

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS) Manajemen Layanan TI

MUTI'A MAULIDA, S.KOM., M.T. I

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

I. Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL), Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK), Sub-CPMK

A. Capaian Pembelajaran Lulusan Prodi Sarjana Teknologi Informasi:

Sikap	
S1	Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius;
S2	Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral, dan etika;
S3	Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila;
S4	Berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air, memiliki nasionalisme serta rasa tanggung jawab pada negara dan bangsa;
S5	Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama, dan kepercayaan, serta pendapat atau temuan orisinal orang lain;
S6	Bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan;
S7	Taat hukum dan disiplin dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara;
S8	Menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik;
S9	Menunjukkan sikap bertanggung jawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri;
S10	Menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan, dan kewirausahaan;
S11	Memanifestasikan nilai kejiwaan WASAKA terhadap masyarakat dan lingkungannya secara berkelanjutan
Ketrampilan Umum	
U1	Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif dalam konteks pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora yang sesuai dengan bidang keahliannya;
U2	Mampu menunjukkan kinerja mandiri, bermutu, dan terukur;
U3	Mampu mengkaji implikasi pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora sesuai dengan keahliannya berdasarkan kaidah, tata cara dan etika ilmiah dalam rangka menghasilkan solusi, gagasan, desain atau kritik seni;
U4	Mampu menyusun deskripsi saintifik hasil kajian tersebut di atas dalam bentuk skripsi atau laporan tugas akhir, dan mengunggahnya dalam laman perguruan tinggi;
U5	Mampu mengambil keputusan secara tepat dalam konteks penyelesaian masalah di bidang keahliannya, berdasarkan hasil analisis informasi dan data;
U6	Mampu memelihara dan mengembangkan jaringan kerja dengan pembimbing, kolega, sejawat baik di dalam maupun di luar lembaganya;
U7	

U8	Mampu bertanggung jawab atas pencapaian hasil kerja kelompok dan melakukan supervisi serta evaluasi terhadap penyelesaian pekerjaan yang ditugaskan kepada pekerja yang berada di bawah tanggung jawabnya;
U9	Mampu melakukan proses evaluasi diri terhadap kelompok kerja yang berada di bawah tanggung jawabnya, dan mampu mengelola pembelajaran secara mandiri; Mampu mendokumentasikan, menyimpan, mengamankan, dan menemukan kembali data untuk menjamin kesahihan dan mencegah plagiasi;
Ketrampilan Khusus	
K1	Menerapkan prinsip komputasi dan disiplin ilmu yang relevan dalam menganalisa masalah komputasi yang kompleks untuk mengidentifikasi solusi berbasis teknologi informasi
K2	Mengidentifikasi kebutuhan pengguna dalam merancang, menerapkan dan mengevaluasi solusi berbasis teknologi informasi secara tepat dan akurat
K3	Menerapkan konsep dan metode komputasi yang tepat dalam mengkonfigurasi, mengelola dan mengintegrasikan sumber daya teknologi informasi
K4	Menciptakan kerjasama yang efektif sebagai anggota atau pemimpin tim yang terlibat dalam aktivitas bidang teknologi informasi
K5	Menerapkan kemampuan berkomunikasi secara efektif dalam berbagai konteks profesional bidang teknologi informasi
K6	Menerapkan perilaku profesional sesuai prinsip hukum dan etika bidang keprofesian teknologi informasi
K7	Mengidentifikasi kebutuhan untuk menjadi wirausahawan di bidang teknologi informasi
Pengetahuan	
P1	Konsep teoritis matematika dan statistika secara umum
P2	Konsep teoritis algoritma dan pemrograman secara umum
P3	Konsep teoritis dan teknik infrastruktur teknologi informasi secara umum
P4	Konsep umum dan metode interaksi manusia komputer
P5	Konsep teoritis dan prinsip manajemen teknologi informasi secara mendalam
P6	Konsep umum dan teknik sistem enterprise
P7	Konsep teoritis, metode dan teknik skalabilitas dan analitik data secara mendalam
P8	Konsep umum dan prinsip keamanan siber
P9	Konsep umum dan prinsip isu sosial dan praktik profesional

