



MENTERI
TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 610 TAHUN 2012

TENTANG

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

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI REPUBLIK INDONESIA,

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

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

G. PETA FUNGSI

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

Peta fungsi layanan strategi disajikan pada tabel di bawah ini.

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

Peta fungsi layanan desain disajikan pada tabel di bawah ini.

Tujuan Utama	Fungsi Kunci	Fungsi Utama	Fungsi Dasar
Merencanakan kapabilitas, fungsionalitas dan ketersediaan suatu sistem	<ul style="list-style-type: none"> - Manajemen Kapasitas - Manajemen Ketersediaan - Manajemen Tingkat Layanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan standar kompetensi manajemen kapasitas - Memberikan standar manajemen Ketersediaan - Memberikan standar kompetensi manajemen tingkat layanan 	<ul style="list-style-type: none"> - Menemukan dan membentuk SDM yang memenuhi standar - Mengembangkan keahlian manajemen kapasitas, dan manajemen ketersediaan - Menerapkan manajemen tingkat layanan

Peta fungsi layanan operasi disajikan pada tabel di bawah ini.

Tujuan Utama	Fungsi Kunci	Fungsi Utama	Fungsi Dasar
Menjalankan suatu operasi sistem untuk memenuhi kebutuhan bisnis	<ul style="list-style-type: none"> - Manajemen Konfigurasi - Manajemen Perubahan - Manajemen Rilis 	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan standar kompetensi manajemen konfigurasi - Memberikan standar manajemen perubahan - Mengesahkan dan menerapkan layanan kepada pelanggan 	<ul style="list-style-type: none"> - Menemukan dan membentuk SDM yang memenuhi standar - Mengembangkan keahlian manajemen konfigurasi, dan manajemen perubahan - Menerapkan standar sebelum suatu sistem di terapkan

Peta fungsi layanan transisi disajikan pada tabel di bawah ini.

Tujuan Utama	Fungsi Kunci	Fungsi Utama	Fungsi Dasar
Mencakup unit-unit kompetensi yang dibutuhkan bila ada perubahan dari perencanaan semula yang disebabkan	<ul style="list-style-type: none"> - Mengelola instalasi dan pemeliharaan sistem perangkat lunak - Mengatur otorisasi akses teknologi 	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan standar kompetensi manajemen insiden - Memberikan standar tim 	<ul style="list-style-type: none"> - Menemukan dan membentuk SDM yang memenuhi standar - Mengembangkan keahlian

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

H. KELOMPOK KERJA

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

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

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

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

BAB II
STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

DAFTAR UNIT KOMPETENSI

Kelompok Kompetensi Umum (01)

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

Kelompok Kompetensi Inti (02)

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

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

Kelompok Kompetensi Khusus (03)

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

KODE UNIT : **TIK.SM02.002.01**

JUDUL UNIT : **Meningkatkan Aspek Ketersediaan Dalam Layanan TI**

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

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

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

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

2. Perlengkapan untuk menyusun pengelolaan terhadap aspek ketersediaan mencakup tidak terbatas pada:
 - 2.1 Visi dan misi organisasi.
 - 2.2 Rencana strategis.
 - 2.3 Perangkat lunak terkait.
 - 2.4 Aset Teknologi Informasi

3. Tugas pekerjaan untuk mengelola aspek ketersediaan layanan TI meliputi :
 - 3.1 Memberikan kontribusi terhadap proses manajemen ketersediaan
 - 3.2 Menganalisa komponen-komponen ketersediaan sesuai dengan target tingkat layanan yang telah disepakati.
 - 3.3 Mengatur prosedur pemulihan dokumen dan melakukan pengujian untuk prosedur pemulihan.
 - 3.4 Memberikan saran dan bantuan pada ketersediaan komponen
 - 3.5 Melakukan evaluasi kepatuhan terhadap prosedur manajemen ketersediaan.

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

PANDUAN PENILAIAN :

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

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

2. Kondisi penilaian

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

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

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

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

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

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

- 4.1 Kemampuan berkomunikasi.

- 4.2 Kemampuan merencanakan.
- 4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.
- 4.4 Menguji aset teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

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

KOMPETENSI KUNCI

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

KODE UNIT : **TIK.SM02.003.01**

JUDUL UNIT : **Menyediakan Layanan berdasarkan Tingkat Tingkat Tertentu**

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

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

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

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

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

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

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

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

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

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

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

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

1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :

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

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

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

1.1.4 TIK.SM02.012.01 Mengelola insiden yang terjadi

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

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

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

2. Kondisi penilaian

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

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

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

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

3.1 Tata kelola teknologi informasi.

3.2 Manajemen tingkat layanan.

3.3 Arsitektur teknologi informasi.

3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

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

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

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

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

KOMPETENSI KUNCI

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

KODE UNIT : TIK.SM02.006.01

JUDUL UNIT : Mengelola Instalasi dan Pemeliharaan Sistem Perangkat Lunak

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

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

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan mengelola instalasi dan pemeliharaan sistem perangkat lunak.

