



## RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (SEMESTER LESSON PLAN)

Nomor Dok	FRM/KUL/01/02
Nomor Revisi	03
Tgl. Berlaku	21 September 2021
Standar SPMI	3.3.2

Disusun oleh ( <i>Prepared by</i> )	Diperiksa oleh ( <i>Checked by</i> )	Disetujui oleh ( <i>Approved by</i> )	Tanggal Validasi ( <i>Valid date</i> )
<b>Mohamad Farozi, M.Kom</b>	<b>Nita Rosa Damayanti, M.Kom.,Ph.D</b>	<b>Dr. Tata Sutabri, S.Kom.,MMSI.,MKM</b>	

- |  |   |   |
|--|---|---|
| 1. Fakultas ( <i>Faculty</i> )                   | : Ilmu Komputer   |   |
| 2. Program Studi ( <i>Study Program</i> )        | : Sistem Informasi  | Jenjang ( <i>Grade</i> ) : Strata 1 (S1)  |
| 3. Mata Kuliah ( <i>Course</i> )                 | : Manajemen Layanan IT                                    | SKS ( <i>Credit</i> ) : 2 Semester ( <i>Semester</i> ) : 4  |
| 4. Kode Mata Kuliah ( <i>Code</i> )              | : 2214122010  | Sertifikasi ( <i>Certification</i> ) : <input type="checkbox"/> Ya ( <i>Yes</i> ) <input checked="" type="checkbox"/> Tidak ( <i>No</i> ) |
| 5. Mata Kuliah Prasyarat ( <i>Prerequisite</i> ) | : -   | .....   |
| 6. Dosen Koordinator ( <i>Coordinator</i> )      | : Mohamad Farozi, M.Kom                                   |   |
| 7. Dosen Pengampuh ( <i>Lecturer</i> )           | Kiki Rizki Nova Wardani, M.Kom<br>Evi Yulianingsih, M.Kom | <input type="checkbox"/> Tim ( <i>Team</i> ) <input checked="" type="checkbox"/> Mandiri ( <i>Personal</i> )                              |

### 8. Capaian Pembelajaran (*Learning Outcomes*)

Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) ( <i>Programme Learning Outcomes</i> )	CPL-03	Memahami dan mampu membuat model data dan model proses organisasi, mendefinisikan solusi dan proses secara teknis
	CPL-10	Mampu mengelola dan mengevaluasi proyek pengembangan SI menggunakan metode yang tepat untuk mengidentifikasi data dan informasi dalam jumlah yang besar
Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK) ( <i>Course Learning Outcomes</i> )	CPMK-07	Mampu menjelaskan dan mendefinisikan solusi dan proses secara teknis dari teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan organisasi (CPL-03)
	CPMK-25	Mampu mengevaluasi proyek pengembangan SI (CPL-10)

Sub-CPMK-07201001	Mampu menjelaskan tentang Konsep dasar manajemen layanan TI
Sub-CPMK-07201002	Mampu menjelaskan tentang Tata kelola kebijakan TI di Indonesia
Sub-CPMK-07201003	Mampu menjelaskan tentang Strategi dan Perencanaan Layanan TI (portofolio dan manajemen siklus hidup layanan)
Sub-CPMK-07201004	Mampu menjelaskan tentang ITSM lifecycle (Service life cycles : strategy, design, transition, operation)
Sub-CPMK-07201005	Mampu menjelaskan dan menguraikan ITSM lifecycle (pentingnya Continual Service Improvement (CSI), Measurement dan Metrics)
Sub-CPMK-07201006	Mampu menjelaskan ITSM concepts (Customer dan Service provider, Roles dan Value to business)
Sub-CPMK-07201007	Mampu menjelaskan dan membandingkan antara ITSM process (Incident dan Problem management) dan ITSM function (Service desk)
Sub-CPMK-25201001	Mampu menjelaskan dan membuat dokumen layanan TI dengan Framework dan Standarts (ITIL)
Sub-CPMK-25201002	Mampu menjelaskan dan membuat IT Service Portfolio dengan Pattern of Business Activity (PBA)
Sub-CPMK-25201003	Mampu menjelaskan dan membuat IT Service Portfolio dengan User Profiles (UP)
Sub-CPMK-25201004	Mampu menjelaskan dan membuat IT Service Portfolio dengan Service Design Package (SDP)
Sub-CPMK-25201005	Mampu menjelaskan dan membuat IT Service Portfolio dengan Service Level Agreement (SLA)
Sub-CPMK-25201006	Mampu menjelaskan dan membuat IT Service Portfolio dengan Operation Level Agreement (OLA)
Sub-CPMK-25201007	Mampu menjelaskan dan membuat IT Service Portfolio dengan Underpinning Contracts (UC)

Matriks Sub-CPMK terhadap CPL dan CPMK	SUB-CPMK	CPL-03	CPL-10
		CPMK-07	CPMK-25
	SUB-CPMK-07201001	√	
	SUB-CPMK-07201002	√	
	SUB-CPMK-07201003	√	
	SUB-CPMK-07201004	√	
	SUB-CPMK-07201005	√	
	SUB-CPMK-07201006	√	
	SUB-CPMK-07201007	√	
	SUB-CPMK-25201001		√
	SUB-CPMK-25201002		√
	SUB-CPMK-25201003		√
	SUB-CPMK-25201004		√
	SUB-CPMK-25201005		√
	SUB-CPMK-25201006		√
	SUB-CPMK-25201007		√

## 9. Dekripsi Mata Kuliah (*Course Description*)

Mata kuliah Manajemen Layanan TI (*IT Service Management*) memberikan pemahaman cara mengelola layanan TI di dalam sebuah organisasi. Fokusnya pada memberikan pengetahuan dan konsep tentang layanan TI, value layanan TI di dalam organisasi. Selain itu, mata kuliah ini menjelaskan tentang apa, output dan bagaimana mengelola layanan TI termasuk siapa yang harus mengelola layanan TI.

