



MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 30 TAHUN 2025
TENTANG
PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA
KATEGORI INFORMASI DAN KOMUNIKASI GOLONGAN POKOK AKTIVITAS
PEMROGRAMAN, KONSULTASI KOMPUTER DAN KEGIATAN YANG
BERHUBUNGAN DENGAN ITU (YBDI) BIDANG MANAJEMEN LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk memelihara validitas dan reabilitas Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Informasi dan Komunikasi Golongan Pokok Aktivitas Pemrograman, Konsultasi Komputer dan Kegiatan Yang Berhubungan Dengan Itu (YBDI) Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi, perlu dilakukan kaji ulang atas standar kompetensi dimaksud;
- b. bahwa berdasarkan hasil kaji ulang sebagaimana dimaksud dalam huruf a, telah disepakati Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Informasi dan Komunikasi Golongan Pokok Aktivitas Pemrograman, Konsultasi Komputer dan Kegiatan Yang Berhubungan Dengan Itu (YBDI) Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi melalui konvensi nasional pada tanggal 31 Oktober 2024 di Jakarta;
- c. bahwa sesuai Surat Kepala Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik Nomor B-748/BLSDM.3/LT.02.02/11/2024 tanggal 8 November 2024 perihal Permohonan Penetapan RSKKNI Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi, perlu ditindaklanjuti dengan penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Informasi dan Komunikasi Golongan Pokok Aktivitas Pemrograman, Konsultasi Komputer dan Kegiatan Yang Berhubungan Dengan Itu (YBDI) Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Informasi dan Komunikasi Golongan Pokok Aktivitas Pemrograman, Konsultasi Komputer dan Kegiatan Yang Berhubungan Dengan Itu (YBDI) Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi;

- 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. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);
4. Peraturan Presiden Nomor 164 Tahun 2024 tentang Kementerian Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 360);
5. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1792);
6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 258);
7. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 20 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 108);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN TENTANG PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA KATEGORI INFORMASI DAN KOMUNIKASI GOLONGAN POKOK AKTIVITAS PEMROGRAMAN, KONSULTASI KOMPUTER DAN KEGIATAN YANG BERHUBUNGAN DENGAN ITU (YBDI) BIDANG MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI.

- KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Informasi dan Komunikasi Golongan Pokok Aktivitas Pemrograman, Konsultasi Komputer dan Kegiatan Yang Berhubungan Dengan Itu (YBDI) Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

- KEDUA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, dan sertifikasi kompetensi.

- KETIGA : Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan penyusunan jenjang kualifikasi nasional sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA ditetapkan oleh Menteri Komunikasi dan Digital dan/atau kementerian/lembaga teknis terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dikaji ulang setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Penerapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU berdasarkan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi 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, wajib menyesuaikan dengan Keputusan Menteri ini paling lambat 6 (enam) bulan sejak Keputusan Menteri ini ditetapkan.
- KEENAM : Pada saat Keputusan Menteri ini mulai berlaku maka Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi 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, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KETUJUH : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 7 Februari 2025

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,



LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 30 TAHUN 2025
TENTANG
PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA
NASIONAL INDONESIA KATEGORI INFORMASI
DAN KOMUNIKASI GOLONGAN POKOK
AKTIVITAS PEMROGRAMAN, KONSULTASI
KOMPUTER DAN KEGIATAN YANG
BERHUBUNGAN DENGAN ITU (YBDI) BIDANG
MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini bisa dipastikan bahwa penggunaan Teknologi Informasi (TI) dalam setiap organisasi merupakan suatu keharusan dalam rangka meningkatkan nilai organisasi. Penerapan TI bukan hanya sebatas untuk membantu otomatisasi, mendapatkan informasi yang penting dan strategis, membantu pengambilan keputusan bahkan sampai pada rekomendasi pengambilan keputusan atau rekomendasi pengambilan tertentu seperti yang bisa dilakukan oleh berbagai teknologi berbasis kecerdasan buatan dan *robotic*. Pada era sekarang dan yang akan datang kehadiran TI terbaru yang berbasis kecerdasan buatan, *robotic*, *Internet of Things* (IoT) terus mendorong perubahan-perubahan yang mendasar, baik dalam cara berkomunikasi, mengelola usaha maupun memunculkan cara-cara baru dalam pengambilan keputusan atau tindakan tertentu guna membantu pencapaian visi misi organisasi. Namun, teknologi semangkus apapun lebih merupakan perangkat dan sarana, sedangkan sumber daya manusia tetap merupakan pemeran utama yang menentukan keberhasilan penggunaan teknologi tersebut. Salah satu area peran sumber daya manusia adalah bagaimana melayani berbagai pemangku kepentingan dalam pengelolaan maupun penggunaan TI yang sesuai dengan kondisi dan tantangan masa kini.

Seiring perkembangan kebutuhan pemangku kepentingan dan TI tersebut, standar Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI)/ *Information Technology Service Management* (ITSM) juga menghadapi tantangan maupun risiko yang harus dihadapi dan dikelola. ITSM harus disesuaikan dan disiapkan untuk menangani setidaknya hal-hal sebagai berikut: kompleksitas layanan TI, konsistensi dan kualitas layanan, peningkatan efisiensi dan produktivitas, peningkatan keamanan informasi, kepatuhan terhadap regulasi dan standar industri, pengembangan karier dan profesionalisme, serta peningkatan kepercayaan pemangku kepentingan (*stakeholder*).

Kompleksitas layanan TI diantaranya bisa ditunjukkan dari infrastruktur TI yang beragam, interaksi antarsistem yang semakin kompleks, skalabilitas (*scalability*) dan pertumbuhan infrastruktur TI yang semakin masif, tuntutan kepatuhan terhadap regulasi dan keamanan, permintaan pengguna yang sangat dinamis, serta kebutuhan pengelolaan data yang terus meningkat baik dari sisi kompleksitas maupun volume. Dengan demikian, terlihat bahwa layanan TI menjadi semakin kompleks seiring berkembangnya teknologi. Berdasarkan hal tersebut diperlukan standar kompetensi untuk membantu memastikan bahwa setiap individu

yang bekerja di bidang ini memiliki pemahaman yang diperlukan dalam mengelola layanan yang kompleks dengan efektif sehingga mampu memberikan layanan yang stabil dan dapat diprediksi dari waktu ke waktu.

Hal ini berarti bahwa pengguna dapat mengharapkan tingkat kinerja dan ketersediaan yang sama dari layanan setiap kali mereka mengaksesnya. Kualitas layanan merujuk pada seberapa baik layanan TI memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, hal ini melibatkan beberapa aspek seperti kinerja, keandalan, keamanan, dukungan penggunaan, dan kepuasan pengguna. Standar kompetensi membantu dalam menciptakan konsistensi dalam penyampaian layanan TI. Dengan standar yang jelas, organisasi dapat memastikan bahwa semua layanan disampaikan dengan tingkat kualitas yang diharapkan dan mengurangi variabilitas yang dapat berdampak negatif pada kinerja dan kepuasan pelanggan.

Peningkatan efisiensi dan produktivitas dari layanan TI merujuk pada berbagai upaya dan strategi yang digunakan untuk mengoptimalkan cara layanan TI yang disediakan, dikelola, dan digunakan dalam suatu organisasi. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa sumber daya TI digunakan seefisien mungkin, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas keseluruhan. Beberapa aspek yang terkait dengan konsep ini antara lain otomatisasi proses, optimasi infrastruktur, manajemen sumber daya yang lebih baik, pemantauan dan analisis kinerja, peningkatan kualitas layanan, dan pengurangan biaya operasional. Dengan standar kompetensi yang ditetapkan, karyawan dapat bekerja dengan lebih efisien karena mereka memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan, yang dalam hal ini memungkinkan organisasi untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia dan teknologi.

Peningkatan keamanan informasi dalam layanan TI mengacu pada upaya dan strategi yang dilakukan untuk meningkatkan perlindungan terhadap informasi yang digunakan, diproses, atau disimpan dalam layanan TI. Hal ini mencakup berbagai tindakan yang dirancang untuk menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data, serta melindungi sistem TI dari ancaman atau gangguan seperti serangan siber, kehilangan data, akses yang tidak sah, dan lain sebagainya. Dalam manajemen layanan TI, keamanan informasi merupakan aspek yang sangat penting dimana standar kompetensi membantu memastikan bahwa individu yang terlibat dalam manajemen layanan TI memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk melindungi informasi dari ancaman dan risiko.

Kepatuhan terhadap regulasi dan standar industri dalam layanan TI merujuk pada penerapan dan pemenuhan peraturan perundang-undangan serta standar yang ditetapkan oleh pemerintah dan badan industri dalam operasi TI yang melibatkan berbagai aspek, seperti keamanan data, privasi, integritas, dan kelancaran operasional, yang bertujuan untuk memastikan bahwa layanan TI tidak hanya aman dan efektif, tetapi juga sesuai dengan ketentuan hukum dan praktik terbaik yang diakui di industri. Entitas industri diatur oleh regulasi yang mengharuskan organisasi untuk mematuhi standar tertentu dalam pengelolaan TI. Dengan adanya standar kompetensi dimaksud, diharapkan organisasi dapat memastikan bahwa industri telah memenuhi persyaratan hukum dan regulasi yang berlaku.

Pengembangan karier dan profesionalisme dalam layanan TI merujuk pada upaya dan strategi yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap kerja, dan pengalaman profesional dalam bidang TI. Hal ini mencakup berbagai aspek yang bertujuan untuk memastikan bahwa profesional TI terus berkembang, mengikuti tren industri, dan mampu memberikan layanan yang berkualitas tinggi. Standar kompetensi memberikan jalur yang jelas bagi

pengembangan karier profesional di bidang manajemen layanan TI. Hal ini juga membantu individu memahami pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk mendorong kemajuan karier dan mempromosikan profesionalisme dalam industri.

Meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam layanan TI berarti memastikan bahwa pelanggan merasa yakin dan percaya bahwa layanan yang diberikan dapat diandalkan, aman, dan memenuhi kebutuhan. Dalam konteks TI, kepercayaan pelanggan dapat ditingkatkan melalui beberapa cara diantaranya kepastian keamanan data, terjaminnya kualitas layanan, transparansi layanan, dukungan pelanggan yang baik, usaha terus-menerus dalam membangun reputasi dan mendapatkan tanggapan/umpan balik yang positif, serta memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan penerapan standar kompetensi, organisasi dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan karena mereka mengerti bahwa layanan TI yang diberikan oleh organisasi tersebut dikelola oleh individu yang kompeten dan berpengalaman.

Mengacu pada latar belakang di atas, standar kompetensi dalam MLTI menjadi esensial untuk memastikan bahwa organisasi dapat mengelola layanan TI secara efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan pelanggan serta regulasi yang berlaku. Atas dasar pertimbangan tersebut di atas, Kementerian Komunikasi dan Digital (Kemkomdigi) terus mendorong upaya-upaya yang diperlukan untuk membangun dasar bagi pengembangan program sertifikasi MLTI berdasarkan standar industri dan praktik baik terkini sehingga diterima secara luas oleh sektor publik dan swasta. Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan kaji ulang atas Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) bidang MLTI yang telah ada sebelumnya. SKKNI bidang MLTI digunakan untuk memberikan panduan dalam rangka identifikasi dan kategorisasi posisi dan sertifikasi personel yang melakukan fungsi di bidang MLTI.

