02.009.01 Memberikan pelayanan produk-produk TI.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait penyediaan manajemen teknis operasional TI.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola teknologi informasi .

3.2 Manajemen insiden.

3.3 Perilaku infrastruktur TI.

3.4 Manajemen kualitas.

3.5 Manajemen tingkat layanan.

3.6 Manajemen operasional.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan merencanakan .

4.2 Kemampuan berkomunikasi .

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

- 5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.
- 5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

KODE UNIT : **TIK.SM03.008.01**

JUDUL UNIT : **Mengelola Aspek Keuangan dalam Sistem Pelayanan Teknologi Informasi**

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dalam upaya pemeliharaan terhadap catatan keuangan dalam sistem pelayanan Teknologi Informasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Memelihara catatan keuangan	1.1 Seluruh transaksi dicatat. 1.2 Persetujuan seluruh transaksi di catat. 1.3 Periode waktu penyimpanan catatan keuangan ditetapkan.
2. Melakukan perencanaan	2.1 Keperluan proyek dihitung. 2.2 Keperluan operasional dihitung. 2.3 Rencana pendapatan ditetapkan. 2.4 Kelayakan suatu kegiatan ditentukan.
3. Melakukan audit internal kegiatan keuangan	3.1 Transaksi fiktif diidentifikasi. 3.2 Aliran keuangan diidentifikasi.

BATASAN VARIABEL :

- Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan pengelolaan aspek keuangan pelayanan TI.
- Perlengkapan untuk pengelolaan aspek keuangan pelayanan TI mencakup tidak terbatas pada:
 - Visi dan misi organisasi .
 - Rencana strategis.
 - Perangkat lunak terkait.
 - Arsitektur system.
- Tugas pekerjaan untuk pengelolaan aspek keuangan pelayanan TI terhadap permasalahan meliputi :
 - Memelihara catatan keuangan.
 - Melakukan perencanaan.

- 3.3 Melakukan audit internal kegiatan keuangan.
4. Peraturan-peraturan untuk pengelolaan aspek keuangan pelayanan TI meliputi :
- 4.1. Undang undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - 4.2. Undang undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 - 4.3. SNI ISO/IEC 20000-1:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 1: Spesifikasi.
 - 4.4. SNI ISO/IEC 20000-2:2009 Teknologi informasi Manajemen layanan Bagian 2: Aturan Praktik.

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :

1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :

- 1.1.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.
- 1.1.2 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu .
- 1.1.3 TIK.SM02.005.01 mengendalikan aset dan seluruh sumber daya pelayanan TI.
- 1.1.4 TIK.SM02.008.01 Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi.

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

- 1.2.1 TIK.SM02.014.01 Mengelola perubahan yang terjadi.
- 1.2.2 TIK.SM02.015.01 Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pengguna.

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait pengelolaan aspek keuangan pelayanan TI.

2.2 Penilaian dapat dilakukan dengan cara : lisan, tertulis, demonstrasi/praktek, dan atau di tempat kerja.

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

Pengetahuan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini, adalah sebagai berikut:

3.1 Tata kelola teknologi informasi.

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Manajemen tingkat layanan.

3.4 Manajemen operasional.

3.5 Manajemen proyek.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

Keterampilan yang dibutuhkan untuk mendukung unit kompetensi ini adalah sebagai berikut:

4.1 Kemampuan merencanakan.

4.2 Kemampuan berkomunikasi.

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

4.4 Kemampuan akuntansi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend layanan TI.

KOMPETENSI KUNCI

NO.	KOMPETENSI KUNCI DALAM UNIT INI	TINGKAT
1	Mengumpulkan, mengorganisir, dan menganalisis informasi	3
2	Mengkomunikasikan ide-ide dan informasi	3
3	Merencanakan dan mengorganisir aktivitas	3
4	Bekerja dengan orang lain dan kelompok	3
5	Menggunakan ide-ide dan teknik matematika	3
6	Memecahkan masalah	3
7	Menggunakan teknologi	3

BAB III

KETENTUAN PENUTUP

Dengan ditetapkannya Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Teknologi Informasi Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Teknologi Informasi Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi, maka SKKNI ini berlaku secara nasional dan menjadi acuan bagi penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan profesi, uji kompetensi dan sertifikasi profesi.

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 27 September 2012

MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA,

The image shows a circular official stamp in purple ink. The outer ring of the stamp contains the text "TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI" at the top and "MENTERI" at the bottom, separated by two stars. In the center of the stamp is the Garuda Pancasila, the national emblem of Indonesia. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Drs. H. A. MUHAJMIN ISKANDAR, M.Si.