Bobot (SKS)	Komponen*	Persentase	Bobot Kredit (SKS)	Konversi Kredit ke Jam (dalam 14 pertemuan)**
	Kuliah	85%	3,4	19,83 jam
	Presentasi Kelompok	15%	0,6	3,5 jam
	Praktikum	-	-	0 jam
	<b>Total</b>	100%	4	23,33 jam
*Tidak termasuk tugas terstruktur dan tugas mandiri **[(Bobot SKS x 50 menit) x 14 pertemuan]/60				

## 10. Bahan Kajian (*Main Study Material*)

- a. Konsep dasar manajemen layanan TI
- b. Tata kelola kebijakan TI di Indonesia
- c. Strategi dan Perencanaan Layanan TI
- d. ITSM lifecycle : Strategy, Design, Transition, Operation, Continuous Service Improvement (CSI)
- e. ITSM concepts (Customer dan service provider, Roles dan Value to business)
- f. ITSM process (Incident dan Problem management) dan ITSM function (Service desk)
- g. Framework dan Standar Manajemen Layanan TI
- h. IT Service Portfolio dengan Pattern of Business Activity (PBA)
- i. IT Service Portfolio dengan User Profiles (UP)
- j. IT Service Portfolio dengan Service Design Package (SDP)
- k. IT Service Portfolio dengan Service Level Agreement (SLA)
- l. IT Service Portfolio dengan Operation Level Agreement (OLA)
- m. IT Service Portfolio dengan Underpinning Contracts (UC)

## 11. Implementasi Pembelajaran Mingguan (*Implementation Process of weekly learning time*)

Minggu (Week)	Sub CPMK (Kemampuan akhir yang direncanakan) (Lesson Learning Outcomes)	Bahan Kajian/Materi Pembelajaran (Study Material)	Bentuk dan Metode Pembelajaran [Estimasi Waktu] (Learning Method)	Sumber Belajar (Learning Resource)	Penilaian (Evaluation)		
					Indikator (Indicator)	Kriteria & bentuk (Criteria)	Bobot (%)
1	<p>Mahasiswa memahami :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem perkuliahan, sistem penilaian dan tata tertib kuliah.</li> <li>2. Konsep dasar manajemen layanan TI, mengidentifikasi peran dan pentingnya manajemen layanan TI dalam organisasi.</li> <li>3. Langkah peningkatan efisiensi operasional, kepuasan pelanggan dan pencapaian tujuan bisnis (CPMK07)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. RPS dan kontrak kuliah.</li> <li>2. Konsep dasar manajemen layanan TI.</li> <li>3. Komponen utama manajemen layanan TI</li> <li>4. Proses manajemen layanan, peran dan tanggung jawab, serta alat dan teknik yang digunakan.</li> <li>5. Manajemen Layanan TI dalam Organisasi</li> </ol>	<p>Bentuk Pembelajaran : Kuliah Tatap Muka di kelas (Luring) : 2 x 50”</p> <p>Metode Pembelajaran : <i>Contextual Learning</i> dan <i>discovery learning</i></p> <p>Belajar Mandiri dan Tugas Terstruktur: 2 x 120”</p>	Idem Buku Sumber	Ketepatan dalam menjelaskan Konsep Dasar Manajemen Layanan TI	<p>Bentuk : Diskusi, Tanya Jawab, Latihan Soal</p> <p>Kriteria : Rubrik</p>	1,5
2	<p>Mahasiswa mampu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjelaskan kerangka hukum dan regulasi yang mengatur tata kelola teknologi informasi di Indonesia</li> <li>2. Mengevaluasi Tata Kelola TI dalam Organisasi di Indonesia (CPMK07)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tata kelola teknologi informasi di Indonesia</li> <li>2. Kebijakan pemerintah Indonesia terkait dengan tata kelola TI</li> <li>3. Mengevaluasi Implementasi Tata Kelola TI dalam Organisasi di Indonesia</li> </ol>	<p>Bentuk Pembelajaran : Kuliah Tatap Muka di kelas (Luring) : 2 x 50”</p> <p>Metode Pembelajaran : <i>Contextual Learning</i> dan <i>discovery learning</i></p> <p>Belajar Mandiri dan Tugas Terstruktur: 2 x 120”</p>	Idem Buku Sumber	Ketepatan dalam menjelaskan tata kelola teknologi informasi di Indonesia.	<p>Bentuk : Diskusi, Tanya Jawab, Latihan soal dan Tugas 1</p> <p>Kriteria : Rubrik</p>	2

Minggu (Week)	Sub CPMK (Kemampuan akhir yang direncanakan) (Lesson Learning Outcomes)	Bahan Kajian/Materi Pembelajaran (Study Material)	Bentuk dan Metode Pembelajaran [Estimasi Waktu] (Learning Method)	Sumber Belajar (Learning Resource)	Penilaian (Evaluation)		
					Indikator (Indicator)	Kriteria & bentuk (Criteria)	Bobot (%)
3	Mahasiswa mampu : 1. Menjelaskan kebutuhan bisnis yang mempengaruhi pengembangan dan penyampaian layanan TI. 2. Mengembangkan strategi layanan TI yang selaras dengan tujuan bisnis. (CPMK07)	1. Identifikasi dan analisis kebutuhan bisnis 2. Pengembangan strategi layanan TI terhadap tujuan bisnis 3. Portofolio layanan TI	Bentuk Pembelajaran : Kuliah Tatap Muka di kelas (Luring) : 2 x 50”  Metode Pembelajaran : <i>Contextual Learning</i> dan <i>discovery learning</i>  Belajar Mandiri dan Tugas Terstruktur: 2 x 120”	Idem Buku Sumber	Ketepatan dalam menjelaskan strategi dan portofolio layanan TI.	Bentuk : Diskusi, Tanya Jawab, Latihan soal dan Tugas 2  Kriteria : Rubrik	2
4	Mahasiswa mampu : 1. Menjelaskan strategi layanan TI dalam siklus hidup layanan TI. 2. Mendesain layanan TI yang memenuhi kebutuhan pengguna dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan TI secara terus - menerus. (CPMK07)	1. Konsep strategi layanan TI dalam siklus hidup layanan TI ( <i>ITSM Lifecycle</i> ) 2. Manajemen portofolio layanan ( <i>Service Portfolio Management</i> ) 3. Desain layanan TI untuk kebutuhan pengguna dan bisnis. 4. Manajemen transisi layanan 5. Manajemen operasional layanan	Bentuk Pembelajaran : Kuliah Tatap Muka di kelas (Luring) : 2 x 50”  Metode Pembelajaran : <i>Contextual Learning</i> dan <i>discovery learning</i>  Belajar Mandiri dan Tugas Terstruktur: 2 x 120”	Idem Buku Sumber	Ketepatan dalam menjelaskan desain layanan TI berdasarkan kebutuhan pengguna dalam siklus hidup layanan TI ( <i>ITSM lifecycle</i> )	Bentuk : Diskusi, Tanya Jawab, Latihan soal dan Tugas 3  Kriteria : Rubrik	2
Quis 1		Quis Materi pertemuan 1 s/d 4					7,5