B. Pengertian

1. Teknologi Informasi yang selanjutnya disingkat TI adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi.
2. Layanan Teknologi Informasi (*Information Technology Service*) adalah layanan yang disediakan oleh departemen atau penyedia TI untuk mendukung dan memastikan penggunaan TI dalam organisasi mencakup berbagai aktivitas, sistem, dan proses yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan bisnis dalam memanfaatkan TI secara efisien dan efektif.
3. Manajemen Layanan Teknologi Informasi yang selanjutnya disingkat MLTI adalah pendekatan yang terstruktur dan sistematis dalam merancang, mengelola, dan meningkatkan layanan TI yang diberikan kepada pelanggan dan pengguna dalam organisasi dengan tujuan untuk memastikan bahwa layanan TI dapat mendukung kebutuhan bisnis dengan cara yang efisien dan efektif, serta meningkatkan kepuasan pengguna.
4. *Information Technology Infrastructure Library 4.0* yang selanjutnya disingkat ITIL 4.0 adalah kerangka kerja yang mengatur praktik pengelolaan layanan TI untuk membantu organisasi dalam merancang, mengembangkan, dan meningkatkan layanan TI yang berkualitas sebagai pembaruan dari versi sebelumnya dengan fokus pada fleksibilitas, kolaborasi, dan integrasi dengan praktik manajemen *agile* dan *development operations*.

5. Standar Nasional Indonesia *International Organization for Standardization/International Electrotechnical Commission* yang selanjutnya disebut SNI ISO/IEC 20000-1:2022 adalah standar internasional yang diterapkan di Indonesia yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen layanan (*service management system*) dalam organisasi.

C. 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, dan 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. Membantu dalam 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.

D. Komite Standar Kompetensi

1. Komite Standar Kompetensi

Sesuai dengan ketentuan Pasal 7 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia menyebutkan bahwa dalam hal instansi teknis telah memiliki satuan kerja yang tugas dan fungsinya di bidang standardisasi atau pengembangan sumber daya manusia, tugas dan fungsi Komite Standar Kompetensi dilaksanakan oleh satuan kerja yang bersangkutan. Sesuai dengan ketentuan dimaksud, fungsi perumusan dan pengembangan SKKNI Sektor Komunikasi dan Informatika melekat pada fungsi Tim Kerja Standar Kompetensi dan Digital Talent Pool, Kementerian Komunikasi dan Digital.

2. Tim Perumus

Susunan Tim Perumus RSKKNI Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Susunan Tim Perumus RSKKNI Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi.

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Hariyono	Ikatan Ahli Informatika Indonesia	Ketua
2.	Buana Suhurdin Putra	Ikatan Ahli Informatika Indonesia	Sekretaris

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
3.	Adi Affandi R.	Pusat Data Nasional, Kementerian Komunikasi dan Digital	Anggota
4.	Afandi Edi Widyatmaka	Kamar Dagang dan Industri Indonesia	Anggota
5.	Harun Al Rasyid	ISACA Indonesia <i>Chapter</i>	Anggota
6.	IBM Jaya Martha	Indoguna Group	Anggota
7.	Mujiono Sadikin	Universitas Bhayangkara Jakarta Raya	Anggota
8.	Windy Gambetta	Institut Teknologi Bandung	Anggota

3. Tim Verifikator SKKNI

Susunan tim verifikator RSKKNI Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Susunan Tim Verifikator RSKKNI Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi.

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Olivia Nelar	Kementerian Komunikasi dan Digital	Ketua
2.	Fitri Widyaningsih	Kementerian Komunikasi dan Digital	Anggota
3.	Irfan Setiawan	Kementerian Komunikasi dan Digital	Anggota
4.	Lidya Agustina	Kementerian Komunikasi dan Digital	Anggota
5.	Nandita Ayu Putri	Kementerian Komunikasi dan Digital	Anggota
6.	Renata Octaviani	Kementerian Komunikasi dan Digital	Anggota
7.	Rieka Mustika	Kementerian Komunikasi dan Digital	Anggota
8.	Yan Andriariza	Kementerian Komunikasi dan Digital	Anggota

BAB II
STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

A. Pemetaan Standar Kompetensi

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
Melaksanakan MLTI kepada pelanggan yang selaras dengan kebutuhan organisasi guna menciptakan manfaat (<i>value</i>).	Merencanakan MLTI	Menyusun rencana MLTI	Menentukan tujuan dan ruang lingkup layanan TI
			Menyusun rencana pelaksanaan MLTI
		Menyusun kebutuhan sumber daya MLTI	Menyusun katalog layanan TI
			Menyusun manajemen konfigurasi layanan TI
			Membuat prosedur MLTI
	Menerapkan MLTI	Menjalankan MLTI	Menerapkan desain dan katalog layanan TI
			Menerapkan pengelolaan tingkat layanan TI
			Menerapkan meja layanan dan permintaan layanan TI
			Menerapkan pengelolaan insiden dan masalah
			Menerapkan manajemen aset TI
			Menerapkan pengelolaan konfigurasi TI
			Menerapkan pengujian dan validasi layanan TI
			Menerapkan pengelolaan rilis TI
			Menerapkan kendali perubahan
			Menerapkan pengelolaan kapasitas dan ketersediaan layanan TI
			Menerapkan pengelolaan peristiwa dan pemantauan

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
			Menerapkan pengelolaan keberlangsungan layanan TI
		Melaksanakan perbaikan berkelanjutan MLTI	Menyusun perbaikan berkelanjutan dalam pelaksanaan MLTI
			Menyusun rekomendasi perbaikan berkelanjutan MLTI

B. Daftar Unit Kompetensi

NO.	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1	2	3
1.	J.62LTI00.001.1	Menentukan Tujuan dan Ruang Lingkup Layanan Teknologi Informasi
2.	J.62LTI00.002.1	Menyusun Rencana Pelaksanaan Manajemen Layanan Teknologi Informasi
3.	J.62LTI00.003.1	Menyusun Katalog Layanan Teknologi Informasi
4.	J.62LTI00.004.1	Menyusun Manajemen Konfigurasi Layanan Teknologi Informasi
5.	J.62LTI00.005.1	Membuat Prosedur Manajemen Layanan Teknologi Informasi
6.	J.62LTI00.006.1	Menerapkan Desain dan Katalog Layanan Teknologi Informasi
7.	J.62LTI00.007.1	Menerapkan Pengelolaan Tingkat Layanan Teknologi Informasi
8.	J.62LTI00.008.1	Menerapkan Meja Layanan dan Permintaan Layanan Teknologi Informasi
9.	J.62LTI00.009.1	Menerapkan Pengelolaan Insiden dan Masalah
10.	J.62LTI00.010.1	Menerapkan Manajemen Aset Teknologi Informasi
11.	J.62LTI00.011.1	Menerapkan Pengelolaan Konfigurasi Teknologi Informasi
12.	J.62LTI00.012.1	Menerapkan Pengujian dan Validasi Layanan Teknologi Informasi
13.	J.62LTI00.013.1	Menerapkan Pengelolaan Rilis Teknologi Informasi
14.	J.62LTI00.014.1	Menerapkan Kendali Perubahan
15.	J.62LTI00.015.1	Menerapkan Pengelolaan Kapasitas dan Ketersediaan Layanan Teknologi Informasi
16.	J.62LTI00.016.1	Menerapkan Pengelolaan <i>Event</i> dan Pemantauan
17.	J.62LTI00.017.1	Menerapkan Pengelolaan Keberlangsungan Layanan Teknologi Informasi
18.	J.62LTI00.018.1	Menyusun Perbaikan Berkelanjutan dalam Pelaksanaan Manajemen Layanan Teknologi Informasi
19.	J.62LTI00.019.1	Menyusun Rekomendasi Perbaikan Berkelanjutan Manajemen Layanan Teknologi Informasi

C. Uraian Unit Kompetensi

KODE UNIT : J.62LT100.001.1

JUDUL UNIT : Menentukan Tujuan dan Ruang Lingkup Layanan Teknologi Informasi

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam merumuskan tujuan dan ruang lingkup layanan Teknologi Informasi (TI) sesuai dengan kebutuhan organisasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merumuskan tujuan layanan TI	1.1 Tujuan organisasi diidentifikasi berdasarkan dokumen formal organisasi atau berdasarkan konfirmasi kepada pihak yang berwenang. 1.2 Kebutuhan bisnis yang memerlukan dukungan layanan TI dirumuskan sesuai dengan kerangka kerja layanan TI. 1.3 Tujuan layanan TI dirumuskan sesuai dengan tujuan organisasi dan kebutuhan bisnis. 1.4 Rumusan tujuan TI didokumentasikan sesuai standar dokumentasi yang ditetapkan.
2. Merumuskan ruang lingkup layanan TI	2.1 Lingkungan terkait layanan TI diidentifikasi sesuai dengan tujuan layanan. 2.2 Batasan terkait layanan TI diidentifikasi sesuai dengan tujuan layanan. 2.3 Lingkup layanan TI ditentukan sesuai dengan tujuan organisasi dan kebutuhan bisnis serta batasan layanan TI. 2.4 Lingkup layanan TI dirumuskan sesuai dengan standar layanan TI yang ditetapkan. 2.5 Rumusan lingkup layanan TI didokumentasikan sesuai standar dokumentasi yang ditetapkan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menentukan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam merumuskan tujuan dan ruang lingkup layanan TI sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- 1.2 Tujuan organisasi bisa diperoleh dari dokumen formal seperti *master plan* suatu organisasi. Jika organisasi merupakan lembaga/instansi pemerintah, tujuan organisasi bisa diacu dari visi, misi, tujuan, dan tugas pokok dan fungsi lembaga pemerintah.
- 1.3 Kebutuhan bisnis mencakup kebutuhan usaha untuk mencapai keuntungan jika organisasi merupakan suatu badan usaha, atau kebutuhan layanan tertentu jika organisasi merupakan lembaga publik (organisasi pemerintah) atau organisasi nirlaba.

- 1.4 Lingkungan terkait layanan TI mencakup model operasionalisasi sistem (*cloud/on premise*), platform infrastruktur perangkat keras atau aplikasi), personel pengguna maupun personel pengelola atau batasan subjek/objek lingkup layanan TI.
- 1.5 Yang termasuk batasan misalnya batasan terkait sumber daya yang tersedia, waktu layanan, maupun tingkat layanan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Alat pengolah data
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Kertas kerja perumusan dan analisis risiko
3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 3.2 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Standar/kerangka kerja layanan TI
 - 3.1.2 Tujuan organisasi
 - 3.1.3 Manajemen proyek

- 3.1.4 Dokumentasi dan pelaporan
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengoperasikan perangkat lunak alat bantu operasional perkantoran
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam menentukan ruang lingkup
 - 4.2 Objektif dalam menentukan tujuan
 - 4.3 Asertif dalam berkomunikasi dengan pihak terkait
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam merumuskan tujuan layanan TI sesuai dengan tujuan organisasi dan kebutuhan bisnis

KODE UNIT : J.62LTI00.002.1
JUDUL UNIT : Menyusun Rencana Pelaksanaan Manajemen Layanan Teknologi Informasi
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menentukan objek layanan Teknologi Informasi (TI), melakukan penilaian atas infrastruktur TI, melakukan penilaian risiko, dan merencanakan sumber daya untuk menyusun rencana pelaksanaan sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI).