2. Perlengkapan untuk mengelola instalasi dan pemeliharaan sistem perangkat lunak mencakup tidak terbatas pada:

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

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

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian
Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :
 - 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.
 - 1.1.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis.
 - 1.1.3 TIK.SM02.008.01 Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi.

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

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

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

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait dengan mengelola instalasi dan pemeliharaan sistem perangkat lunak.

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

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

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

3.1 Tata kelola teknologi informasi .

3.2 Manajemen layanan TI.

3.3 Siklus TI.

3.4 Perangkat lunak terkait.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

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

4.1 Kemampuan berkomunikasi.

4.2 Kemampuan merencanakan.

4.3 Kemampuan menangani insiden dengan cepat.

4.4 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.3 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.4 Kepekaan pada perilaku perangkat lunak.

KOMPETENSI KUNCI

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

KODE UNIT : TIK.SM02.007.01

JUDUL UNIT : Mengatur Otorisasi Akses Teknologi Informasi

DESKRIPSI UNIT : Unit ini berhubungan dengan pemberian otorisasi dan pemantauan akses Teknologi Informasi termasuk didalamnya fasilitas atau infrastruktur sesuai dengan kebijakan organisasi, termasuk investigasi terhadap adanya akses yang tidak sah yang berkaitan dengan manajemen keamanan

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

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

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

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

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

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

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

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

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

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

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

1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :

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

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

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

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

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

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

2. Kondisi penilaian

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

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

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

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

3.1 Tata kelola teknologi informasi

3.2 Manajemen keamanan TI.

3.3 Infrastruktur TI.

3.4 Hak akses pengguna.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

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

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

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

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

KOMPETENSI KUNCI

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

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

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

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

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

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan mengelola tim pendukung dalam pemeliharaan aplikasi.

2. Perlengkapan untuk mengelola tim pendukung dalam pemeliharaan aplikasi mencakup tidak terbatas pada:

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

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

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

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

1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :

- 1.1.1 TIK.SM02.001.01 Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI.
- 1.1.2 TIK.SM02.002.01 Meningkatkan aspek ketersediaan di dalam TI .
- 1.1.3 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.
- 1.1.4 TIK.SM02.006.01 Mengelola instalasi dan pemeliharaan sistem.
- 1.1.5 TIK.SM02.009.01 Memberikan pelayanan produk-produk TI.

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

1.2.1 TIK.SM02.012.01 Mengelola insiden yang terjadi.

1.2.2 TIK.SM02.013.01 Mengelola konfigurasi sistem.

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

2. Kondisi penilaian

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

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

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

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

3.1 Tata kelola teknologi informasi.

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Arsitektur teknologi informasi.

3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

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

4.1 Kemampuan merencanakan.

4.2 Kemampuan menangani insiden keamanan informasi dengan cepat.

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada perilaku aplikasi.

KOMPETENSI KUNCI

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

KODE UNIT : TIK.SM02.010.01

JUDUL UNIT : Mengendalikan Peralatan Jaringan Teknologi Informasi

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

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

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan mengelola peralatan jaringan TI sesuai kebutuhan organisasi.

2. Perlengkapan untuk mengelola peralatan jaringan TI mencakup tidak terbatas pada:

2.1 Visi dan misi organisasi.

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

PANDUAN PENILAIAN :

- 1. Penjelasan prosedur penilaian
Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :
 - 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.
 - 1.1.2 TIK.SM02.004.01 Memberikan pelayanan TI sesuai dengan bisnis.
 - 1.1.3 TIK.SM02.008.01 Menyediakan tim pendukung untuk pemeliharaan aplikasi .

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

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

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

2. Kondisi penilaian

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

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

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

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

3.1 Tata kelola teknologi informasi .

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Arsitektur jaringan TI.

3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

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

4.1 Kemampuan merencanakan.

4.2 Kemampuan menangani insiden keamanan informasi dengan cepat.

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada perilaku aplikasi.

KOMPETENSI KUNCI

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

KODE UNIT : **TIK.SM02.011.01**

JUDUL UNIT : **Menetapkan Resolusi dan Masalah terhadap Seluruh Aktivitas Seluruh Siklus Hidup TI**

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

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

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan mengelola masalah aktifitas siklus hidup TI sesuai kebutuhan organisasi.

2. Perlengkapan untuk mengelola masalah aktifitas siklus hidup TI mencakup tidak terbatas pada:

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

3. Tugas pekerjaan untuk mengelola masalah aktifitas siklus hidup TI meliputi :
 - 3.1 Melakukan identifikasi masalah.
 - 3.2 Membuat dokumentasi aktifitas siklus hidup sistem informasi.
 - 3.3 Menetapkan resolusi terhadap masalah siklus TI.

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

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

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

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

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

2. Kondisi penilaian

2.1 Kondisi penilaian merupakan aspek dalam penilaian yang sangat berpengaruh atas tercapainya kompetensi ini terkait mengelola masalah aktifitas siklus hidup TI.

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

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

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

3.1 Tata kelola teknologi informasi.

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Siklus hidup TI.