Minggu (Week)	Sub CPMK (Kemampuan akhir yang direncanakan) (Lesson Learning Outcomes)	Bahan Kajian/Materi Pembelajaran (Study Material)	Bentuk dan Metode Pembelajaran [Estimasi Waktu] (Learning Method)	Sumber Belajar (Learning Resource)	Penilaian (Evaluation)		
					Indikator (Indicator)	Kriteria & bentuk (Criteria)	Bobot (%)
5	Mahasiswa menjelaskan : 1. Konsep Continual Service Improvement (CSI) dan penerapannya dalam ITSM <i>lifecycle</i> . 2. Identifikasi jenis - jenis metrik dan metode pengukuran yang relevan untuk mengevaluasi kinerja layanan TI. 3. Sistem pengukuran yang efektif untuk memantau dan meningkatkan kualitas layanan. (CPMK07)	1. Konsep dasar CSI dalam konteks ITSM 2. Tujuan dan manfaat CSI dalam organisasi 3. Model CSI 4. Pengukuran dan metrik manajemen layanan TI	Bentuk Pembelajaran : Kuliah Tatap Muka di kelas (Luring) : 2 x 50”  Metode Pembelajaran : <i>Contextual Learning</i> dan <i>discovery learning</i>  Belajar Mandiri dan Tugas Terstruktur: 2 x 120”	Idem Buku Sumber	Ketepatan dalam menjelaskan konsep dasar dan penggunaan model CSI dalam konteks ITSM	Bentuk : Diskusi, Tanya Jawab, Latihan soal dan Tugas 4  Kriteria : Rubrik	2
6	Mahasiswa mampu : 1. Menjelaskan peran dan hubungan antara <i>customer</i> (pelanggan) dan <i>service provider</i> (penyedia layanan) dalam konteks ITSM. 2. Menjelaskan berbagai peran dan tanggung jawab dalam berkontribusi terhadap kesuksesan manajemen layanan TI.(CPMK07)	1. <i>Customer</i> dan <i>service provider</i> dalam ITSM 2. Hubungan antara <i>customer</i> dan <i>service provider</i> 3. Peran dan tanggung jawab utama dalam ITSM	Bentuk Pembelajaran : Kuliah Tatap Muka di kelas (Luring) : 2 x 50”  Metode Pembelajaran : <i>Contextual Learning</i> dan <i>discovery learning</i>  Belajar Mandiri dan Tugas Terstruktur: 2 x 120”	Idem Buku Sumber	Ketepatan dalam menjelaskan berbagai peran dan tanggung jawab serta hubungan antara <i>customer</i> (pelanggan) dan <i>service provider</i> (penyedia layanan TI).	Bentuk : Diskusi, Tanya Jawab, Latihan soal dan Tugas 5  Kriteria : Rubrik	2

Minggu (Week)	Sub CPMK (Kemampuan akhir yang direncanakan) (Lesson Learning Outcomes)	Bahan Kajian/Materi Pembelajaran (Study Material)	Bentuk dan Metode Pembelajaran [Estimasi Waktu] (Learning Method)	Sumber Belajar (Learning Resource)	Penilaian (Evaluation)		
					Indikator (Indicator)	Kriteria & bentuk (Criteria)	Bobot (%)
7	Mahasiswa dapat menjelaskan : 1. Konsep dasar dan tujuan proses <i>incident management</i> dalam meminimalkan dampak insiden terhadap operasi bisnis. 2. Perbedaan antara <i>incident management</i> dan <i>problem management</i> 3. Perbaikan untuk meningkatkan respons dalam penyelesaian insiden dan masalah. (CPMK07)	1. Konsep ITSM process incident management ✓ Tujuan utama ✓ Langkah menangani insiden 2. Konsep ITSM Process Problem Management ✓ Tujuan utama ✓ Langkah penyelesaian masalah	Bentuk Pembelajaran : Kuliah Tatap Muka di kelas (Luring) : 2 x 50”  Metode Pembelajaran : <i>Contextual Learning</i> dan <i>discovery learning</i>  Belajar Mandiri dan Tugas Terstruktur: 2 x 120”	Idem Buku Sumber	Ketepatan dalam menjelaskan <i>incident management</i> dan <i>problem management</i> beserta langkah penyelesaian yang diambil,	Bentuk : Diskusi, Tanya Jawab, Latihan soal dan Tugas 6  Kriteria : Rubrik	2
8	UTS						20
9	Mahasiswa mampu : 1. Menjelaskan <i>framework</i> yang digunakan dalam manajemen layanan TI, seperti ITIL dan COBIT 2. Mengidentifikasi standar manajemen layanan TI yang digunakan pada <i>framework</i> 3. Menggunakan prinsip-prinsip dari <i>framework</i> manajemen layanan TI untuk merancang layanan TI yang efektif dan efisien dalam suatu organisasi. (CPMK25)  <a href="https://journal.isas.or.id/index.php/JACOST/article/view/505">https://journal.isas.or.id/index.php/JACOST/article/view/505</a>	1. Konsep dasar framework dan standar manajemen layanan TI 2. <i>Information Technology Infrastructure Library</i> (ITIL) 3. <i>Control Objectives for Information and Related Technologies</i> (COBIT)	Bentuk Pembelajaran : Kuliah Tatap Muka di kelas (Luring) : 2 x 50”  Metode Pembelajaran : <i>Contextual Learning</i> dan <i>discovery learning</i>  Belajar Mandiri dan Tugas Terstruktur: 2 x 120”	Idem Buku Sumber	Ketepatan dalam menjelaskan <i>framework</i> yang digunakan dalam manajemen layanan TI, seperti ITIL dan COBIT	Bentuk : Diskusi, Tanya Jawab, Latihan dan Tugas Kelompok  Kriteria : Rubrik	5