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan objek layanan TI	1.1 Lingkungan terkait layanan TI diidentifikasi berdasarkan prosedur yang berlaku. 1.2 Objek layanan TI dianalisis berdasarkan prosedur/kerangka kerja yang digunakan. 1.3 Objek layanan TI ditetapkan mengikuti standar/kerangka kerja yang ditetapkan. 1.4 Objek layanan TI didokumentasikan sesuai standar yang ditetapkan.
2. Melakukan penilaian atas infrastruktur TI	2.1 Infrastruktur TI diidentifikasi berdasarkan prosedur yang berlaku. 2.2 Infrastruktur TI dianalisis berdasarkan prosedur/kerangka kerja yang digunakan. 2.3 Kelayakan atau <i>feasibility</i> infrastruktur TI diidentifikasi berdasarkan prosedur yang berlaku. 2.4 Kelayakan atau <i>feasibility</i> Infrastruktur TI dinilai sesuai standar yang ditetapkan. 2.5 Hasil penilaian infrastruktur TI didokumentasikan sesuai standar yang ditetapkan.
3. Melakukan penilaian risiko	3.1 Potensi risiko yang dapat memengaruhi operasional layanan TI dianalisis sesuai kerangka kerja yang ditetapkan. 3.2 Mitigasi risiko ditetapkan berdasarkan kerangka kerja yang digunakan. 3.3 Hasil penilaian risiko didokumentasikan sesuai standar prosedur yang digunakan.
4. Merencanakan sumber daya	4.1 Kebutuhan sumber daya diidentifikasi sesuai dengan kerangka kerja yang ditetapkan. 4.2 Kebutuhan sumber daya ditetapkan sesuai dengan objek layanan TI, infrastruktur TI, dan hasil penilaian risiko. 4.3 Kriteria penggunaan sumber daya ditetapkan sesuai standar yang digunakan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menentukan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menentukan objek layanan TI, melakukan penilaian atas infrastruktur TI.
 - 1.2 Lingkungan terkait layanan TI mencakup model operasionalisasi sistem (*cloud/on premise*), platform infrastruktur perangkat keras atau aplikasi, personel pengguna, personel pengelola, atau batasan subjek/objek lingkup layanan TI.
 - 1.3 Objek layanan TI mencakup entitas internal atau eksternal organisasi, individu pengguna yang dilayani, peran pengguna yang dilayani, dan infrastruktur TI yang digunakan oleh pengguna.
 - 1.4 Infrastruktur TI mencakup berbagai komponen yang diperlukan untuk mendukung operasi teknologi dalam sebuah organisasi, termasuk di antaranya perangkat keras, perangkat lunak, jaringan dan konektivitas, perangkat keamanan informasi, dan perangkat telekomunikasi.
 - 1.5 Potensi risiko layanan TI mencakup berbagai aspek, yang bisa dikelompokkan dalam beberapa kategori utama. Beberapa potensi risiko yang mungkin dihadapi dalam layanan TI antara lain risiko keamanan informasi, risiko operasional, risiko finansial, risiko strategis, dan risiko reputasi.
 - 1.6 Mitigasi risiko dalam layanan TI mencakup berbagai strategi dan tindakan untuk mengurangi atau mengelola risiko yang dapat memengaruhi integritas, ketersediaan, dan kerahasiaan sistem dan data.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat komputasi dengan perangkat lunak alat bantu dokumentasi dan analisis
 - 2.1.2 Perangkat lunak alat bantu perencanaan proyek
 - 2.1.3 Perangkat lunak alat bantu kolaborasi dan komunikasi
 - 2.1.4 Perangkat lunak alat bantu manajemen konfigurasi
 - 2.1.5 Perangkat lunak alat bantu pengelolaan risiko
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Kertas kerja penyusunan perencanaan layanan TI
3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 3.2 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Standar/kerangka kerja layanan TI
 - 3.1.2 Manajemen proyek
 - 3.1.3 Dokumentasi dan pelaporan
 - 3.1.4 Keamanan informasi
 - 3.1.5 Manajemen keamanan informasi
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengoperasikan perangkat lunak alat bantu operasional perkantoran
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam menganalisis potensi risiko
 - 4.2 Objektif dalam melakukan penilaian risiko
 - 4.3 Asertif dalam berkomunikasi dengan pihak terkait
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menetapkan kebutuhan sumber daya sesuai dengan objek layanan TI, infrastruktur TI, dan hasil penilaian risiko

KODE UNIT : J.62LTi00.003.1
JUDUL UNIT : Menyusun Katalog Layanan Teknologi Informasi
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyusun katalog layanan yang merupakan dokumentasi sistematis dan terstruktur yang merinci semua layanan yang ditawarkan oleh divisi/departemen atau tim Teknologi Informasi (TI) dalam suatu organisasi. Katalog layanan ini berfungsi sebagai panduan resmi bagi pengguna dan pemangku kepentingan untuk memahami, mengakses, dan menggunakan berbagai layanan yang disediakan oleh TI.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menganalisis layanan TI	1.1 Layanan TI yang sudah ada di organisasi diidentifikasi berdasarkan prosedur yang berlaku. 1.2 Hasil identifikasi layanan TI dianalisis sesuai standar yg berlaku. 1.3 Hasil identifikasi layanan TI didokumentasikan sesuai standar yang ditetapkan.
2. Melakukan klasifikasi atas layanan TI	2.1 Keseluruhan layanan TI dianalisis sesuai prosedur yang berlaku. 2.2 Keseluruhan layanan TI dikelompokkan berdasarkan kriteria layanan sesuai dengan kerangka kerja yang digunakan. 2.3 Hasil klasifikasi atas layanan TI didokumentasikan sesuai standar yang ditetapkan.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menentukan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyusun katalog layanan yang merupakan dokumentasi sistematis dan terstruktur yang merinci semua layanan yang ditawarkan oleh divisi/departemen atau tim TI dalam suatu organisasi.
 - 1.2 Layanan TI diantaranya desain layanan, tingkat layanan, katalog layanan, meja layanan, dan permintaan layanan.
 - 1.3 Kriteria layanan TI diantaranya kategori atau fungsi tertentu, seperti layanan jaringan, layanan aplikasi, layanan keamanan, layanan data, atau layanan bantuan penggunaan.
 - 1.4 Deskripsi rinci layanan TI mencakup diantaranya tujuan, manfaat, maupun komponen layanan sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat komputer dengan perangkat lunak alat bantu dokumentasi dan analisis
 - 2.1.2 Perangkat lunak alat bantu manajemen layanan
 - 2.1.3 Perangkat lunak alat bantu dokumentasi, kolaborasi dan komunikasi
 - 2.1.4 Perangkat lunak alat bantu manajemen aset

- 2.1.5 Perangkat lunak alat bantu pemantauan dan pelaporan
 - 2.1.6 Perangkat lunak alat bantu manajemen konfigurasi
 - 2.1.7 Perangkat lunak alat bantu pengelolaan basis pengetahuan
- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Kertas kerja pengelolaan katalog layanan TI
- 3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 3.2 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Manajemen layanan TI
 - 3.1.2 Keamanan informasi
 - 3.1.3 Dokumentasi dan pelaporan
 - 3.1.4 Infrastruktur TI
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengoperasikan perangkat lunak alat bantu operasional perkantoran

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam mengidentifikasi layanan TI yang sudah ada di organisasi
 - 4.2 Objektif dalam menetapkan peran dan penanggung jawab tiap layanan TI
 - 4.3 Asertif dalam berkomunikasi dengan pihak terkait
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi layanan TI yang sudah ada di organisasi berdasarkan prosedur yang berlaku

KODE UNIT : J.62LTIO0.004.1

JUDUL UNIT : Menyusun Manajemen Konfigurasi Layanan Teknologi Informasi

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyusun manajemen konfigurasi mencakup perancangan manajemen konfigurasi dan pembuatan manajemen konfigurasi layanan Teknologi Informasi (TI).

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merancang manajemen konfigurasi	1.1 Kebutuhan bisnis manajemen konfigurasi diidentifikasi sesuai dengan kerangka kerja yang ditetapkan. 1.2 Persyaratan manajemen konfigurasi diidentifikasi sesuai dengan kerangka kerja yang ditetapkan. 1.3 Kebijakan untuk manajemen konfigurasi dibuat sesuai standar dan prosedur yang digunakan. 1.4 Proses dan prosedur untuk manajemen konfigurasi dibuat sesuai standar yang digunakan. 1.5 Alat yang digunakan untuk menyusun manajemen konfigurasi ditetapkan sesuai dengan standar dan prosedur yang digunakan. 1.6 Hasil perancangan manajemen konfigurasi didokumentasikan sesuai standar yang ditetapkan.
2. Membuat manajemen konfigurasi	2.1 Item/komponen konfigurasi diidentifikasi sesuai dengan kerangka kerja yang ditetapkan. 2.2 Atribut dan informasi yang relevan untuk <i>item</i> konfigurasi ditetapkan sesuai dengan prosedur yang digunakan. 2.3 Basis data yang digunakan untuk mengelola <i>item</i> konfigurasi dan hubungan antar-<i>item</i> konfigurasi dibuat sesuai dengan standar dan prosedur yang digunakan. 2.4 Manajemen konfigurasi didokumentasikan sesuai standar yang ditetapkan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menentukan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyusun manajemen konfigurasi mencakup perancangan manajemen konfigurasi dan pembuatan manajemen konfigurasi.

1.2 *Item*/komponen konfigurasi diantaranya perangkat keras, perangkat lunak dan dokumen, pengelolaan konfigurasi, pengujian dan validasi, pengelolaan rilis, kendali kontrol maupun kapasitas dan kinerja.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat komputer dengan perangkat lunak alat bantu dokumentasi dan analisis
 - 2.1.2 Perangkat lunak alat bantu pengelola basis data manajemen konfigurasi
 - 2.1.3 Perangkat lunak alat bantu pengelola basis data manajemen konfigurasi
 - 2.1.4 Perangkat lunak alat bantu *Version Control Systems* (VCS)
 - 2.1.5 Perangkat lunak alat bantu anotasi
 - 2.1.6 Perangkat lunak alat bantu manajemen pengembangan dan *deployment*
 - 2.1.7 Perangkat lunak alat bantu pengelolaan basis pengetahuan
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Kertas kerja penyusunan manajemen konfigurasi
3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 3.2 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Standar/kerangka kerja layanan TI

- 3.1.2 Manajemen proyek
 - 3.1.3 Dokumentasi dan pelaporan
 - 3.1.4 Keamanan informasi
 - 3.1.5 Manajemen keamanan informasi
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengoperasikan perangkat lunak alat bantu operasional perkantoran
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam menetapkan atribut dan informasi yang relevan untuk *item* konfigurasi
 - 4.2 Objektif dalam membuat kebijakan untuk manajemen konfigurasi
 - 4.3 Asertif dalam berkomunikasi dengan pihak terkait
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi kebutuhan bisnis manajemen konfigurasi sesuai dengan kerangka kerja yang ditetapkan

KODE UNIT : J.62LTI00.005.1
JUDUL UNIT : Membuat Prosedur Manajemen Layanan Teknologi Informasi
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengidentifikasi tujuan dan kebutuhan layanan Teknologi Informasi (TI), melakukan evaluasi atas proses atau prosedur yang berlaku, mengembangkan kebijakan dan standar serta menyusun prosedur layanan TI.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi tujuan dan kebutuhan layanan TI	1.1 Tujuan layanan TI diidentifikasi berdasarkan kerangka kerja yang ditetapkan. 1.2 Kebutuhan bisnis yang harus dipenuhi oleh layanan TI diidentifikasi berdasarkan kerangka kerja yang ditetapkan. 1.3 Kebutuhan operasional yang harus dipenuhi oleh layanan TI diidentifikasi berdasarkan kerangka kerja yang ditetapkan. 1.4 Hasil identifikasi kebutuhan dan tujuan layanan TI didokumentasikan sesuai standar yang ditetapkan.
2. Melakukan evaluasi atas proses atau prosedur yang berlaku	2.1 Proses dan prosedur yang sudah atau sedang berjalan dianalisis berdasarkan kerangka kerja yang ditetapkan. 2.2 Kelebihan dan/atau kekurangan proses dan prosedur yang sudah atau sedang berjalan dievaluasi berdasarkan kerangka kerja yang ditetapkan. 2.3 Hasil analisis dan klasifikasi atas proses atau prosedur yang berlaku didokumentasikan sesuai standar yang ditetapkan.
3. Mengembangkan kebijakan dan standar	3.1 Kebijakan dan standar yang harus diikuti oleh setiap layanan TI ditetapkan sesuai kerangka kerja yang digunakan. 3.2 Kebijakan dan standar yang ditetapkan divalidasi kesesuaiannya dengan standar industri dan/atau peraturan pemerintah yang berlaku. 3.3 Kebijakan dan standar yang ditetapkan didokumentasikan sesuai dengan standar dan prosedur yang digunakan.
4. Menyusun prosedur layanan TI	4.1 Alur kerja dan proses untuk setiap layanan didefinisikan sesuai dengan kerangka kerja yang digunakan. 4.2 Peran dan penanggung jawab untuk setiap aktivitas ditetapkan sesuai kerangka kerja yang digunakan. 4.3 Peralatan dan/atau teknologi yang digunakan atau diperlukan dalam setiap aktivitas didefinisikan berdasarkan