3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

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

4.1 Kemampuan merencanakan.

4.2 Kemampuan menangani insiden keamanan informasi dengan cepat.

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

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

KODE UNIT : TIK.SM02.012.01

JUDUL UNIT : Mengelola Insiden yang Terjadi

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

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

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan mengelola insiden yang terjadi sesuai kebutuhan organisasi.

2. Perlengkapan untuk mengelola insiden yang terjadi mencakup tidak terbatas pada:

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

3. Tugas pekerjaan untuk mengelola insiden yang terjadi meliputi :
 - 3.1 Menanggapi panggilan insiden sesuai dengan prosedur yang telah disepakati.
 - 3.2 Melakukan analisa insiden yang terjadi.
 - 3.3 Membuat dokumentasi terkait penanganan insiden yang terjadi.
 - 3.4 Membuat konsep, kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen manajemen insiden.

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

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

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

1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :

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

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

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

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

1.2.2 TIK.SM02.011.01 Menetapkan resolusi dan masalah terhadap seluruh aktifitas siklus hidup TI.

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

2. Kondisi penilaian

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

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

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

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

3.1 Tata kelola teknologi informasi.

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Perilaku infrastruktur TI.

3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

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

4.1 Kemampuan merencanakan.

4.2 Kemampuan menangani insiden keamanan informasi dengan cepat.

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

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

KODE UNIT : TIK.SM02.013.01

JUDUL UNIT : Mengelola Konfigurasi Sistem

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

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

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan mengelola konfigurasi sistem sesuai kebutuhan organisasi.

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

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian
Alat, bahan dan tempat penilaian serta unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya yang diperlukan sebelum menguasai unit kompetensi ini dengan unit-unit kompetensi yang terkait :
 - 1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :
 - 1.1.1 TIK.SM02.003.01 Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu.

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

1.1.3 TIK.SM02.006.01 Mengelola instalasi dan pemeliharaan sistem perangkat lunak.

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

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

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

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

2. Kondisi penilaian

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

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

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

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

3.1 Tata kelola teknologi informasi .

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Perilaku infrastruktur TI.

3.4 Manajemen layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

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

4.1 Kemampuan merencanakan.

4.2 Kemampuan membaca akibat yang terjadi terhadap suatu perubahan.

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

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

KODE UNIT : **TIK.SM02.014.01**

JUDUL UNIT : **Mengelola Perubahan yang Terjadi**

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

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

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan mengelola perubahan yang terjadi pada sistem.

2. Perlengkapan untuk mengelola perubahan yang terjadi pada sistem mencakup tidak terbatas pada:

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

2.4 Arsitektur sistem

3. Tugas pekerjaan untuk mengelola perubahan yang terjadi pada sistem meliputi :
 - 3.1 Menerapkan perubahan sistem.
 - 3.2 Melakukan evaluasi hasil perubahan.
 - 3.3 Membuat kebijakan, standar dan prosedur untuk komponen manajemen perubahan.

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

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

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

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

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

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

2. Kondisi penilaian

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

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

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

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

3.1 Tata kelola teknologi informasi.

3.2 Manajemen kualitas.

3.3 Perilaku infrastruktur TI.

3.4 Manajemen perubahan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

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

4.1 Kemampuan merencanakan.

4.2 Kemampuan membaca akibat yang terjadi terhadap suatu perubahan.

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

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

KODE UNIT : **TIK.SM03.006.01**

JUDUL UNIT : **Memantau Pelayanan Prosedur Tingkat Layanan**

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

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

BATASAN VARIABEL :

1. Konteks Variabel

Unit ini berhubungan dengan memantau pelayanan agar sesuai dengan perjanjian.

2. Perlengkapan untuk memantau pelayanan agar sesuai dengan perjanjian mencakup tidak terbatas pada:

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

3. Tugas pekerjaan untuk memantau pelayanan agar sesuai dengan perjanjian terhadap permasalahan meliputi :
 - 3.1 Melakukan evaluasi terhadap tingkat layanan.
 - 3.2 Melakukan analisa tingkat layanan.
 - 3.3 Melakukan audit pekerjaan.

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

PANDUAN PENILAIAN :

1. Penjelasan prosedur penilaian

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

1.1 Unit kompetensi yang harus dikuasai sebelumnya, meliputi :

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

1.2 Unit kompetensi yang terkait, meliputi :

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

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

2. Kondisi penilaian

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

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

3. Pengetahuan yang dibutuhkan :

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

3.1 Tata kelola teknologi informasi .

3.2 Manajemen insiden.

3.3 Perilaku infrastruktur TI.

3.4 Manajemen kualitas.

3.5 Manajemen tingkat layanan.

4. Keterampilan yang dibutuhkan:

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

4.1 Kemampuan merencanakan .

4.2 Kemampuan berkomunikasi .

4.3 Menggunakan alat bantu teknologi informasi.

5. Aspek kritis :

Aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam kompetensi ini, adalah :

5.1 Ketepatan menerjemahkan layanan teknologi informasi untuk organisasi.

5.2 Kepekaan pada trend teknologi informasi.

KOMPETENSI KUNCI

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