Minggu (Week)	Sub CPMK (Kemampuan akhir yang direncanakan) (Lesson Learning Outcomes)	Bahan Kajian/Materi Pembelajaran (Study Material)	Bentuk dan Metode Pembelajaran [Estimasi Waktu] (Learning Method)	Sumber Belajar (Learning Resource)	Penilaian (Evaluation)		
					Indikator (Indicator)	Kriteria & bentuk (Criteria)	Bobot (%)
10	Mahasiswa mampu : 1. Menjelaskan konsep <i>Pattern of Business Activity</i> (PBA) dalam manajemen layanan TI. 2. Menganalisis dampak PBA terhadap perencanaan dan pengelolaan (CPMK25)	1. Konsep <i>Pattern of Business Activity</i> (PBA) dalam konteks manajemen layanan TI 2. Hubungan antara PBA dan IT Service Portfolio 3. Analisis PBA untuk Optimalisasi Layanan TI	Bentuk Pembelajaran : Kuliah Tatap Muka di kelas (Luring) : 2 x 50”  Metode Pembelajaran : <i>Contextual Learning</i> dan <i>discovery learning</i>  Belajar Mandiri dan Tugas Terstruktur: 2 x 120”	Idem Buku Sumber	Ketepatan dalam menjelaskan konsep PBA dan IT Service Portfolio dalam manajemen layanan TI	Bentuk : Diskusi, Tanya Jawab, Latihan soal dan Tugas kelompok  Kriteria : Rubrik	2,5
11	Mahasiswa mampu : 1. Menjelaskan konsep dasar dan peran <i>User Profiles</i> (UP) dalam manajemen layanan TI 2. Menggunakan UP untuk mengkategorikan pengguna layanan TI. 3. Menggunakan UP untuk meningkatkan relevansi dan kepuasan pengguna layanan TI. (CPMK25)	1. Konsep dasar <i>User Profiles</i> (UP) 2. Komponen utama UP 3. Pengumpulan dan pengelolaan data untuk UP 4. Mengintegrasikan UP dalam <i>IT service portfolio</i>	Bentuk Pembelajaran : Kuliah Tatap Muka di kelas (Luring) : 2 x 50”  Metode Pembelajaran : <i>Contextual Learning</i> dan <i>discovery learning</i>  Belajar Mandiri dan Tugas Terstruktur: 2 x 120”	Idem Buku Sumber	Ketepatan dalam menjelaskan <i>User Profiles</i> (UP) dalam manajemen layanan TI	Bentuk : Diskusi, Tanya Jawab, Latihan dan Tugas kelompok  Kriteria : Rubrik	2,5
Quis 2		Quis Materi pertemuan 9 s/d 11					7,5

Minggu (Week)	Sub CPMK (Kemampuan akhir yang direncanakan) (Lesson Learning Outcomes)	Bahan Kajian/Materi Pembelajaran (Study Material)	Bentuk dan Metode Pembelajaran [Estimasi Waktu] (Learning Method)	Sumber Belajar (Learning Resource)	Penilaian (Evaluation)		
					Indikator (Indicator)	Kriteria & bentuk (Criteria)	Bobot (%)
12	Mahasiswa mampu : 1. Menjelaskan komponen-komponen utama dari <i>Service Design Package</i> (SDP) 2. Menggunakan SDP dalam mendukung desain layanan TI. 3. Menggunakan SDP untuk kualitas layanan TI sesuai dengan kebutuhan bisnis dan pengguna. (CPMK25)	1. Konsep dasar dari <i>Service Design Package</i> (SDP) dalam ITSM 2. Komponen Utama SDP 3. Mengintegrasikan SDP dalam IT <i>service portfolio</i>	Bentuk Pembelajaran : Kuliah Tatap Muka di kelas (Luring) : 2 x 50”  Metode Pembelajaran : <i>Contextual Learning</i> dan <i>discovery learning</i>  Belajar Mandiri dan Tugas Terstruktur: 2 x 120”	Idem Buku Sumber	Ketepatan dalam menjelaskan <i>Service Design Package</i> (SDP) dalam Manajemen Layanan TI	Bentuk : Diskusi, Tanya Jawab, Latihan soal dan Tugas kelompok  Kriteria : Rubrik	2
13	Mahasiswa mampu : 1. Menjelaskan pentingnya <i>Service Level Agreement</i> (SLA) dalam meningkatkan layanan dan mengukur kinerja layanan TI 2. Menggunakan SLA dalam mendukung desain layanan TI. 3. Menggunakan SLA untuk evaluasi kinerja layanan TI berdasarkan SLA. (CPMK25)	1. Konsep dasar dari <i>Service Level Agreement</i> (SLA) dalam ITSM 2. Komponen Utama SLA 3. Analisis kebutuhan bisnis dan layanan SLA 4. Metrik mengukur keberhasilan SLA	Bentuk Pembelajaran : Kuliah Tatap Muka di kelas (Luring) : 2 x 50”  Metode Pembelajaran : <i>Contextual Learning</i> dan <i>discovery learning</i>  Belajar Mandiri dan Tugas Terstruktur: 2 x 120”	Idem Buku Sumber	Ketepatan dalam menjelaskan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) dalam mendukung dan mengevaluasi kinerja layanan TI	Bentuk : Diskusi, Tanya Jawab, Latihan dan Tugas 11  Kriteria : Rubrik	1,5
14	Mahasiswa mampu : 1. Menjelaskan peran	1. Konsep dasar dan tujuan <i>Operation Level Agreement</i> (OLA) dalam	Bentuk Pembelajaran :	Idem Buku Sumber	Ketepatan dalam	Bentuk : Diskusi,	1,5