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	standar yang ditetapkan.
	4.4 Prosedur yang disusun divalidasi sesuai kerangka kerja yang digunakan untuk memastikan fisibilitas dan efektivitasnya.
	4.5 Keseluruhan prosedur didokumentasikan berdasarkan standar yang digunakan.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menentukan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengidentifikasi tujuan dan kebutuhan layanan TI, melakukan evaluasi atas proses atau prosedur yang berlaku, mengembangkan kebijakan dan standar, serta menyusun prosedur layanan TI.
 - 1.2 Alur kerja dan proses dalam manajemen layanan TI merujuk pada serangkaian proses dan prosedur yang terstruktur untuk mengelola dan mengoptimalkan layanan TI yang disediakan oleh suatu organisasi. Alur kerja ini mencakup langkah-langkah yang diambil mulai dari permintaan layanan oleh pengguna hingga penyampaian layanan tersebut, memastikan bahwa semua kegiatan dilakukan secara efisien dan sesuai dengan kebijakan serta standar yang telah ditetapkan.
 - 1.3 Peran dan penanggung jawab dalam Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI) merujuk pada berbagai posisi dan fungsi yang ada dalam organisasi untuk memastikan layanan TI dikelola dan disampaikan dengan efisien dan efektif. Contoh peran dan penanggung jawab ini antara lain *service desk manager*, *incident manager*, *change manager*, dan *services desk personnel*.
 - 1.4 Peralatan dan teknologi merupakan alat dan sistem yang digunakan untuk mendukung proses dan praktik manajemen layanan TI, memastikan bahwa layanan diberikan dengan cara yang efisien, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Peralatan ini membantu dalam pengelolaan, pemantauan, dan peningkatan kualitas layanan TI.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat lunak alat bantu pembuatan diagram dan aliran proses kerja
 - 2.1.2 Perangkat lunak alat bantu dokumentasi, kolaborasi, dan komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Kertas kerja perumusan dan penyusunan prosedur layanan TI
- 3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 3.2 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi

4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Infrastruktur TI
 - 3.1.2 Standar/kerangka kerja layanan TI
 - 3.1.3 Manajemen proyek
 - 3.1.4 Dokumentasi dan pelaporan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengoperasikan perangkat lunak alat bantu operasional perkantoran
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam mendokumentasikan hasil identifikasi kebutuhan dan tujuan layanan TI
 - 4.2 Objektif dalam mendokumentasikan hasil identifikasi kebutuhan dan tujuan layanan TI
 - 4.3 Asertif dalam berkomunikasi dengan pihak terkait
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi tujuan layanan TI berdasarkan kerangka kerja yang ditetapkan

KODE UNIT : J.62LTI00.006.1

JUDUL UNIT : Menerapkan Desain dan Katalog Layanan Teknologi Informasi

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam merancang layanan dan katalog yang sesuai dengan tujuan, layak digunakan, dan dapat disampaikan oleh organisasi beserta ekosistemnya. Hal ini termasuk perencanaan dan pengorganisasian orang, mitra, pemasok, informasi, komunikasi, teknologi, dan praktik untuk produk dan layanan baru atau yang diubah, serta interaksi antara organisasi dan pelanggannya.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuat desain layanan Teknologi Informasi (TI) yang berorientasi pelanggan	1.1 Kebutuhan dan harapan pelanggan diidentifikasi berdasarkan analisis kebutuhan dan riset sesuai standar yang berlaku di organisasi. 1.2 Rencana desain layanan disusun sesuai standar yang berlaku di organisasi. 1.3 Rencana desain layanan didokumentasikan sesuai standar yang berlaku di organisasi.
2. Mengelola desain layanan TI	2.1 Desain layanan dikoordinasikan dengan seluruh sistem nilai layanan/ <i>Service Value System</i> (SVS) organisasi sesuai standar yang berlaku di organisasi . 2.2 Perubahan atau perbaikan yang dilakukan didokumentasikan sesuai standar yang berlaku di organisasi.
3. Mengevaluasi desain layanan TI	3.1 Desain layanan ditetapkan secara berkala oleh seluruh pemangku kepentingan (<i>stakeholder</i>) sesuai standar yang berlaku di organisasi. 3.2 Hasil tinjauan desain layanan ditetapkan oleh seluruh pemangku kepentingan (<i>stakeholder</i>) sesuai standar yang berlaku di organisasi. 3.3 Hasil tinjauan desain layanan didokumentasikan sesuai standar yang berlaku di organisasi.
4. Melakukan sinkronisasi katalog layanan TI	4.1 Layanan TI ditinjau sesuai dengan katalog layanan. 4.2 Katalog layanan diperbarui secara berkala sesuai standar yang berlaku di organisasi.
5. Melaksanakan katalog layanan TI	5.1 Layanan pelanggan dikelola sesuai dengan katalog layanan. 5.2 Penawaran layanan standar dan nonstandar dengan pelanggan didukung sesuai kebijakan organisasi.
6. Mengevaluasi pelaksanaan katalog layanan TI	6.1 Deskripsi katalog layanan dan pola permintaan dipantau sesuai standar yang berlaku di organisasi.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	6.2 Umpan balik dilakukan sesuai standar yang berlaku di organisasi.
	6.3 Rencana perbaikan diterapkan sesuai standar yang berlaku di organisasi.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk melaksanakan desain dan menerapkan katalog layanan TI (*IT Service and Catalogue Design*).
 - 1.2 Layanan TI dalam katalog meliputi namun tidak terbatas pada layanan jaringan, layanan aplikasi, dan layanan infrastruktur.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat komputer dengan perangkat lunak alat bantu dokumentasi
 - 2.1.2 Alat bantu pengelola basis data layanan
 - 2.1.3 Alat bantu komunikasi dan kolaborasi
 - 2.1.4 Alat bantu monitoring dan pelaporan otomatis
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Kertas kerja untuk penyusunan dan evaluasi *Service Level Agreement* (SLA)
- 3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 3.2 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi,

verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.

2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Standar/kerangka kerja layanan TI yang berlaku di organisasi masing-masing
 - 3.1.2 Dokumentasi dan pelaporan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengoperasikan alat bantu operasional perkantoran
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam menyusun rencana desain
 - 4.2 Objektif dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan
 - 4.3 Asertif dalam berkomunikasi dengan pihak terkait
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan berdasarkan analisis kebutuhan dan riset sesuai standar yang berlaku di organisasi

KODE UNIT : J.62LTi00.007.1
JUDUL UNIT : Menerapkan Pengelolaan Tingkat Layanan Teknologi Informasi
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menetapkan target yang jelas berbasis bisnis untuk tingkat layanan Teknologi Informasi (TI), serta memastikan bahwa penyampaian layanan TI dinilai, dipantau, dan dikelola sesuai dengan target tersebut.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merencanakan pengelolaan tingkat layanan TI	1.1 Tingkat layanan yang berlaku diidentifikasi sesuai standar yang berlaku di organisasi. 1.2 Parameter dan indikator layanan diidentifikasi sesuai perjanjian tingkat layanan/Service Level Agreement (SLA) . 1.3 Rencana pengelolaan tingkat layanan disusun sesuai dengan tingkat layanan, parameter dan indikator layanan yang telah diidentifikasi. 1.4 Rencana pengelolaan tingkat layanan ditetapkan sesuai dengan tingkat layanan, parameter dan indikator yang telah diidentifikasi.
2. Mengelola tingkat layanan TI	2.1 Ukuran layanan yang relevan dipantau secara teratur sesuai standar yang berlaku di organisasi. 2.2 Kinerja layanan terhadap SLA yang telah disepakati dianalisis sesuai standar yang berlaku di organisasi. 2.3 Penyimpangan dari tingkat layanan diidentifikasi sesuai dengan standar yang berlaku di organisasi.
3. Meninjau tingkat layanan secara berkala	3.1 Tinjauan berkala terhadap layanan yang ada dilakukan sesuai standar yang berlaku di organisasi. 3.2 SLA diperbarui berdasarkan hasil tinjauan layanan dan perubahan kebutuhan bisnis sesuai standar yang berlaku di organisasi. 3.3 Hasil pemantauan didokumentasikan sesuai standar yang berlaku di organisasi.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk pengelolaan tingkat layanan (*Service Level Management*) di berbagai jenis organisasi yang menggunakan TI.
 - 1.2 Perjanjian tingkat layanan/*Service Level Agreement* (SLA) meliputi perjanjian formal antara penyedia layanan dan pelanggan yang mendefinisikan tingkat layanan yang diharapkan.
 - 1.3 Ukuran layanan (*Service Measurement*) merujuk pada berbagai metrik dan indikator yang digunakan untuk menilai dan memantau kinerja

layanan TI yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pelanggan. Ukuran layanan ini penting karena memberikan dasar untuk mengevaluasi apakah penyedia layanan memenuhi persyaratan yang telah disepakati dalam SLA.

- 1.4 Kinerja layanan (*Service Performance*) merujuk pada tingkat efektivitas dan efisiensi layanan TI yang disediakan oleh penyedia layanan, sebagaimana diukur dan dinilai terhadap standar yang telah disepakati dengan pelanggan. Kinerja layanan merupakan salah satu elemen kunci yang diukur dalam SLA untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi dan kebutuhan bisnis pelanggan.
 - 1.5 Penyimpangan (*Breach*) merujuk pada situasi di mana penyedia layanan gagal memenuhi standar kinerja atau persyaratan lain yang telah ditetapkan dalam SLA. Penyimpangan ini terjadi ketika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan tingkat layanan yang dijanjikan, sehingga berdampak negatif pada operasi bisnis pelanggan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat komputer dengan perangkat lunak alat bantu dokumentasi
 - 2.1.2 Alat bantu pengelola basis data layanan
 - 2.1.3 Alat bantu komunikasi dan kolaborasi
 - 2.1.4 Alat bantu monitoring dan pelaporan otomatis
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Kertas kerja untuk penyusunan dan evaluasi SLA
 3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi
 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.

2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Standar/kerangka kerja layanan TI yang berlaku di organisasi masing-masing
 - 3.1.2 Dokumentasi dan pelaporan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengoperasikan alat bantu operasional perkantoran
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam menyusun rencana desain
 - 4.2 Objektif dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan
 - 4.3 Asertif dalam berkomunikasi dengan pihak terkait
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi parameter dan indikator layanan sesuai perjanjian tingkat layanan/ *Service Level Agreement* (SLA)

KODE UNIT : J.62LTII00.008.1
JUDUL UNIT : Menerapkan Meja Layanan dan Permintaan Layanan Teknologi Informasi
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengidentifikasi, menindaklanjuti, serta mengevaluasi penerapan meja layanan dalam menangani permintaan layanan dan pemenuhan permintaan layanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi permintaan layanan atau insiden	1.1 Permintaan layanan atau insiden diterima melalui berbagai saluran komunikasi sesuai standar yang berlaku di organisasi. 1.2 Jenis permintaan layanan atau laporan insiden yang diterima diklasifikasikan sesuai standar layanan yang berlaku di organisasi. 1.3 Semua permintaan layanan dan laporan insiden didokumentasikan dalam sistem manajemen layanan sesuai prosedur yang ditentukan.
2. Menindaklanjuti permintaan layanan atau insiden	2.1 Prioritas permintaan layanan atau insiden diatur berdasarkan dampak bisnis dan urgensi sesuai standar yang berlaku di organisasi. 2.2 Sumber daya yang tepat dialokasikan untuk menerapkan permintaan layanan atau insiden sesuai standar yang berlaku di organisasi. 2.3 Kemajuan permintaan layanan atau insiden didokumentasikan sesuai standar yang berlaku di organisasi.
3. Mengevaluasi pemenuhan permintaan layanan atau insiden	3.1 Pemenuhan permintaan layanan atau insiden dianalisis sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 3.2 Umpan balik dari pengguna penerima layanan atau insiden ditinjau secara berkala sesuai standar yang berlaku di organisasi. 3.3 Hasil peninjauan umpan balik dari pengguna didokumentasikan sesuai standar yang berlaku di organisasi.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk penerapan meja layanan (*service desk*) dan pemenuhan permintaan layanan (*service request*) teknologi informasi di berbagai jenis organisasi.
 - 1.2 Saluran komunikasi meliputi namun tidak terbatas pada telepon, *portal web*, *e-mail*, obrolan (*chat*), dan media sosial yang ditetapkan sebagai kontak meja layanan.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Sistem manajemen layanan (*service management system*) yang berlaku di organisasi
 - 2.1.2 Perangkat komunikasi untuk menerima dan mengelola permintaan layanan
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Kertas kerja untuk pencatatan dan analisis permintaan layanan dan laporan insiden
 - 2.2.2 Perangkat lunak untuk monitoring dan pelaporan kinerja meja layanan
3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Standar/kerangka kerja layanan TI
 - 3.1.2 Dokumentasi dan pelaporan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengoperasikan alat bantu operasional perkantoran
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam dalam mencatat dan mengklasifikasikan permintaan layanan
 - 4.2 Objektif dalam memenuhi permintaan layanan
 - 4.3 Asertif dalam berkomunikasi dengan pihak terkait

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan dalam menentukan prioritas permintaan layanan berdasarkan dampak bisnis dan urgensi sesuai standar yang berlaku di organisasi

KODE UNIT : J.62LTI00.09.1
JUDUL UNIT : Menerapkan Pengelolaan Insiden dan Masalah
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam mengidentifikasi, menindaklanjuti, serta mengevaluasi penerapan pengelolaan insiden dan masalah layanan Teknologi Informasi (TI).

