



Panduan Uji Kompetensi  
**Skema Sertifikasi Site Operations Manager**

[www.lsptik.or.id](http://www.lsptik.or.id)

## Daftar Isi

1. Latar Belakang .....	3
2. Persyaratan Dasar Pemohon Sertifikasi .....	3
3. Hak Pemohon Sertifikasi dan Kewajiban Pemegang Sertifikat .....	3
4. Persyaratan Sertifikasi .....	4
5. Proses Sertifikasi .....	4
6. Rincian Unit Kompetensi .....	5

# 1. Latar Belakang

Sertifikasi profesi merupakan upaya untuk memberikan pengakuan atas kompetensi yang dikuasai seseorang sesuai dengan Standard Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), standar internasional atau standar khusus. Standar Kompetensi adalah pernyataan yang menguraikan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang harus dilakukan saat bekerja serta penerapannya, sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh tempat kerja (industri).

Kompeten diartikan kemampuan dan kewenangan yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan yang didasari oleh pengetahuan, ketrampilan dan sikap sesuai dengan unjuk kerja yang ditetapkan. Sertifikasi dilaksanakan dengan uji kompetensi melalui beberapa metode uji oleh asesor yang dimiliki lisensi dari BNSP. Uji kompetensi dilaksanakan di Tempat Uji Kompetensi (TUK). TUK LSP TIK Indonesia merupakan tempat kerja atau lembaga yang dapat memberikan fasilitas pelaksanaan uji kompetensi yang telah diverifikasikan oleh LSP TIK Indonesia.

## 2. Persyaratan Dasar Pemohon Sertifikasi

- 2.1. Minimal telah menyelesaikan pendidikan Diploma Satu (D1); Atau
- 2.2. Memiliki sertifikat pelatihan berbasis kompetensi yang sesuai dengan Skema Sertifikasi Site Operations Manager; Atau
- 2.3. Telah berpengalaman kerja pada lingkup yang sesuai dengan Skema Sertifikasi Site Operations Manager minimal 1 tahun secara berkelanjutan;

## 3. Hak Pemohon Sertifikasi dan Kewajiban Pemegang Sertifikat

- 3.1. Hak Pemohon
  - 3.1.1. Memperoleh penjelasan tentang gambaran proses sertifikasi sesuai dengan skema sertifikasi.
  - 3.1.2. Mendapatkan hak bertanya berkaitan dengan kompetensi.
  - 3.1.3. Memperoleh pemberitahuan tentang kesempatan untuk menyatakan, dengan alasan, permintaan untuk disediakan kebutuhan khusus sepanjang integritas asesmen tidak dilanggar, serta mempertimbangkan aturan yang bersifat Nasional.
  - 3.1.4. Memperoleh hak banding terhadap keputusan Sertifikasi.
  - 3.1.5. Memperoleh sertifikat kompetensi jika dinyatakan kompeten.
  - 3.1.6. Menggunakan sertifikat untuk promosi diri sebagai ahli dalam Skema Sertifikasi Site Operations Manager.
- 3.2. Kewajiban Pemegang Sertifikat
  - 3.2.1. Melaksanakan keprofesian sesuai dengan Skema Sertifikasi Site Operations Manager.
  - 3.2.2. Menjaga dan mentaati kode etik profesi secara sungguh-sungguh dan konsekuen.
  - 3.2.3. Menjamin bahwa sertifikat kompetensi tidak disalahgunakan.
  - 3.2.4. Menjamin terpelihara kompetensi yang sesuai dengan sertifikat kompetensi.

- 3.2.5. Menjamin bahwa seluruh pernyataan dan informasi yang diberikan adalah terbaru, benar dan dapat dipertanggung jawabkan.
- 3.2.6. Melaporkan rekaman kegiatan yang sesuai Skema Sertifikasi Site Operations Manager setiap 6 bulan sekali.
- 3.2.7. Membayar biaya sertifikasi.

## 4. Persyaratan Sertifikasi

Peserta uji kompetensi harus melengkapi persyaratan yang sesuai dengan Skema Sertifikasi Site Operations Manager yang meliputi:

- 4.1. Melengkapi isian formulir permohonan (FR-APL01) dan formulir asesmen mandiri (FR-APL02)
- 4.2. Menyerahkan persyaratan uji kompetensi
  - a. Pas foto 3x4 (3 lembar).
  - b. Copy identitas diri KTP/KK (1 lembar).
  - c. Copy ijazah terakhir (1 lembar).
  - d. Copy sertifikat yang relevan dengan Skema Sertifikasi Site Operations Manager, bila ada.
  - e. CV pengalaman / keterangan kerja yang relevan dengan Skema Sertifikasi Site Operations Manager, bila ada.
  - f. Portofolio yang relevan dengan Skema Sertifikasi Site Operations Manager, bila ada.