Minggu (Week)	Sub CPMK (Kemampuan akhir yang direncanakan) (Lesson Learning Outcomes)	Bahan Kajian/Materi Pembelajaran (Study Material)	Bentuk dan Metode Pembelajaran [Estimasi Waktu] (Learning Method)	Sumber Belajar (Learning Resource)	Penilaian (Evaluation)		
					Indikator (Indicator)	Kriteria & bentuk (Criteria)	Bobot (%)
	<p><i>Operation Level Agreement (OLA)</i> dalam layanan TI</p> <p>2. Menggunakan OLA untuk koordinasi layanan internal TI</p> <p>3. Menggunakan OLA untuk memastikan kinerja layanan TI yang baik. (CPMK25)</p>	<p>ITSM</p> <p>2. Komponen utama OLA</p> <p>3. Analisis kebutuhan layanan internal dan proses OLA</p> <p>4. Metrik untuk mengukur keberhasilan OLA</p>	<p>Kuliah Tatap Muka di kelas (Luring) : 2 x 50”</p> <p>Metode Pembelajaran : <i>Contextual Learning</i> dan <i>discovery learning</i></p> <p>Belajar Mandiri dan Tugas Terstruktur: 2 x 120”</p>		<p>menjelaskan <i>Operation Level Agreement (OLA)</i> untuk koordinasi layanan internal.</p>	<p>Tanya Jawab, Latihan dan Tugas 12</p> <p>Kriteria : Rubrik</p>	
15	<p>Mahasiswa mampu :</p> <p>1. Menjelaskan fungsi <i>Underpinning Contracts (UC)</i> dalam manajemen layanan TI.</p> <p>2. Menjelaskan cara mengelola UC yang sesuai dengan kebutuhan layanan TI.</p> <p>3. Menjelaskan cara koordinasi kinerja UC untuk memastikan kinerja layanan TI yang baik. (CPMK25)</p>	<p>1. Konsep dasar dan tujuan <i>Underpinning Contracts (UC)</i> dalam ITSM</p> <p>2. Komponen utama UC</p> <p>3. Tantangan dalam pengelolaan UC</p> <p>4. Metrik untuk mengukur keberhasilan UC</p>	<p>Bentuk Pembelajaran : Kuliah Tatap Muka di kelas (Luring) : 2 x 50”</p> <p>Metode Pembelajaran : <i>Contextual Learning</i> dan <i>discovery learning</i></p> <p>Belajar Mandiri dan Tugas Terstruktur: 2 x 120”</p>	Idem Buku Sumber	<p>Ketepatan dalam menjelaskan fungsi <i>Underpinning Contracts (UC)</i>, cara mengelola, koordinasi kinerja dalam manajemen layanan TI</p>	<p>Bentuk : Diskusi, Tanya Jawab, Latihan dan Tugas 13</p> <p>Kriteria : Rubrik</p>	1,5
16	UAS						35

**12. Pengalaman Belajar Mahasiswa (Student Learning Experiences)**  
Praktikum, Diskusi, Tanya Jawab, Tes

### 13. Kriteria dan Bobot Penilaian (*Criteria and Evaluation*)

#### a. Kriteria Penilaian

CPL	CPMK	MBKM	Observasi (Praktek)	Unjuk Kerja (Presentasi)	Tugas	Tes Tertulis			Tes Lisan (Tgs Kel)
						Kuis	UTS	UAS	
CPL-03	CPMK-7				√	√	√		
CPL-10	CPMK-25			√		√		√	√

CPL	CPMK	Tahap Penilaian	Teknik Penilaian	Instrumen	Kriteria	Bobot
CPL-03	CPMK-7	Sebelum UTS	Tugas Mandiri	Rubrik	Kelengkapan Jawaban	13,5%
			Kuis 1	Rubrik	Kelengkapan Jawaban	7,5%
		Ujian Tengah Semester	Tes Tertulis (UTS)	Rubrik	Kelengkapan Jawaban	20%
CPL-10	CPMK-25	Sebelum UAS	Unjuk Kerja Presentasi	Rubrik Penilaian	Kelengkapan Jawaban	16,5%
			Kuis 2	Rubrik	Kelengkapan Jawaban	7,5%
		Ujian Akhir Semester	Tes Tertulis (UAS)	Rubrik	Kelengkapan Jawaban	35%

CPL	CPMK	MBKM	Observasi (Praktek)	Unjuk Kerja Presentasi	Tugas	Tes Tertulis			Total
						Kuis	UTS	UAS	
CPL-03	CPMK-7		0		13,5	7,5	20		41
CPL-10	CPMK-25			16,5		7,5		35	59
Jumlah Total Mata Kuliah Manajemen Layanan TI									100

## Rubrik Penilaian Mata Kuliah Manajemen Layanan IT

No	Kategori / Metode Evaluasi	CPMK	Model Soal	Indikator Penilaian			
				Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
1	Tugas	CPMK-7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mampu menjelaskan dasar manajemen layanan TI dan mengidentifikasi manajemen layanan TI dalam organisasi</li> <li>Mampu menyebutkan berbagai kebijakan pemerintah Indonesia terkait dengan tata kelola TI dalam Organisasi di Indonesia</li> <li>Mengidentifikasi langkah strategi layanan TI yang selaras dengan tujuan bisnis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa tidak mampu menjelaskan dasar manajemen layanan TI dan mengidentifikasi manajemen layanan TI dalam organisasi</li> <li>Mahasiswa tidak mampu menyebutkan berbagai kebijakan pemerintah Indonesia terkait dengan tata kelola TI dalam Organisasi di Indonesia</li> <li>Mahasiswa tidak mampu mengidentifikasi langkah strategi layanan TI yang selaras dengan tujuan bisnis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa cukup mampu menjelaskan dasar manajemen layanan TI dan mengidentifikasi manajemen layanan TI dalam organisasi</li> <li>Mahasiswa cukup mampu menyebutkan berbagai kebijakan pemerintah Indonesia terkait dengan tata kelola TI dalam Organisasi di Indonesia</li> <li>Mahasiswa cukup mampu mengidentifikasi langkah strategi layanan TI yang selaras dengan tujuan bisnis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa mampu menjelaskan dasar manajemen layanan TI dan mengidentifikasi manajemen layanan TI dalam organisasi</li> <li>Mahasiswa mampu menyebutkan berbagai kebijakan pemerintah Indonesia terkait dengan tata kelola TI dalam Organisasi di Indonesia</li> <li>Mahasiswa mampu mengidentifikasi langkah strategi layanan TI yang selaras dengan tujuan bisnis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa sangat mampu menjelaskan dasar manajemen layanan TI dan mengidentifikasi manajemen layanan TI dalam organisasi</li> <li>Mahasiswa sangat mampu menyebutkan berbagai kebijakan pemerintah Indonesia terkait dengan tata kelola TI dalam Organisasi di Indonesia</li> <li>Mahasiswa sangat mampu mengidentifikasi langkah strategi layanan TI yang selaras dengan tujuan bisnis.</li> </ul>