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi pengelolaan insiden atau masalah (<i>incident management</i>)	1.1 Insiden atau masalah dicatat dari berbagai saluran komunikasi sesuai standar yang berlaku di organisasi. 1.2 Jenis insiden atau masalah yang diterima diklasifikasikan sesuai standar yang berlaku di organisasi. 1.3 Semua permintaan dicatat dalam sistem manajemen insiden sesuai standar yang berlaku di organisasi .
2. Melaksanakan pengelolaan insiden atau masalah (<i>incident request</i>)	2.1 Prioritas pengelolaan insiden atau masalah diatur berdasarkan dampak bisnis dan urgensi sesuai standar yang berlaku di organisasi. 2.2 Proses eskalasi diterapkan sesuai dengan kebutuhan bisnis. 2.3 Solusi (<i>workarounds</i>) atas insiden atau masalah diidentifikasi sesuai dengan standar yang berlaku di organisasi. 2.4 Sumber daya yang tepat dialokasikan untuk menangani insiden atau masalah sesuai standar yang berlaku di organisasi. 2.5 Kemajuan penyelesaian insiden atau masalah didokumentasikan sesuai standar yang berlaku di organisasi.
3. Mengevaluasi pengelolaan insiden atau masalah (<i>incident request</i>)	3.1 Metrik pengukuran perbaikan ditetapkan sesuai dengan standar yang berlaku di organisasi. 3.2 Alat ukur dan cara pengukuran metrik ditetapkan sesuai dengan standar yang berlaku di organisasi. 3.3 Umpan balik dari pengguna ditinjau secara berkala sesuai standar yang berlaku di organisasi. 3.4 Hasil peninjauan umpan balik dari pengguna didokumentasikan sesuai standar yang berlaku di organisasi.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk penerapan pengelolaan insiden dan masalah (*incident and problems management*) di berbagai jenis organisasi yang menggunakan TI.
 - 1.2 Saluran komunikasi meliputi namun tidak terbatas pada telepon, portal *web*, *email*, obrolan (*chat*), dan media sosial.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Sistem manajemen insiden (*incident management system*) yang berlaku di organisasi
 - 2.1.2 Perangkat komunikasi untuk menerima dan mengelola pengelolaan insiden
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Kertas kerja untuk pencatatan dan analisis insiden dan permintaan layanan
 - 2.2.2 Perangkat lunak untuk monitoring dan pelaporan kinerja meja layanan
3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 3.2 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Standar/kerangka kerja layanan TI
 - 3.1.2 Dokumentasi dan pelaporan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengoperasikan alat bantu operasional perkantoran

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam mencatat dan mengklasifikasikan insiden atau masalah
 - 4.2 Objektif dalam menangani dan menyelesaikan insiden atau masalah
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menetapkan metrik pengukuran perbaikan sesuai dengan standar yang berlaku di organisasi
 - 5.2 Ketepatan dalam menentukan prioritas pengelolaan insiden berdasarkan dampak bisnis dan urgensi sesuai standar yang berlaku di organisasi

KODE UNIT : J.62LTi00.010.1
JUDUL UNIT : Menerapkan Manajemen Aset Teknologi Informasi
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam merencanakan manajemen aset Teknologi Informasi (TI), menerapkan pengelolaan operasional TI dan membuang aset TI guna penerapan manajemen aset TI serta aset lain.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merencanakan manajemen aset TI	1.1 Aset TI diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan organisasi. 1.2 Risiko terkait aset TI dinilai sesuai dengan metode penilaian risiko organisasi. 1.3 Rencana manajemen aset TI (<i>information technology asset management plan</i>) ditetapkan sesuai dengan kebutuhan bisnis. 1.4 Aset TI diakuisisi sesuai dengan rencana arsitektur TI .
2. Melaksanakan pengelolaan operasional aset TI	2.1 Aset TI digunakan sesuai kebutuhan bisnis. 2.2 Pemanfaatan aset TI dioptimalisasi untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan efisiensi biaya. 2.3 Lisensi aset TI diidentifikasi sesuai dengan jenis pemanfaatan aset TI . 2.4 Aset TI dipantau untuk memastikan penggunaan dan kinerja aset sesuai dengan target indikator kinerja yang ditentukan. 2.5 Catatan aset TI dipelihara dalam register aset TI (<i>information technology asset register</i>).
3. Membuang aset TI (<i>information technology asset disposal</i>)	3.1 Aset TI yang telah melewati masa pakai ditinjau sesuai dengan kebijakan pengelolaan aset TI . 3.2 Aset TI dimusnahkan sesuai kebijakan dan prosedur penghapusan aset TI . 3.3 Aset TI yang berupa media penyimpan data dihancurkan sesuai kebijakan dan prosedur penghapusan aset TI. 3.4 Aset TI yang dibuang atau dihancurkan dicatat dalam register aset TI (<i>information technology asset register</i>).

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menentukan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja seseorang yang dibutuhkan oleh pemilik dan pengelola aset dalam mengelola aset TI berdasarkan kebutuhan.
 - 1.2 Tujuan penerapan pengelolaan aset TI untuk merencanakan dan mengelola aset organisasi dalam mencapai manfaat yang optimal,

mengelola biaya aset, mengelola risiko terkait aset, dan memenuhi persyaratan kepatuhan atas pengelolaan aset TI. Risiko aset TI merupakan efek ketidakpastian terhadap pengelolaan aset TI.

- 1.3 Aset TI mencakup *item*, benda, atau entitas yang dapat digunakan untuk memperoleh, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi digital dan memiliki nilai potensial atau aktual bagi suatu organisasi. Contoh aset TI meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.3.1 Perangkat keras (*hardware*).
 - 1.3.2 Perangkat lunak (*software*).
 - 1.3.3 Media penyimpanan (fisik dan digital).
 - 1.3.4 Peralatan IT (fisik dan virtual).
 - 1.3.5 Lisensi (termasuk bukti lisensi).
 - 1.3.6 Kontrak.
 - 1.3.7 *Information Technology Asset Management* (ITAM) sistem manajemen aset (termasuk sistem dan peralatan dan metadata yang dibutuhkan untuk mengelola seluruh aset TI).
- 1.4 Rencana manajemen aset TI merupakan informasi terdokumentasi yang menentukan aktivitas, sumber daya, dan skala waktu yang diperlukan untuk mengelola sebuah atau sekelompok aset TI, untuk mencapai tujuan manajemen aset TI organisasi. Rencana manajemen aset meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.4.1 Ruang lingkup pengelolaan aset TI.
 - 1.4.2 Pemilik aset TI.
 - 1.4.3 Jadwal pengelolaan aset TI.
 - 1.4.4 Jangka waktu pengelolaan aset TI.
 - 1.4.5 Jadwal rilis dan penyebaran Aset TI.
- 1.5 Arsitektur TI merupakan serangkaian prinsip, pedoman, atau aturan yang digunakan oleh organisasi untuk mengarahkan proses memperoleh, membangun, memodifikasi, dan menghubungkan sumber daya TI di seluruh organisasi.
- 1.6 Jenis-jenis lisensi pemanfaatan aset TI mencakup:
 - 1.6.1 langganan tahunan (*annual subscription*).
 - 1.6.2 lisensi berkelanjutan (*perpetual model*).
 - 1.6.3 lisensi langganan (*subscription based model*).
- 1.7 Indikator kinerja merupakan suatu variabel yang digunakan untuk mengekspresikan secara kuantitatif efektivitas dan efisiensi proses atau operasi dengan berpedoman pada target-target dan tujuan organisasi.
- 1.8 Register aset TI (*information technology asset register*) merupakan daftar aset yang bernilai yang dimiliki organisasi.
- 1.9 Kebijakan pengelolaan aset TI merupakan aturan dan tata cara yang ditetapkan guna mengelola aset TI, mencakup tata cara pengelolaan identifikasi aset, pelacakan aset, pemeliharaan aset, dan siklus hidup aset.
- 1.10 Kebijakan dan prosedur penghapusan aset TI merupakan aturan dan tata cara yang ditetapkan bagi penghapusan aset TI. Mencakup hal-hal berikut ini:
 - 1.10.1 Tujuan penghapusan aset.
 - 1.10.2 Ruang lingkup penghapusan aset.
 - 1.10.3 Prosedur penghapusan aset.
 - 1.10.4 Penilaian risiko atas pemusnahan aset.
 - 1.10.5 Jadwal penghapusan aset.
 - 1.10.6 Pelaksana penghapusan aset.
 - 1.10.7 Dokumentasi penghapusan aset.
- 1.11 Media penyimpanan data merupakan sarana penyimpanan data

elektronik atau data digital dengan berbagai jenis seperti magnetik dan cakram optik.