## 5. Proses Sertifikasi

- 5.1. Calon peserta uji kompetensi mengajukan permohonan sertifikasi melalui TUK (Tempat Uji Kompetensi) yang telah diverifikasi oleh LSP TIK Indonesia atau langsung melalui LSP TIK Indonesia.
- 5.2. Calon peserta uji kompetensi melengkapi isian formulir permohonan (FR-APL01) dan formulir asesmen mandiri (FR-APL02) serta menyerahkan persyaratan uji kompetensi.
- 5.3. Calon peserta uji kompetensi akan disetujui sebagai peserta uji kompetensi apabila persyaratan dan bukti-bukti yang disertakan telah memadai sesuai dengan skema sertifikasi.
- 5.4. Asesor dan peserta uji kompetensi menentukan tempat dan waktu pelaksanaan uji kompetensi yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.
- 5.5. Setelah proses uji kompetensi, Asesor merekomendasikan kompeten (K) atau belum kompeten (BK) berdasarkan bukti-bukti yang telah dikumpulkan selama proses uji kompetensi.
- 5.6. LSP TIK Indonesia mengadakan rapat pleno untuk memberikan keputusan hasil uji kompetensi berdasarkan rekomendasi dari Asesor Kompetensi dan bukti-bukti yang telah dikumpulkan selama proses uji kompetensi.
- 5.7. LSP TIK Indonesia menerbitkan Sertifikat Kompetensi Skema Sertifikasi Site Operations Manager bagi peserta uji kompetensi yang dinyatakan **Kompeten** di semua unit kompetensi yang diujikan.

- 5.8. LSP TIK Indonesia menerbitkan Surat Keterangan telah mengikuti proses uji kompetensi bagi peserta uji kompetensi yang dinyatakan **Belum Kompeten**.

## 6. Rincian Unit Kompetensi

No	Kode Unit	Judul Unit
1	TIK.SM02.001.01	Mengelola kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen TI
2	TIK.SM02.011.01	Menetapkan resolusi dan masalah terhadap seluruh aktivitas seluruh siklus hidup TI
3	TIK.SM02.012.01	Mengelola insiden yang terjadi
4	TIK.SM02.013.01	Mengelola konfigurasi sistem
5	TIK.SM02.014.01	Mengelola perubahan yang terjadi
6	TIK.SM03.001.01	Menentukan arsitektur perangkat keras
7	TIK.SM03.002.01	Menentukan arsitektur perangkat lunak
8	TIK.SM03.003.01	Menyediakan tim operasional pendukung

**Kode Unit** : TIK.SM02.001.01

**Judul Unit** : Mengelola Kemampuan dan Fungsionalitas dari Seluruh Komponen TI

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

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

**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.

**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 laporanlaporan 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.

**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 perubahanperubahan 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.

**Kode Unit : TIK.SM02.014.01**

**Judul Unit : Mengelola Perubahan yang Terjadi**

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

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

**Kode Unit : TIK.SM03.001.01**

**Judul Unit : Menentukan arsitektur perangkat keras**

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

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



**Kode Unit** : TIK.SM03.002.01

**Judul Unit** : Menentukan Arsitektur Perangkat Lunak

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

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

**Kode Unit** : TIK.SM03.003.01

**Judul Unit** : Menyediakan Tim Operasional Pendukung Sistem

**Deskripsi Unit** : Unit ini berhubungan dengan menyediakan tim operasional sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan pengelolaan kemampuan dan fungsionalitas dari seluruh komponen IT.

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja
1. Mengatur koordinasi tim operasional.	1.1. Dokumen standar operasional disusun. 1.2. Struktur tim operasional ditetapkan. 1.3. Ketua kelompok ditetapkan. 1.4. Pembagian tugas yang jelas ditetapkan.
2. Melakukan evaluasi kinerja.	2.1. Dokumen indikator performa disusun. 2.2. Hasil kinerja setiap individu di evaluasi. 2.3. Hasil evaluasi ditindak lanjuti.