No	Kategori / Metode Evaluasi	CPMK	Model Soal	Indikator Penilaian			
				Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Mampu mendesain penggunaan layanan TI berdasarkan kebutuhan pengguna dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan TI.</li> <li>Menjelaskan berbagai tujuan konsep CSI dan penerapannya dalam siklus hidup manajemen layanan TI</li> <li>Mampu mengidentifikasi berbagai peran dan tanggung jawab service provider untuk menjaga hubungan dengan customer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa tidak mampu mendesain penggunaan layanan TI berdasarkan kebutuhan pengguna dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan TI.</li> <li>Mahasiswa tidak dapat menjelaskan berbagai tujuan konsep CSI dan penerapannya dalam siklus hidup manajemen layanan TI</li> <li>Mahasiswa tidak mampu mengidentifikasi berbagai peran dan tanggung jawab service provider untuk menjaga hubungan dengan customer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa cukup mendesain penggunaan layanan TI berdasarkan kebutuhan pengguna dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan TI.</li> <li>Mahasiswa cukup menjelaskan berbagai tujuan konsep CSI dan penerapannya dalam siklus hidup manajemen layanan TI</li> <li>Mahasiswa tidak cukup mampu mengidentifikasi berbagai peran dan tanggung jawab service provider untuk menjaga hubungan dengan customer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa mampu mendesain penggunaan layanan TI berdasarkan kebutuhan pengguna dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan TI.</li> <li>Mahasiswa baik menjelaskan berbagai tujuan konsep CSI dan penerapannya dalam siklus hidup manajemen layanan TI</li> <li>Mahasiswa mampu mengidentifikasi berbagai peran dan tanggung jawab service provider untuk menjaga hubungan dengan customer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa sangat mampu mendesain penggunaan layanan TI berdasarkan kebutuhan pengguna dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan TI.</li> <li>Mahasiswa sangat baik menjelaskan berbagai tujuan konsep CSI dan penerapannya dalam siklus hidup manajemen layanan TI</li> <li>Mahasiswa sangat mampu mengidentifikasi berbagai peran dan tanggung jawab service provider untuk menjaga hubungan dengan customer.</li> </ul>

No	Kategori / Metode Evaluasi	CPMK	Model Soal	Indikator Penilaian			
				Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Mampu menyebutkan perbedaan antara <i>incident management</i> dan problem management dalam penyelesaian insiden dan masalah pada layanan TI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa tidak mampu menyebutkan perbedaan antara <i>incident management</i> dan problem management dalam penyelesaian insiden dan masalah pada layanan TI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa cukup mampu menyebutkan perbedaan antara <i>incident management</i> dan problem management dalam penyelesaian insiden dan masalah pada layanan TI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa mampu menyebutkan perbedaan antara <i>incident management</i> dan problem management dalam penyelesaian insiden dan masalah pada layanan TI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa sangat mampu menyebutkan perbedaan antara <i>incident management</i> dan problem management dalam penyelesaian insiden dan masalah pada layanan TI</li> </ul>
2	Quiz	CPMK-7	Mampu mendesain layanan TI berdasarkan kebutuhan pengguna berdasarkan siklus hidup layanan TI (ITSM <i>lifecycle</i> )	Mahasiswa tidak mampu mendesain layanan TI berdasarkan kebutuhan pengguna berdasarkan siklus hidup layanan TI (ITSM <i>lifecycle</i> )	Mahasiswa cukup mampu mendesain layanan TI berdasarkan kebutuhan pengguna berdasarkan siklus hidup layanan TI (ITSM <i>lifecycle</i> )	Mahasiswa mampu mendesain layanan TI berdasarkan kebutuhan pengguna berdasarkan siklus hidup layanan TI (ITSM <i>lifecycle</i> )	Mahasiswa sangat mampu mendesain layanan TI berdasarkan kebutuhan pengguna berdasarkan siklus hidup layanan TI (ITSM <i>lifecycle</i> )
3	UTS	CPMK-7	Menentukan metrik dan metode untuk mengevaluasi kinerja layanan TI, menjelaskan hubungan antara <i>customer</i> (pelanggan) dan <i>service provider</i> (penyedia layanan TI) dalam konteks penerapan TI.	Mahasiswa tidak mampu menentukan metrik dan metode untuk mengevaluasi kinerja layanan TI, menjelaskan hubungan antara <i>customer</i> (pelanggan) dan <i>service provider</i> (penyedia layanan TI) dalam konteks penerapan TI	Mahasiswa kurang mampu menentukan metrik dan metode untuk mengevaluasi kinerja layanan TI, menjelaskan hubungan antara <i>customer</i> (pelanggan) dan <i>service provider</i> (penyedia layanan TI) dalam konteks penerapan TI	Mahasiswa mampu menentukan metrik dan metode untuk mengevaluasi kinerja layanan TI, menjelaskan hubungan antara <i>customer</i> (pelanggan) dan <i>service provider</i> (penyedia layanan TI) dalam konteks penerapan TI	Mahasiswa sangat mampu menentukan metrik dan metode untuk mengevaluasi kinerja layanan TI, menjelaskan hubungan antara <i>customer</i> (pelanggan) dan <i>service provider</i> (penyedia layanan TI) dalam konteks penerapan TI

No	Kategori / Metode Evaluasi	CPMK	Model Soal	Indikator Penilaian			
				Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
4	Tugas Kelompok	CPMK-25	Membuat tugas merancang layanan TI dalam suatu organisasi dengan menggunakan prinsip - prinsip dari framework ITIL dan COBIT serta melakukan presentasi kelompok dikelas. Tugas kelompok ini harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kaidah dan hukum yang benar berdasarkan pemikiran logis, kritis, sistematis dan inovatif serta mandiri	Rubrik Penilaian Tugas Kelompok	Rubrik Penilaian Tugas Kelompok	Rubrik Penilaian Tugas Kelompok	Rubrik Penilaian Tugas Kelompok
5	UAS	CPMK-25	Mampu menyelesaikan dengan tepat dan benar membuat salah satu dari berbagai IT Service Portfolio yang telah dipelajari sebelumnya pada konteks manajemen layanan TI.	Mahasiswa tidak mampu menyelesaikan dengan tepat dan benar membuat salah satu dari berbagai IT Service Portfolio yang telah dipelajari sebelumnya pada konteks manajemen layanan TI.	Mahasiswa cukup mampu menyelesaikan dengan tepat dan benar membuat salah satu dari berbagai IT Service Portfolio yang telah dipelajari sebelumnya pada konteks manajemen layanan TI.	Mahasiswa mampu menyelesaikan dengan tepat dan benar membuat salah satu dari berbagai IT Service Portfolio yang telah dipelajari sebelumnya pada konteks manajemen layanan TI.	Mahasiswa sangat mampu menyelesaikan dengan tepat dan benar membuat salah satu dari berbagai IT Service Portfolio yang telah dipelajari sebelumnya pada konteks manajemen layanan TI.