- 1.12 Manajemen aset teknologi informasi/*Information Technology Asset Management* (ITAM) merupakan subdisiplin manajemen aset yang secara khusus ditujukan untuk mengelola siklus hidup aset TI serta infrastruktur yang menyusunnya sejak aset TI diperoleh, digunakan, dipelihara, disimpan, hingga dimusnahkan.
- 1.13 Metode penilaian risiko organisasi merupakan suatu cara terstruktur dalam melakukan penilaian risiko dengan membandingkan kondisi terhadap tingkat risiko atau kriteria risiko yang telah ditentukan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Kertas kerja bagi pencatatan aset TI
 - 2.1.2 Kertas kerja penentuan lingkup penanganan masalah TI
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat pengolah data
 - 2.2.2 Aplikasi *helpdesk ticketing*
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Tata kelola TI
 - 3.1.2 Manajemen layanan TI

- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengidentifikasi kebutuhan aset TI yang akan dikelola
 - 3.2.2 Mendokumentasikan pemenuhan kebutuhan aset TI
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam menganalisis kebutuhan aset TI
 - 4.2 Objektif dalam menganalisis risiko pengelolaan aset TI
 - 4.3 Asertif dalam mengelola aset TI
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menetapkan rencana manajemen aset TI (*information technology asset management plan*) sesuai kebutuhan bisnis

KODE UNIT : J.62LTi00.011.1
JUDUL UNIT : Menerapkan Pengelolaan Konfigurasi Teknologi Informasi
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam merencanakan, melakukan pengendalian atas konfigurasi aset Teknologi Informasi (TI) dan memelihara hubungan konfigurasi guna menerapkan pengelolaan konfigurasi TI.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merencanakan manajemen konfigurasi TI	1.1 Manajemen konfigurasi TI diidentifikasi sesuai kebutuhan bisnis. 1.2 Batasan ruang lingkup konfigurasi ditetapkan sesuai dengan kebutuhan bisnis. 1.3 Proses perencanaan konfigurasi didokumentasikan sesuai ketentuan.
2. Melakukan pengendalian atas manajemen konfigurasi TI	2.1 Butir konfigurasi dikelola dalam sistem manajemen konfigurasi (Configuration Management System – CMS) sesuai dengan rencana manajemen konfigurasi. 2.2 Perubahan butir konfigurasi diverifikasi sesuai kaidah manajemen perubahan . 2.3 Versi butir konfigurasi dikelola sesuai dengan kebutuhan bisnis. 2.4 Informasi konfigurasi TI divalidasi sesuai dengan standar atau baseline konfigurasi TI yang ditentukan. 2.5 Pengendalian manajemen konfigurasi TI didokumentasikan sesuai ketentuan.
3. Memelihara hubungan manajemen konfigurasi TI	3.1 Hubungan antara konfigurasi TI diidentifikasi sesuai dengan fungsi aset TI. 3.2 Keterkaitan dan ketergantungan antar konfigurasi TI diuraikan sesuai dengan fungsi bisnis organisasi . 3.3 Pemeliharaan informasi konfigurasi TI didokumentasikan sesuai ketentuan.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menentukan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja seseorang yang dibutuhkan dalam menerapkan pengelolaan konfigurasi TI berdasarkan kebutuhan.
 - 1.2 Tujuan penerapan pengelolaan konfigurasi TI merupakan hasil akhir yang diharapkan dari pengelolaan konfigurasi, seperti pengamanan atas perubahan konfigurasi, pengelolaan hak akses terhadap konfigurasi, dan persiapan pemulihan bencana.
 - 1.3 Manajemen konfigurasi merupakan aktivitas untuk mengidentifikasi, merekam, mengendalikan, menelusuri, dan memverifikasi butir konfigurasi, serta memanajementi informasi konfigurasi yang relevan dengan ruang lingkup manajemen layanan organisasi.
 - 1.4 Butir konfigurasi (*configuration item*) merupakan elemen yang perlu dikendalikan dalam rangka menyampaikan satu atau beberapa

layanan yang didalamnya terdapat informasi konfigurasi.

- 1.5 Sistem manajemen konfigurasi (*Configuration Management System – CMS*) merupakan seperangkat alat dan data yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, memperbarui, menganalisis, dan menyajikan data tentang semua butir konfigurasi dan hubungannya. CMS dapat mengelola lebih dari satu basis data manajemen konfigurasi (*Configuration Management Data Base – CMDB*) fisik. Struktur dasarnya ditentukan oleh model konfigurasi dan model logis dari aset layanan TI.
 - 1.6 Kaidah manajemen perubahan meliputi prinsip-prinsip yang membimbing praktik pengelolaan perubahan dalam lingkungan organisasi. Prinsip ini membantu memastikan bahwa perubahan dikelola dengan baik berdasarkan permintaan perubahan, mengurangi risiko, dan mendukung keberhasilan implementasi sesuai kebutuhan bisnis.
 - 1.7 Versi butir konfigurasi merupakan status atau iterasi tertentu dari suatu butir konfigurasi pada titik waktu tertentu. Hal ini mencakup informasi tentang bagaimana butir konfigurasi dikelola, termasuk atribut, perubahan, dan hubungannya dengan konfigurasi lain.
 - 1.8 Informasi konfigurasi termasuk diantaranya identifikasi unik seperti nomor seri butir konfigurasi, jenis butir konfigurasi, deskripsi butir konfigurasi dan perannya dalam manajemen layanan, relasi antar butir konfigurasi, dan status butir konfigurasi apakah masih aktif, sedang *standby*, atau sudah dinonaktifkan.
 - 1.9 Standar atau *baseline* konfigurasi berupa suatu deskripsi yang disepakati tentang atribut suatu produk pada suatu titik waktu tertentu yang berfungsi sebagai dasar acuan untuk mendefinisikan perubahan.
 - 1.10 Fungsi bisnis organisasi meliputi berbagai aktivitas yang dilakukan oleh organisasi melalui berbagai unit kerja dengan tanggung jawab yang berbeda-beda untuk mencapai tujuan bisnis tertentu.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Basis data bagi pengelolaan konfigurasi teknologi informasi - *Configuration Management Data Base (CMDB)*
 - 2.1.2 Kertas kerja penentuan lingkup pengelolaan konfigurasi TI
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat pengolah data
 - 2.2.2 Aplikasi *information technology asset management* dan CMDB
3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Tata kelola TI
 - 3.1.2 Manajemen layanan TI
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menganalisis aset TI yang akan ditangani
 - 3.2.2 Mendokumentasikan pengelolaan konfigurasi TI
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam menganalisis kebutuhan layanan TI
 - 4.2 Objektif dalam menganalisis risiko terkait layanan TI
 - 4.3 Asertif dalam menangani masalah dalam mengelola layanan TI
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi konfigurasi TI sesuai dengan kebutuhan bisnis

KODE UNIT : J.62LTI00.012.1
JUDUL UNIT : Menerapkan Pengujian dan Validasi Layanan Teknologi Informasi
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menetapkan kriteria penerimaan pengujian, melaksanakan verifikasi atas layanan Teknologi Informasi (TI) guna menerapkan pengujian dan validasi layanan TI.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menetapkan kriteria penerimaan pengujian layanan TI	1.1 Kriteria penerimaan hasil pengujian diidentifikasi berdasarkan persyaratan. 1.2 Kriteria penerimaan hasil pengujian ditetapkan berdasarkan persetujuan. 1.3 Kriteria penerimaan didokumentasikan sesuai ketentuan.
2. Melaksanakan validasi atas layanan TI yang siap <i>deploy</i> dan siap rilis	2.1 Strategi pengujian layanan TI disusun dengan mencakup kriteria penerimaan layanan dan persyaratan para pemangku kepentingan. 2.2 Layanan TI diuji berdasarkan kriteria penerimaan hasil pengujian yang telah ditetapkan. 2.3 Hasil pengujian layanan TI divalidasi sesuai dengan kriteria penerimaan yang telah ditentukan. 2.4 Pelaksanaan pengujian dan validasi didokumentasikan sesuai ketentuan yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menentukan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja seseorang yang dibutuhkan dalam melaksanakan pengujian dan validasi layanan TI berdasarkan kebutuhan.
 - 1.2 Tujuan pelaksanaan pengujian dan validasi layanan TI untuk mendapatkan keyakinan bahwa layanan TI telah memenuhi kondisi untuk kesiapan produksi.
 - 1.3 Kriteria penerimaan hasil pengujian merupakan kondisi atau persyaratan yang harus dipenuhi oleh hasil pengujian guna memastikan bahwa layanan TI yang diuji memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna serta mematuhi kebijakan dan standar organisasi.
 - 1.4 Strategi pengujian layanan TI mencakup rencana yang dirancang untuk menguji layanan TI dengan efektif yang dilakukan dengan cara yang terkoordinasi dan sesuai dengan kebutuhan bisnis serta tujuan organisasi.
 - 1.5 Hasil pengujian merupakan hasil yang diperoleh dari aktivitas pengujian mencakup sesuai ruang lingkup pengujian yang dilakukan, yaitu uji fungsi, uji keamanan, uji kinerja, dan uji kepatuhan.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Kertas kerja bagi pencatatan kriteria penerimaan layanan TI
 - 2.1.2 Kertas kerja bagi pelaksanaan pengujian dan validasi layanan TI
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat pengolah data
 - 2.2.2 Aplikasi pengujian layanan
3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 3.2 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Tata kelola TI
 - 3.1.2 Manajemen layanan TI
 - 3.1.3 Manajemen rilis dan *deployment*
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menyusun kriteria pengujian atas layanan TI yang akan ditangani
 - 3.2.2 Melakukan pengujian layanan TI
 - 3.2.3 Mendokumentasikan proses pengujian layanan TI

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam menganalisis kebutuhan layanan TI
 - 4.2 Objektif dalam menganalisis risiko terkait layanan TI
 - 4.3 Asertif dalam menangani masalah dalam mengelola layanan TI
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi kriteria penerimaan hasil pengujian berdasarkan persyaratan

KODE UNIT : J.62LTI00.013.1
JUDUL UNIT : Menerapkan Pengelolaan Rilis Teknologi Informasi
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyusun rencana rilis Teknologi Informasi (TI), melakukan pengendalian atas rencana rilis, dan mengimplementasikan rilis guna menerapkan pengelolaan rilis IT.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyusun rencana rilis TI	1.1 Kebijakan dan prosedur rilis diidentifikasi sesuai ketentuan. 1.2 Rencana rilis ditetapkan sesuai dengan kebutuhan bisnis. 1.3 Rencana rilis didokumentasikan sesuai ketentuan.
2. Melakukan pengendalian atas rencana rilis TI	2.1 Pelaksanaan rilis dikelola sesuai dengan rencana rilis. 2.2 Pengendalian rilis lingkup fungsional dan nonfungsional atas paket rilis dilakukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur. 2.3 Pengujian rilis didokumentasikan sesuai ketentuan.
3. Mengimplementasikan rilis TI	3.1 Rencana implementasi rilis disusun sesuai tahapan rilis. 3.2 Tinjauan pascaimplementasi/Post-Implementation-Review (PIR) dilakukan sesuai prosedur pelaksanaan. 3.3 Pelaksanaan rilis dan hasil evaluasi <i>post-implementation review</i> didokumentasikan sesuai dengan ketentuan.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menentukan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja seseorang yang dibutuhkan dalam menerapkan pengelolaan rilis TI berdasarkan kebutuhan.
 - 1.2 Tujuan penerapan pengelolaan rilis TI untuk menyediakan perubahan layanan atau layanan baru tersedia bagi pengguna.
 - 1.3 Rencana rilis meliputi informasi terdokumentasi yang menentukan aktivitas, sumber daya, dan satuan waktu bagi pelaksanaan rilis. Adapun rencana rilis berisi informasi-informasi:
 - 1.3.1 Jadwal pelaksanaan rilis.
 - 1.3.2 Paket rilis (*release package*) sesuai rancangan pengembangan.
 - 1.3.3 Versi rilis berikut keterangan pembaruannya.
 - 1.3.4 Rencana penjaminan mutu (*quality assurance*) rilis.
 - 1.3.5 Rencana pengujian mutu rilis (*quality testing*) yang mencakup lingkup uji fungsi, uji kinerja, uji keamanan, dan uji kepatuhan.
 - 1.3.6 Dukungan operasional setelah masa produksi.
 - 1.3.7 Pelatihan bagi pengguna rilis.
 - 1.3.8 Tingkat layanan yang dibutuhkan pada tahap produksi/operasional.