B. CPL Prodi Sarjana Teknologi Informasi yang dibebankan pada mata kuliah:

S9	Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri;
U5	Mampu mengambil keputusan secara tepat dalam konteks penyelesaian masalah di bidang keahliannya, berdasarkan hasil analisis informasi dan data
K3	Menerapkan konsep dan metode komputasi yang tepat dalam mengkonfigurasi, mengelola dan mengintegrasikan sumber daya teknologi informasi

P5	Konsep teoritis dan prinsip manajemen teknologi informasi secara mendalam
----	---

C. CPMK:

CPMK 1	Mampu mendesain, menganalisis, dan mendemonstrasikan strategi dan tujuan bisnis dalam menanggapi perubahan secara agile dan efektif untuk kepuasan pelanggan
CPMK 2	Mampu menjelaskan penerapan siklus hidup layanan TI berbasis kerangka kerja ITIL untuk peningkatan kinerja layanan di organisasi
CPMK 3	Mampu merancang rekomendasi dan teknik untuk mengoptimalkan manajemen layanan berbasis IT berdasarkan kerangka kerja ITIL

D. Sub-CPMK:

Sub-CPMK 1	Mahasiswa mampu mengidentifikasi konsep layanan, layanan TI dan manajemen layanan TI serta <i>best practice</i> dan kerangka kerjanya
Sub-CPMK 2	Mahasiswa mampu mengkaji konsep terkait kerangka kerja manajemen layanan TI seperti ITIL secara teoritis dan praktis di industri
Sub-CPMK 3	Mahasiswa mampu menganalisa konsep dasar dan siklus hidup layanan TI
Sub-CPMK 4	Mahasiswa mampu menganalisa struktur tugas dan fungsi utama layanan TI berdasarkan kerangka kerja ITIL
Sub-CPMK 5	Mahasiswa mampu menganalisa strategi-strategi layanan TI berdasarkan kerangka ITIL
Sub-CPMK 6	Mahasiswa mampu melakukan perancangan layanan TI berdasarkan kerangka ITIL
Sub-CPMK 7	Mahasiswa mampu melakukan transisi layanan TI berdasarkan kerangka ITIL
Sub-CPMK 8	Mahasiswa mampu merancang operasi layanan TI berdasarkan kerangka ITIL
Sub-CPMK 9	Mahasiswa mampu merancang peningkatan layanan berkelanjutan pada layanan TI berdasarkan kerangka ITIL
Sub-CPMK 10	Mahasiswa mampu menerapkan strategi implementasi ITIL pada suatu studi kasus organisasi

II. Rencana Pembelajaran Semester

	UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI					Kode Dokumen
RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER						
MATA KULIAH (MK) MANAJEMEN LAYANAN TI		KODE STI5445	Rumpun MK Mata Kuliah Konsentrasi	BOBOT (sks) T=3 P=0	SEMESTER 5	Tgl Penyusunan 09 Januari 2023
OTORISASI		Pengembang RPS		Koordinator RMK		Ketua PRODI
		Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I		Dr.Ir.Yuslena Sari, S.Kom.,M.Kom		
Capaian Pembelajaran (CP)	CPL-PRODI yang dibebankan pada MK					
	S9	Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri;				
	U5	Mampu mengambil keputusan secara tepat dalam konteks penyelesaian masalah di bidang keahliannya, berdasarkan hasil analisis informasi dan data				
	K3	Menerapkan konsep dan metode komputasi yang tepat dalam mengkonfigurasi, mengelola dan mengintegrasikan sumber daya teknologi informasi				
	P5	Konsep teoritis dan prinsip manajemen teknologi informasi secara mendalam				
	Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)					
	CPMK 1	Mampu mendesain, menganalisis, dan mendemonstrasikan strategi dan tujuan bisnis dalam menanggapi perubahan secara agile dan efektif untuk kepuasan pelanggan				
	CPMK 2	Mampu menjelaskan penerapan siklus hidup layanan TI berbasis kerangka kerja ITIL untuk peningkatan kinerja layanan di organisasi				
	CPMK 3	Mampu merancang rekomendasi dan teknik untuk mengoptimalkan manajemen layanan berbasis IT berdasarkan kerangka kerja ITIL				
	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)					
Sub-CPMK 1	Mahasiswa mampu mengidentifikasi konsep layanan, layanan TI dan manajemen layanan TI serta <i>best practice</i> dan kerangka kerjanya					