### Rubrik Penilaian Tugas Kelompok Mata Kuliah Manajemen Layanan IT

Aspek	Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
	<40	41-60	61-75	76-85	>86
<b>Presentasi</b>					
Gaya Presentasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pembicara cemas dan tidak nyaman, dan membaca berbagai catatan daripada berbicara.</li> <li>Pendengar sering diabaikan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berpatokan pada catatan, tidak ada ide yang dikembangkan di luar catatan, suara monoton.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secara umum pembicara tenang, tetapi dengan nada yang datar dan cukup sering bergantung pada catatan.</li> <li>Kadang kala kontak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pembicara tenang dan menggunakan intonasi yang tepat, berbicara tanpa bergantung pada catatan, dan berinteraksi secara intensif dengan pendengar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berbicara dengan semangat, menularkan semangat dan antusiasme pada pendengar.</li> </ul>

Aspek	Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik
	<40	41-60	61-75	76-85	>86
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tidak terjadi kontak mata karena pembicara lebih banyak melihat ke papan tulis atau layar.</li> </ul>		<p>mata dengan pendengar diabaikan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pembicara selalu kontak mata dengan pendengar.</li> </ul>	
Isi Presentasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Isi menyestatkan pendengar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Isi yang disampaikan terlalu umum sehingga tidak menambah wawasan bagi pendengar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Isi disampaikan dengan akurat tapi tidak lengkap.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Isi disampaikan dengan akurat dan lengkap, sehingga pendengar mendapat wawasan baru.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Isi disampaikan dengan sangat akurat dan lengkap, sehingga dapat menggugahpendengar untuk mengembangkan pikiran.</li> </ul>
<b>Laporan</b>					
<p>Komponen yang harus ada:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pendahuluan (latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, metode pengumpulan data)</li> <li>Proses bisnis saat ini atau yang digunakan pada organisasi perusahaan.</li> <li>Rancangan layanan TI yang diusulkan (prinsip – prinsip berdasarkan framework yang diusulkan )</li> <li>Kesimpulan</li> <li>Daftar Pustaka</li> <li>Identitas Mahasiswa (biodata lengkap mahasiswa)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menuliskan sebagian komponen yang diminta dan banyak yang kurang tepat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menuliskan sebagian komponen yang diminta tapi sebagian kurang benar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menuliskan semua komponen yang diminta tapi banyak yang kurang tepat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menuliskan semua komponen yang diminta tapi sebagian kurang benar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menuliskan semua komponen yang diminta dengan baik dan benar.</li> </ul>

#### 14. Rencana Assesment Dan Evaluasi

Minggu Ke	SUB-CPMK-	ASESMEN	BOBOT
1	SUBCPMK-07201001	Latihan 1 : Menyelesaikan soal tentang dasar manajemen layanan TI dan mengidentifikasi layanan TI dalam organisasi	1,5%
2	SUBCPMK-07201002	Tugas 1 : Menyelesaikan soal tentang kebijakan pemerintah Indonesia terkait dengan tata kelola TI dalam Organisasi di Indonesia	2%
3	SUBCPMK-07201003	Tugas 2 : Menyelesaikan soal tentang membuat langkah strategi dan portofolio layanan TI yang sesuai dengan tujuan bisnis.	2%
4	SUBCPMK-07201004	Tugas 3 : Menyelesaikan soal yang berisi diminta merancang penggunaan layanan TI berdasarkan kebutuhan pengguna layanan TI.	2%
5	SUBCPMK -07201001 s.d SUBCPMK-07201004	Quis 1	7,5%
6	SUBCPMK-07201005	Tugas 4 : Menyelesaikan soal tentang konsep CSI dalam siklus hidup manajemen layanan TI	2%
7	SUBCPMK 07201006	Tugas 5 : Menyelesaikan soal tentang peran dan tanggung jawab service provider untuk menjaga hubungan dengan customer.	2%
8	SUBCPMK 07201007	Tugas 6 : Menyelesaikan soal tentang perbedaan antara <i>incident management</i> dan <i>problem management</i> dalam penyelesaian insiden dan masalah pada layanan TI	2%
9	Evaluasi Tengah Semester : Evaluasi CPMK 07 : SUBCPMK 07201005, 07201006, 07201007	UTS	20%
10,11	SUBCPMK-25201001	Tugas Kelompok : Membuat rancangan layanan TI dalam suatu organisasi dengan menggunakan prinsip - prinsip dari framework ITIL dan COBIT	5%
12	SUBCPMK-25201002, 25201003,	Tugas 8 dan Tugas 9 : Membuat IT Service Portfolio : a. Pattern of Business Activity (PBA) b. User Profiles (UP)	5%
13	SUBCPMK-25201001 s.d SUBCPMK-25201003	Quis 2	7,5%
14,15	SUBCPMK-25201004 25201005, 25201006, 25201007	Tugas 10 s.d Tugas 14 : Membuat IT Service Portfolio : a. Service Design Package (SDP) b. Service Level Agreement (SLA) c. Operation Level Agreement (OLA) d. Underpinning Contracts (UC)	6,5%
16	Evaluasi Akhir Semester : SUBCPMK 25201004 25201005, 25201006, 25201007	UAS	35%

Minggu Ke	SUB-CPMK-	ASESMEN	BOBOT
1-16	Evaluasi CPMK 07 dan CPMK 25		
<b>Total Bobot CPMK</b>			<b>100%</b>
<b>Total Bobot CPL</b>			<b>100%</b>