- 1.3.9 Rencana keberlangsungan paket rilis untuk menjamin ketersediaan layanan.
 - 1.4 Pengendalian rilis berupa aktivitas yang dilakukan secara sistematis untuk memastikan paket rilis telah memenuhi persyaratan yang ditentukan. Adapun lingkup pengujian rilis mencakup bidang-bidang:
 - 1.4.1 Pengendalian fungsional:
 - a. Uji unit (*unit test*).
 - b. Uji integrasi (*integration test*).
 - c. Uji sistem (*system test*).
 - d. Uji penerimaan pengguna/ *User Acceptance Test* (UAT).
 - 1.4.2 Pengendalian nonfungsional:
 - a. Uji fungsi/kegunaan.
 - b. Uji kinerja.
 - c. Uji keamanan.
 - d. Uji kepatuhan.
 - 1.5 Rencana implementasi rilis meliputi informasi terdokumentasi yang merinci aktivitas untuk mengimplementasikan rilis atau perubahan layanan dengan sukses. Rencana implementasi rilis ini mencakup informasi diantaranya:
 - 1.5.1 Paket rilis yang akan diimplementasikan.
 - 1.5.2 Jadwal implementasi rilis.
 - 1.5.3 Kriteria keberhasilan rilis.
 - 1.5.4 Rencana pengembalian rilis (*roll-back plan*).
 - 1.5.5 Metode komunikasi.
 - 1.5.6 Rencana pelatihan pengguna.
 - 1.6 Tinjauan pascaimplementasi/*Post-Implementation Review* (PIR) merupakan proses evaluasi yang dilakukan setelah sistem atau perubahan telah diimplementasikan. Tujuan dari tinjauan ini untuk memastikan bahwa implementasi berjalan dengan baik, memenuhi tujuan bisnis, dan mengidentifikasi pelajaran yang dapat diterapkan pada pengembangan sistem di masa depan.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Kertas kerja bagi pencatatan pengelolaan rilis TI
 - 2.1.2 Kertas kerja penentuan lingkup pengelolaan rilis TI
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat pengolah data
 - 2.2.2 Aplikasi *Continuous Improvement/Continuous Development* (CI/CD)
 - 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
 - 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Tata kelola TI
 - 3.1.2 Manajemen layanan TI
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menganalisis permasalahan TI yang akan ditangani
 - 3.2.2 Mendokumentasikan penanganan permasalahan TI
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam menganalisis masalah TI
 - 4.2 Objektif dalam menganalisis risiko TI
 - 4.3 Asertif dalam menangani masalah TI
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menetapkan rencana rilis sesuai dengan kebutuhan bisnis

KODE UNIT : J.62LTi00.014.1
JUDUL UNIT : Menerapkan Kendali Perubahan
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menerapkan kendali perubahan (*change control*) yang mencakup mengelola permintaan perubahan, mengendalikan perubahan, mengimplementasikan perubahan, dan mereviu hasil perubahan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengelola permintaan perubahan	1.1 Permintaan perubahan/Request For Change (RFC) diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan bisnis. 1.2 Permintaan perubahan dikategorikan sesuai dengan kebutuhan bisnis. 1.3 Permintaan perubahan didokumentasikan sesuai ketentuan.
2. Mengendalikan perubahan	2.1 Permintaan perubahan dievaluasi sesuai dengan kebutuhan bisnis. 2.2 Permintaan perubahan diotorisasi sesuai dengan kewenangan.
3. Mengimplementasikan perubahan	3.1 Permintaan perubahan diterapkan sesuai dengan permintaan perubahan/ <i>Request For Change</i> (RFC). 3.2 Permintaan perubahan diverifikasi sesuai dengan kaidah manajemen perubahan . 3.3 Penerapan perubahan didokumentasikan sesuai dengan ketentuan.
4. Mereviu hasil perubahan	4.1 Tinjauan pascaimplementasi (Post Implementation Review – PIR) dilakukan sesuai dengan kebutuhan. 4.2 Hasil perubahan didokumentasikan sesuai ketentuan yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menentukan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja seseorang yang dibutuhkan dalam menerapkan kendali perubahan Teknologi Informasi (TI) berdasarkan kebutuhan.
 - 1.2 Tujuan penerapan kendali perubahan TI untuk menyediakan perubahan layanan atau layanan baru tersedia bagi pengguna dengan aman dan andal.
 - 1.3 Permintaan perubahan/*Request For Change* (RFC) berbentuk permintaan terdokumentasi yang diajukan untuk mendapatkan persetujuan atas suatu perubahan. Permintaan perubahan yang disetujui akan diterapkan oleh pemilik proses bisnis terkait yang berwenang mengelola perubahan.
 - 1.4 Kaidah manajemen perubahan terdiri dari prinsip-prinsip yang membimbing praktik pengelolaan perubahan dalam lingkungan organisasi. Prinsip ini membantu memastikan bahwa perubahan dikelola dengan baik, mengurangi risiko, dan mendukung keberhasilan implementasi.

- 1.5 Tinjauan pascaimplementasi (*Post Implementation Review* – PIR) merupakan proses evaluasi yang dilakukan setelah suatu proyek atau inisiatif layanan selesai dilaksanakan dengan tujuan untuk menilai keberhasilan implementasi, mengidentifikasi area perbaikan, dan memastikan bahwa tujuan proyek telah tercapai sesuai dengan rencana.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Kertas kerja bagi pencatatan kendali perubahan TI
 - 2.1.2 Kertas kerja penentuan lingkup kendali perubahan TI
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat pengolah data
 - 2.2.2 Aplikasi sistem persetujuan/*workflow*
3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 3.2 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Tata kelola TI

- 3.1.2 Manajemen layanan TI
- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Menganalisis risiko TI yang akan ditangani
 - 3.2.2 Mendokumentasikan penanganan risiko TI
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam menganalisis dan mengelola data permintaan perubahan
 - 4.2 Objektif dalam mengimplementasikan perubahan sesuai dengan analisis data permintaan perubahan
 - 4.3 Asertif dalam berkomunikasi dengan pihak terkait
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi permintaan perubahan/*Request For Change* (RFC) sesuai dengan kebutuhan bisnis

KODE UNIT : J.62LTI00.015.1
JUDUL UNIT : Menerapkan Pengelolaan Kapasitas dan Ketersediaan Layanan Teknologi Informasi
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menerapkan pengelolaan kapasitas dan kinerja yang mencakup merencanakan, memantau, dan mengelola kinerja kapasitas dan ketersediaan layanan Teknologi Informasi (TI) untuk memastikan bahwa layanan beroperasi secara efisien dan dapat memenuhi kebutuhan bisnis.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi kebutuhan akan kapasitas dan kinerja layanan TI yang diperlukan	1.1 Layanan TI dikelompokkan sesuai kebutuhan bisnis. 1.2 Alat ukur kinerja kapasitas dan ketersediaan layanan TI ditentukan sesuai dengan jenis layanan. 1.3 Tingkat kapasitas dan kinerja layanan TI ditentukan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Melaksanakan pengelolaan kinerja layanan TI	2.1 Sumber daya TI dialokasikan sesuai kebutuhan agar layanan berjalan dengan baik. 2.2 Perbaikan kapasitas disesuaikan dengan mengacu pada hasil kerja layanan TI.
3. Memonitor capaian kinerja layanan TI	3.1 Kinerja layanan TI dipantau secara berkala sesuai dengan standar monitoring. 3.2 Data level kinerja kapasitas dan ketersediaan layanan TI dikumpulkan sesuai kebutuhan. 3.3 Level kinerja kapasitas dan ketersediaan layanan TI diukur berdasarkan data layanan yang ada. 3.4 Perbedaan target dan capaian kinerja dianalisis sesuai dengan kebutuhan. 3.5 Rekomendasi perbaikan kapasitas dan ketersediaan layanan TI disusun sesuai dengan kebutuhan.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menentukan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja seseorang yang dibutuhkan dalam menerapkan pengelolaan kapasitas dan ketersediaan layanan TI berdasarkan kebutuhan.
 - 1.2 Alat ukur kinerja merupakan instrumen atau metode yang digunakan untuk mengukur dan menilai tingkat kinerja suatu layanan.
 - 1.3 Sumber daya TI meliputi namun tidak terbatas pada komputer, sistem komputer, perangkat jaringan, sistem telepon, atau aplikasi perangkat lunak lainnya.
 - 1.4 Level kinerja merupakan pengukuran atas apa yang dicapai atau diberikan oleh suatu layanan.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat lunak untuk monitoring kinerja dan kapasitas
 - 2.1.2 Alat bantu analisis dan prediksi tren kapasitas
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Kertas kerja untuk penyusunan, evaluasi kinerja, dan kapasitas
3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Teknik pemantauan kinerja layanan TI
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengoperasikan perangkat lunak manajemen layanan TI
 - 3.2.2 Mengelola dan memonitor kinerja dan kapasitas layanan TI
 - 3.2.3 Melakukan analisis kinerja layanan TI
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam memantau dan menganalisis data kinerja dan kapasitas layanan TI
 - 4.2 Objektif dalam mengambil tindakan perbaikan berdasarkan analisis data kinerja dan kapasitas layanan TI
 - 4.3 Asertif dalam berkomunikasi dengan pihak terkait

5. Aspek kritis

- 5.1 Ketepatan mengukur level kinerja kapasitas dan ketersediaan layanan TI berdasarkan data layanan yang ada

KODE UNIT : J.62LTi00.016.1
JUDUL UNIT : Menerapkan Pengelolaan *Event* dan Pemantauan
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menerapkan pengelolaan peristiwa (*event*) dan pemantauan yang mencakup mengidentifikasi *event* dalam sistem Teknologi Informasi (TI), melaksanakan pengelolaan *event*, dan memonitor sistem secara efektif untuk mendeteksi dan merespon *event* yang terjadi guna memastikan kelancaran operasional layanan TI.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menganalisis <i>event</i> dalam sistem TI	1.1 Jenis-jenis <i>event</i> dalam sistem TI diidentifikasi berdasarkan fungsi dan dampaknya terhadap layanan. 1.2 <i>Event-event</i> kritis dikategorikan dengan tepat sesuai kebutuhan bisnis . 1.3 Kebijakan dan prosedur terkait pengelolaan <i>event</i> disesuaikan untuk kebutuhan bisnis.
2. Melaksanakan pengelolaan <i>event</i>	2.1 Sistem dan alat bantu monitoring diatur sesuai dengan kebutuhan bisnis. 2.2 Proses eskalasi diterapkan sesuai dengan kebutuhan bisnis. 2.3 Tindakan korektif dilakukan sesuai dengan kebutuhan bisnis.
3. Memonitor <i>event</i> dan pemantauan sistem	3.1 Pemantauan sistem berkelanjutan dilakukan sesuai dengan kebutuhan bisnis. 3.2 Data <i>event</i> dianalisis secara berkala sesuai dengan kebutuhan bisnis. 3.3 Laporan pemantauan didokumentasikan sesuai dengan kebutuhan bisnis.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menentukan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja seseorang yang dibutuhkan dalam menerapkan pengelolaan *event* dan pemantauan berdasarkan kebutuhan.
 - 1.2 Jenis-jenis *event* dalam sistem TI meliputi semua peristiwa atau perubahan status yang terdeteksi oleh alat monitoring. *Event* ini diklasifikasikan berdasarkan tingkat urgensi dan dampaknya terhadap sistem atau layanan. Berikut ialah jenis-jenis *event* umum:
 - 1.2.1 *Event* normal: perubahan status atau aktivitas yang diharapkan dalam sistem. Misalnya, pengguna *log in* ke sistem atau menjalankan tugas terjadwal. *Event* normal biasanya tidak memerlukan tindakan lebih lanjut.
 - 1.2.2 *Event warning*: indikator bahwa kondisi dalam sistem mungkin memerlukan perhatian. Ini bisa menjadi tanda awal dari potensi masalah. Misalnya, penggunaan *Central Processing Unit* (CPU) mendekati batas yang ditentukan atau memori yang tersisa hampir habis. *Event warning* memerlukan pemantauan

- lebih lanjut atau tindakan pencegahan untuk mencegah masalah yang lebih besar.
- 1.2.3 *Event critical*: peristiwa yang menunjukkan bahwa sistem atau layanan sedang mengalami gangguan yang signifikan atau berada dalam kondisi yang tidak dapat berfungsi. Contohnya termasuk kegagalan *server*, kehilangan koneksi jaringan, atau aplikasi yang *crash*. *Event critical* memerlukan tindakan segera untuk memulihkan layanan dan mencegah dampak yang lebih besar pada bisnis.
 - 1.3 Kebutuhan bisnis atau kebutuhan organisasi mencakup persyaratan, kondisi, atau tuntutan penting yang harus dipenuhi agar organisasi dapat beroperasi secara efisien, berkembang, dan mencapai tujuannya.
 - 1.4 Sistem dan alat bantu monitoring merupakan perangkat dan aplikasi yang digunakan untuk mengawasi, mengidentifikasi, dan mencatat aktivitas serta status dari berbagai komponen infrastruktur TI, seperti *server* baik *on-premise* maupun *cloud*, jaringan, aplikasi, dan layanan.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat komputer
 - 2.1.2 Perangkat lunak untuk monitoring *event* dan pemantauan sistem
 - 2.1.3 Alat bantu analisis *event* dan pemantauan
 - 2.1.4 Perangkat komunikasi dan kolaborasi untuk tim respon
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Kertas kerja evaluasi monitoring *event*
 3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.