	Sub-CPMK 2	Mahasiswa mampu mengkaji konsep terkait kerangka kerja manajemen layanan TI seperti ITIL secara teoritis dan praktis di industri
	Sub-CPMK 3	Mahasiswa mampu menganalisa konsep dasar dan siklus hidup layanan TI
	Sub-CPMK 4	Mahasiswa mampu menganalisa struktur tugas dan fungsi utama layanan TI berdasarkan kerangka kerja ITIL
	Sub-CPMK 5	Mahasiswa mampu menganalisa strategi-strategi layanan TI berdasarkan kerangka ITIL
	Sub-CPMK 6	Mahasiswa mampu melakukan perancangan layanan TI berdasarkan kerangka ITIL
	Sub-CPMK 7	Mahasiswa mampu melakukan transisi layanan TI berdasarkan kerangka ITIL
	Sub-CPMK 8	Mahasiswa mampu merancang operasi layanan TI berdasarkan kerangka ITIL
	Sub-CPMK 9	Mahasiswa mampu merancang peningkatan layanan berkelanjutan pada layanan TI berdasarkan kerangka ITIL
	Sub-CPMK 10	Mahasiswa mampu menerapkan strategi implementasi ITIL pada suatu studi kasus organisasi
	Deskripsi Singkat MK	Mata kuliah ini merupakan mata kuliah khusus pada konsentrasi Manajemen Teknologi Informasi yang memberikan gambaran dalam mendesain, menganalisa dan mendemonstrasikan strategi dan tujuan bisnis serta menerapkan kerangka kerja ITIL sebagai acuan dalam merancang rekomendasi dan teknik untuk pengoptimalan manajemen layanan berbasis TI.
Bahan Kajian: Materi Pembelajaran	Manajemen Teknologi Informasi dengan pokok bahasan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Konsep dan Dasar Layanan TI : Manajemen layanan TI, Bentuk Layanan, Best Practices & Kerangka Kerja 2. Kerangka Manajemen Layanan TI : Konsep ITIL, Tahapan ITIL, Faktor Kesuksesan ITIL, Standar & Sertifikasi ITIL 3. Struktur Tugas dan Fungsi Layanan TI : Fungsi utama, Proses dan Peran, Struktur Tugas, Model RACI 4. Strategi Layanan TI : Tujuan & Lingkup Strategi, Portofolio Layanan, Proses dan Peran Strategi Layanan 5. Perancangan Layanan TI : Tujuan & Lingkup, Paket Perancangan Layanan TI, Proses dan Peran Perancangan Layanan 6. Operasi Layanan TI : Tujuan & Lingkup, Proses dan Peran Operasi Layanan, Teknologi penunjang 7. Peningkatan Berkelanjutan Layanan : Tujuan & Lingkup, Teknik pengukuran 8. Strategi Implementasi ITIL : SLM,SLA, dan OLA;Katalog Layanan TI;Pengukuran Capaian Layanan 	
Pustaka	Utama :	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. IT Service Management, Ernest Brewster, Richard Griffiths, Aidan Lawes and John Sansbury 2. Susanto, Tony D. 2016. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO) 3. Brewster, E., Lawes, A., Griffiths, R., Sansbury, J. (2012). IT Service Management: A Guide for ITIL Foundation Exam Candidates . United Kingdom: BCS Learning & Development Limited
	Pendukung :	