## 15. Rencana Tugas Mahasiswa

Rencana Tugas Mahasiswa						
Mata Kuliah	Manajemen Layanan IT		SKS	2	Semester / Kelas	2 /
Tugas ke	Pertemuan	SUB-CPMK	Aktivitas 1	Aktivitas 2	Aktivitas 3	Bobot
Menyelesaikan soal tentang dasar manajemen layanan TI dan mengidentifikasi layanan TI dalam organisasi	1	07201001	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membaca literatur yang berhubungan dengan dasar manajemen layanan TI dan layanan TI dalam organisasi</li> <li>Menyaksikan video singkat yang berhubungan dengan layanan TI dalam organisasi dalam melakukan proses bisnis</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jelaskan konsep dasar manajemen layanan TI ?</li> <li>Jelaskan mengapa manajemen layanan TI penting bagi organisasi?</li> <li>Jelaskan berbagai jenis layanan TI yang digunakan dalam organisasi ?</li> </ol>	-	1,5%
Menyelesaikan soal tentang kebijakan pemerintah Indonesia terkait dengan tata kelola TI dalam Organisasi di Indonesia	2	07201002	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membaca literatur yang berhubungan dengan kebijakan pemerintah Indonesia terkait dengan tata kelola TI dalam Organisasi di Indonesia</li> <li>Menyaksikan video singkat yang berhubungan dengan kebijakan pemerintah Indonesia terkait dengan tata kelola TI dalam Organisasi di Indonesia</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jelaskan peran pemerintah Indonesia dalam tata kelola TI di organisasi ?</li> <li>Jelaskan dampak penerapan UU ITE terhadap tata kelola TI di organisasi ?</li> <li>Jelaskan kebijakan pemerintah tentang perlindungan data pribadi ?</li> </ol>	-	2%

<b>Tugas ke</b>	<b>Pertemuan</b>	<b>SUB-CPMK</b>	<b>Aktivitas 1</b>	<b>Aktivitas 2</b>	<b>Aktivitas 3</b>	<b>Bobot</b>
Menyelesaikan soal tentang strategi dan portofolio layanan TI yang sesuai dengan tujuan bisnis.	3	07201003	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membaca literatur yang berhubungan dengan strategi layanan dan portofolio layanan TI yang sesuai dengan tujuan bisnis.</li> <li>2. Menyaksikan video singkat yang berhubungan dengan strategi layanan dan portofolio layanan TI yang sesuai dengan tujuan bisnis.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jelaskan tahapan strategi layanan dalam siklus hidup layanan TI ?</li> <li>2. Jelaskan analisis kebutuhan bisnis dalam pengembangan strategi layanan TI ?</li> <li>3. Bagaimana organisasi dapat menggunakan analisis kebutuhan bisnis untuk merancang layanan TI yang efektif ?</li> </ol>	-	2%
Menyelesaikan soal yang berisi diminta merancang penggunaan layanan TI berdasarkan kebutuhan pengguna layanan TI.	4	07201004	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membaca literatur yang berhubungan dengan penggunaan layanan TI berdasarkan kebutuhan pengguna layanan TI.</li> <li>2. Menyaksikan video singkat yang berhubungan dengan penggunaan layanan TI berdasarkan kebutuhan pengguna layanan TI.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jelaskan langkah - langkah yang harus dilakukan dalam merancang layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan pengguna ?</li> <li>2. Jelaskan bagaimana pendekatan berbasis pengguna dapat digunakan merancang layanan TI ?</li> <li>3. Jelaskan metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kebutuhan pengguna layanan TI ?</li> </ol>	-	2%

Tugas ke	Pertemuan	SUB-CPMK	Aktivitas 1	Aktivitas 2	Aktivitas 3	Bobot
Menyelesaikan soal tentang konsep CSI dalam siklus hidup manajemen layanan TI	6	07201005	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membaca literatur yang berhubungan dengan konsep CSI dalam siklus hidup manajemen layanan TI.</li> <li>2. Menyaksikan video singkat yang berhubungan dengan konsep CSI dalam siklus hidup manajemen layanan TI</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jelaskan bagaimana konsep CSI dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan TI dalam suatu organisasi?</li> <li>2. Jelaskan tantangan yang dihadapi dalam penggunaan CSI dalam suatu organisasi ?</li> <li>3. Jelaskan strategi yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan tersebut?</li> </ol>	-	2%
Menyelesaikan soal tentang peran dan tanggung jawab <i>service provider</i> untuk menjaga hubungan dengan <i>customer</i> .	7	07201006	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membaca literatur yang berhubungan dengan peran dan tanggung jawab <i>service provider</i> untuk menjaga hubungan dengan <i>customer</i>.</li> <li>2. Menyaksikan video singkat yang berhubungan dengan peran dan tanggung jawab <i>service provider</i> untuk menjaga hubungan dengan <i>customer</i>.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jelaskan peran utama penyedia layanan (<i>service provider</i>) dalam menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan?</li> <li>2. Bagaimana hubungan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja layanan?</li> <li>3. Jelaskan tanggung jawab penyedia layanan dalam menangani keluhan pelanggan?</li> </ol>	-	2%

Tugas ke	Pertemuan	SUB-CPMK	Aktivitas 1	Aktivitas 2	Aktivitas 3	Bobot
Menyelesaikan soal tentang perbedaan antara <i>incident management</i> dan <i>problem management</i> dalam penyelesaian insiden dan masalah pada layanan TI	8	07201007	<ol style="list-style-type: none"> <li>Membaca literatur yang berhubungan dengan perbedaan antara <i>incident management</i> dan <i>problem management</i> dalam penyelesaian insiden dan masalah pada layanan TI.</li> <li>Menyaksikan video singkat yang berhubungan dengan perbedaan antara <i>incident management</i> dan <i>problem management</i> dalam penyelesaian insiden dan masalah pada layanan TI.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jelaskan tujuan utama dari <i>incident management</i> dan <i>problem management</i> dalam manajemen layanan TI ?</li> <li>Jelaskan langkah-langkah utama dalam proses pemulihan <i>incident management</i> dan <i>problem management</i> yang cepat dan efisien ?</li> <li>Bagaimana komunikasi yang efektif dalam <i>incident management</i> dan <i>problem management</i> dapat meningkatkan kinerja layanan TI ?</li> </ol>		2%

b. Bobot penilaian : (Ketentuan Universitas Bina Darma)

- a.  $\geq 85$  = A
- b.  $\geq 70$  s.d  $< 85$  = B
- c.  $\geq 60$  s.d  $< 70$  = C
- d.  $\geq 50$  s.d  $< 60$  = D
- e.  $< 50$  = E

## 16. Buku Sumber (*References*)

1. Bon, J., 2007., Foundations of ITIL V3., Van Haren Publishing.
2. Susanto, TD., 2016., Manajemen Layanan Teknologi Informasi., Surabaya: AISINDO.
3. Taylor, S., 2012., Service Intelligence., Pearson Education, Inc.
4. ITIL. (2011). ITIL v3 Foundation course. London: The Stationery Offices.
5. Mishev, A., Filiposka, S., Prnjat, O., & Liabotis, I. (2018). Improving service management for federated resources to support virtual research environments.
6. Scalable Computing: Practice and Experience. 19(2), 203-214.