- 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Konsep dasar pengelolaan *event* dan pemantauan sistem
 - 3.1.2 Teknik pemantauan sistem TI
 - 3.1.3 Prosedur dan standar *Information Technology System Management*
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengoperasikan perangkat lunak monitoring *event*
 - 3.2.2 Mengelola dan memonitor *event* dalam sistem TI
 - 3.2.3 Melakukan analisis *event* dan pemantauan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam memantau dan menganalisis data *event* dalam sistem
 - 4.2 Objektif dalam mengambil tindakan berdasarkan analisis data *event*
 - 4.3 Asertif dalam berkomunikasi dengan pihak terkait
5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi jenis-jenis *event* dalam sistem TI berdasarkan fungsi dan dampaknya terhadap layanan

KODE UNIT : J.62LTi00.017.1
JUDUL UNIT : Menerapkan Pengelolaan Keberlangsungan Layanan Teknologi Informasi
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengidentifikasi risiko terhadap keberlangsungan layanan (*service continuity management*), melaksanakan rencana keberlangsungan layanan, dan memonitor efektivitas pengelolaan keberlangsungan layanan untuk memastikan bahwa layanan Teknologi Informasi (TI) dapat dipulihkan dan beroperasi dengan gangguan yang minimal.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menganalisis risiko keberlangsungan layanan TI	1.1 Risiko terhadap keberlangsungan layanan TI diidentifikasi melalui analisis dampak bisnis . 1.2 Kebutuhan keberlangsungan layanan TI diidentifikasi berdasarkan analisis tingkat kritis layanan dan persyaratan pemulihan. 1.3 Prosedur keberlangsungan layanan TI disesuaikan untuk mendukung kesiapan terhadap bencana atau insiden besar. 1.4 Rencana keberlangsungan layanan TI dikembangkan sesuai kebutuhan.
2. Melaksanakan keberlangsungan layanan TI	2.1 Rencana keberlangsungan layanan TI diimplementasikan sesuai prosedur. 2.2 Pengujian rencana keberlangsungan layanan TI dilakukan secara berkala untuk memastikan efektivitas dan kesiapan pelaksanaan. 2.3 Tindakan respons dilakukan pada saat terjadi insiden atau bencana, sesuai dengan rencana keberlangsungan layanan TI.
3. Memonitor keberlangsungan layanan TI	3.1 Pelaksanaan rencana keberlangsungan layanan TI dipantau secara berkala sesuai prosedur yang telah ditetapkan. 3.2 Data terkait pemulihan dan pemeliharaan layanan TI dianalisis sesuai prosedur yang berlaku. 3.3 Laporan keberlangsungan layanan TI didokumentasikan berdasarkan hasil evaluasi.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menentukan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja seseorang yang dibutuhkan dalam menerapkan pengelolaan keberlangsungan layanan (*service continuity management*) berdasarkan kebutuhan.

- 1.2 Analisis dampak bisnis atau *Business Impact Analysis* (BIA) merupakan proses menganalisis aktivitas dan efek dari suatu gangguan yang terjadi terhadap aktivitas bisnis.
- 1.3 Rencana keberlangsungan layanan TI meliputi strategi pemulihan, tindakan pencegahan, dan pemulihan darurat.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat komputer dengan perangkat lunak alat bantu dokumentasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Data layanan TI yang telah dilakukan dalam kurun waktu tertentu
3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 3.2 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Pengetahuan mengenai standar atau kerangka kerja layanan TI
 - 3.1.2 Pengetahuan mengenai dokumentasi dan pelaporan

3.2 Keterampilan

3.2.1 Mengoperasikan alat bantu operasional perkantoran

4. Sikap kerja yang diperlukan

4.1 Teliti dalam menganalisis data keberlangsungan layanan TI

4.2 Objektif dalam melaksanakan rencana sesuai dengan analisis data keberlangsungan layanan TI

4.3 Asertif dalam berkomunikasi dengan pihak terkait

5. Aspek kritis

5.1 Ketepatan dalam mengidentifikasi kebutuhan keberlangsungan layanan TI berdasarkan analisis tingkat kritis layanan dan persyaratan pemulihan

KODE UNIT : J.62LTIO0.018.1
JUDUL UNIT : Menyusun Perbaikan Berkelanjutan dalam Pelaksanaan Manajemen Layanan Teknologi Informasi
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyusun perbaikan berkelanjutan dalam pelaksanaan manajemen layanan Teknologi Informasi (TI) yang mencakup merencanakan peluang perbaikan, menentukan prioritas peluang perbaikan, menentukan target perbaikan, dan menentukan metrik pengukuran perbaikan berkelanjutan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Merencanakan peluang perbaikan	1.1 Pelaksanaan layanan TI diidentifikasi sesuai standar. 1.2 Masukan perbaikan dan ide perbaikan didokumentasikan sesuai dengan standar.
2. Menentukan prioritas peluang perbaikan berkelanjutan	2.1 Masukan perbaikan dan ide perbaikan dinilai dengan teknik penilaian tertentu. 2.2 Prioritas peluang perbaikan berkelanjutan ditetapkan sesuai hasil penilaian. 2.3 Prioritas peluang perbaikan didokumentasikan sesuai standar.
3. Menentukan target perbaikan berkelanjutan	3.1 Target perbaikan berkelanjutan dipilih dari daftar prioritas. 3.2 Target perbaikan ditetapkan sesuai kondisi organisasi.
4. Menentukan metrik pengukuran perbaikan berkelanjutan	4.1 Metrik pengukuran perbaikan ditetapkan sesuai dengan standar. 4.2 Alat ukur dan cara pengukuran metrik ditetapkan sesuai dengan standar.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk mengidentifikasi peluang perbaikan berkelanjutan dalam pelaksanaan manajemen layanan TI sesuai kemampuan organisasi.
 - 1.2 Masukan perbaikan dapat berupa data atau informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber, yang mencerminkan kinerja saat ini, masalah yang dihadapi, dan area yang memerlukan peningkatan. Masukan perbaikan dapat berbentuk data kinerja layanan, hasil audit, umpan balik pengguna akhir, dan analisis insiden.
 - 1.3 Ide perbaikan dapat berupa gagasan atau saran yang muncul dari analisis masukan yang bertujuan untuk mengatasi kelemahan yang teridentifikasi atau untuk mengambil keuntungan dari peluang yang muncul.
 - 1.4 Teknik penilaian merupakan metode atau cara yang digunakan untuk mengolah data, antara lain: *Strength, Weakness, Opportunity, Threat* (SWOT), *balanced scorecard*, dan audit.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan

- 2.1.1 Perangkat komputer dengan perangkat lunak alat bantu dokumentasi
- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Data layanan TI yang telah dilakukan dalam kurun waktu tertentu
- 3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Pengetahuan mengenai standar/kerangka kerja layanan TI
 - 3.1.2 Pengetahuan mengenai dokumentasi dan pelaporan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengoperasikan alat bantu operasional perkantoran
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam menganalisis data identifikasi, masukan, dan ide perbaikan layanan TI
 - 4.2 Objektif dalam menilai dan menentukan prioritas peluang perbaikan berkelanjutan sesuai dengan analisis data
 - 4.3 Asertif dalam berkomunikasi dengan pihak terkait

5. Aspek kritis
 - 5.1 Ketepatan dalam menetapkan metrik pengukuran perbaikan sesuai dengan standar

KODE UNIT : J.62LTI00.019.1
JUDUL UNIT : Menyusun Rekomendasi Perbaikan Berkelanjutan Manajemen Layanan Teknologi Informasi
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam menyusun rekomendasi perbaikan berkelanjutan manajemen layanan Teknologi Informasi (TI) yang mencakup menyusun rekomendasi perbaikan berkelanjutan, menyusun rencana aksi perbaikan berkelanjutan, melakukan pengukuran terhadap pelaksanaan perbaikan, melaksanakan penilaian terhadap pelaksanaan perbaikan, dan memonitor pelaksanaan perbaikan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menentukan rekomendasi perbaikan berkelanjutan	1.1 Rekomendasi perbaikan diidentifikasi sesuai prioritas. 1.2 Rekomendasi perbaikan ditetapkan sesuai standar. 1.3 Rekomendasi didokumentasikan sesuai standar.
2. Menentukan rencana aksi perbaikan berkelanjutan	2.1 Rencana aksi perbaikan beserta penanggung jawab diidentifikasi sesuai rekomendasi. 2.2 Rencana aksi perbaikan ditetapkan sesuai standar. 2.3 Rencana aksi didokumentasikan sesuai standar.
3. Melakukan pengukuran terhadap pelaksanaan perbaikan	3.1 Lembar kerja pengukuran dan alat ukur disiapkan sesuai metrik yang telah ditetapkan. 3.2 Hasil pengukuran tiap metrik dicatat pada lembar kerja.
4. Melaksanakan penilaian terhadap pelaksanaan perbaikan	4.1 Pelaksanaan perbaikan dinilai berdasarkan hasil pengukuran. 4.2 Hasil penilaian didokumentasikan sesuai standar.
5. Memonitor pelaksanaan perbaikan	5.1 Pelaksanaan perbaikan dipantau secara berkala sesuai prosedur yang telah ditetapkan. 5.2 Laporan pelaksanaan perbaikan didokumentasikan sesuai hasil evaluasi.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Unit kompetensi ini berlaku untuk menyusun rekomendasi perbaikan berkelanjutan manajemen layanan TI.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat komputer dengan perangkat lunak alat bantu dokumentasi

- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Daftar prioritas perbaikan berkelanjutan
- 3. Peraturan yang diperlukan
(Tidak ada.)
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
(Tidak ada.)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Standar manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi
 - 4.2.2 Kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi yang berlaku di organisasi

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Perencanaan dan proses asesmen ditetapkan dan disepakati bersama dengan mempertimbangkan aspek-aspek tujuan dan konteks asesmen, ruang lingkup, kompetensi, persyaratan peserta, sumber daya asesmen, tempat asesmen, serta jadwal asesmen.
 - 1.2 Pelaksanaan asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di tempat kerja dan/atau Tempat Uji Kompetensi (TUK) dan/atau pada tempat yang disimulasikan.
 - 1.3 Asesi/peserta harus dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan, dokumen, bahan, serta fasilitas asesmen yang dibutuhkan.
 - 1.4 Metode asesmen yang dapat diterapkan meliputi kombinasi metode tes lisan, tes tertulis, observasi tempat kerja/demonstrasi/simulasi, verifikasi bukti/portofolio dan wawancara, serta metode lain yang relevan.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Standar/kerangka kerja layanan TI
 - 3.1.2 Dokumentasi dan pelaporan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Mengoperasikan alat bantu operasional perkantoran
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Teliti dalam menganalisis data rekomendasi perbaikan dan rencana aksi perbaikan
 - 4.2 Objektif dalam melakukan pengukuran dan penilaian perbaikan
 - 4.3 Asertif dalam berkomunikasi dengan pihak terkait
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dalam menetapkan rencana aksi perbaikan sesuai standar

BAB III PENUTUP

Dengan ditetapkannya Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Informasi dan Komunikasi Golongan Pokok Aktivitas Pemrograman, Konsultasi Komputer dan Kegiatan Yang Berhubungan Dengan Itu (YBDI) Bidang Manajemen Layanan Teknologi Informasi, maka SKKNI ini menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, dan sertifikasi kompetensi.

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,