	1. Hastini, S., & Cholil, W. (2021). Analisa Komponen ITSM Pada E-learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V. 3. Jurnal Tekno Kompak, 15(1), 79-91.						
Dosen Pengampu	Muti'a Maulida. S.Kom.,M.T,I						
Matakuliah syarat	-						
Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bentuk Pembelajaran, Metode Pembelajaran, Penugasan Mahasiswa, [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Bentuk	Pembelajaran Luring (offline)	Pembelajaran Daring (online)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Sub-CPMK 1: Mahasiswa mampu mengidentifikasi konsep layanan, layanan TI dan manajemen layanan TI serta <i>best practice</i> dan kerangka kerjanya	1. Ketepatan dalam menjelaskan pemahaman awal tentang layanan dan layanan TI 2. Ketepatan dalam mengidentifikasi bentuk-bentuk layanan TI di berbagai bidang 3. Ketepatan dalam menjelaskan konsep manajemen dalam layanan TI serta best	Kriteria: Rubrik Penilaian Teknik non-test: -	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuliah dan Ceramah ▪ Perception Student Have [TM: 1 x (1 sks x 50")] • Tanya Jawab & Diskusi [BM: 1 x(2 sks x 60")] 	-	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definisi Layanan dan Layanan TI ▪ Bentuk layanan TI di berbagai bidang ▪ Konsep Manajemen Layanan TI ▪ Best Practice dan kerangka kerja layanan TI 	5

		<p>practice dan kerangka kerja yang bisa digunakan</p> <p>4. Ketepatan dalam mencatat proses dan hasil belajar mandiri dengan baik</p>					
2&3	<p>Sub-CPMK 2:</p> <p>Mahasiswa mampu mengkaji konsep terkait kerangka kerja manajemen layanan TI seperti ITIL secara teoritis dan praktis di industri</p>	<p>1. Ketepatan dalam berdiskusi dan menyampaikan ide terkait sejarah, tujuan dan tahapan-tahapan pada kerangka kerja layanan TI khususnya ITIL</p> <p>2. Ketepatan dalam berdiskusi dan menyampaikan ide terkait peluang karir, standar dan sertifikasi ITIL pada industri</p> <p>3. Ketepatan dalam mencatat proses dan hasil kegiatan</p>	<p>Kriteria: Rubrik Penilaian</p> <p>Teknik non-test: Tugas Kelompok</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuliah dan Ceramah ▪ Case Based Learning [TM: 1 x (1 sks x 50")] ▪ Small Group Disucssions [TM: 1 x (1 sks x 50")] • Tugas Kelompok [PT&BM: (1+1) x(2 sks x 60")] 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sejarah ITIL ▪ Tujuan dan Keuntungan ▪ Tahapan-tahapan ITIL ▪ Faktor kesuksesan ITIL ▪ Peluang karir ITIL ▪ Standar industri ITIL ▪ Sertifikasi ITIL 	15

		diskusi dengan baik					
4&5	Sub-CPMK 3: Mahasiswa mampu menganalisa konsep dasar dan siklus hidup layanan TI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan dalam berdiskusi, menyampaikan pemahaman terkait konsep-konsep dasar layanan dan manajemen layanan 2. Ketepatan dalam berdiskusi dan menyampaikan pemahaman tentang proses dan nilai layanan TI 3. Ketepatan dalam mencatat proses dan hasil kegiatan diskusi dengan baik 	Kriteria: Rubrik Penilaian Teknik non-test: Tugas Mandiri	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuliah dan Ceramah ▪ Small Group Discussions [TM: 1 x (1 sks x 50")] • Tugas Mandiri [PT&BM: 1x(2 sks x 60")] 	-	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Konsep layanan ▪ Konsep manajemen dan manajemen layanan ▪ Proses-proses pada layanan TI berdasarkan kerangka kerja ITIL ▪ Penentuan nilai layanan 	10
6	Sub-CPMK 4: Mahasiswa mampu menganalisa struktur tugas dan fungsi utama layanan TI berdasarkan kerangka kerja ITIL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan dalam berdiskusi, menyampaikan tentang konsep dan penentuan struktur tugas pada 	Kriteria: Rubrik Penilaian Teknik non-test: Tugas Mandiri	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuliah dan Ceramah ▪ Small Group Discussions [TM: 1 x (1 sks x 50")] • Tugas Mandiri [PT&BM: 1x(2 sks x 60")] 	-	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fungsi utama pada layanan TI ▪ Peran utama pada layanan TI ▪ Struktur tugas layanan TI ▪ Model RACI ▪ 	10

		kerangka kerja ITIL 2. Ketepatan dalam berdiskusi dan menyampaikan tentang fungsi dan peran layanan TI dengan model RACI 4. Ketepatan dalam mencatat proses dan hasil kegiatan diskusi dengan baik		▪			
7	Sub-CPMK 5: Mahasiswa mampu menganalisa strategi-strategi layanan TI berdasarkan kerangka ITIL	1. Ketepatan dalam berdiskusi, menyampaikan tentang konsep strategi serta tujuan dan lingkup strategi layanan 2. Ketepatan dalam berdiskusi dan menyampaikan tentang pembuatan portofolio layanan	Kriteria: Rubrik Penilaian Teknik non-test: Tugas Mandiri	▪ Kuliah dan Ceramah ▪ Small Group Disussions [TM: 1 x (1 sks x 50")] • Tugas Mandiri [PT&BM: 1x(2 sks x 60")]	-	▪ Pengantar strategi dan strategi layanan ▪ Tujuan dan lingkup strategi layanan ▪ Portofolio layanan ▪ Proses dan peran dalam strategi layanan TI	10

		<p>3. Ketepatan dalam berdiskusi dan menyampaikan tentang proses dan peran dalam strategi layanan</p> <p>4. Ketepatan dalam mencatat proses dan hasil kegiatan diskusi dengan baik</p>					
8	Evaluasi Tengah Semester / Ujian Tengah Semester						
9	<p>Sub-CPMK 6: Mahasiswa mampu melakukan perancangan layanan TI berdasarkan kerangka ITIL</p>	<p>1. Ketepatan dalam berdiskusi, menyampaikan ide terkait tujuan, ruang lingkup dan tahapan perancangan layanan TI berdasarkan kerangka ITIL</p> <p>2. Ketepatan dalam berdiskusi, menyampaikan ide terkait proses dan peran dalam perancangan layanan TI</p>	<p>Kriteria: Rubrik Penilaian</p> <p>Teknik non-test: Tugas Mandiri</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuliah dan Ceramah ▪ Small Group Discussions [TM: 1 x (1 sks x 50")] • Tugas Mandiri [PT&BM: 1x(2 sks x 60")] 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tujuan dan ruang lingkup perancangan layanan TI ▪ Paket perancangan layanan TI ▪ Proses dalam perancangan layanan TI ▪ Peran dalam perancangan layanan TI 	5

		berdasarkan kerangka ITIL 3. Ketepatan dalam mencatat proses dan hasil kegiatan diskusi dengan baik					
10 - 11	Sub-CPMK 7: Mahasiswa mampu melakukan transisi layanan TI berdasarkan kerangka ITIL	1. Ketepatan dalam berdiskusi, menyampaikan ide terkait tujuan dan lingkup transisi layanan TI berdasarkan kerangka ITIL 2. Ketepatan dalam berdiskusi, menyampaikan ide terkait proses dan peran dalam transisi layanan TI berdasarkan kerangka ITIL 3. Ketepatan dalam mencatat proses dan hasil kegiatan diskusi dengan baik	Kriteria: Rubrik Penilaian Teknik non-test: Tugas Mandiri	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuliah dan Ceramah ▪ Small Group Discussions [TM: (1+1) x (1 sks x 50")] • Tugas Mandiri [PT&BM: (1+1)x(2 sks x 60")] 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tujuan dan ruang lingkup perancangan layanan TI ▪ Paket perancangan layanan TI ▪ Proses dalam perancangan layanan TI ▪ Peran dalam perancangan layanan TI 	10

12	Sub-CPMK 8: Mahasiswa mampu merancang operasi layanan TI berdasarkan kerangka ITIL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan dalam berdiskusi, menyampaikan ide terkait tujuan dan ruang lingkup layanan TI berdasarkan kerangka ITIL 2. Ketepatan dalam berdiskusi, menyampaikan ide terkait proses dan peran dalam operasi layanan TI berdasarkan kerangka ITIL 3. Ketepatan dalam mencatat proses dan hasil kegiatan diskusi dengan baik 	Kriteria: Rubrik Penilaian Teknik non-test: Tugas Mandiri	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuliah dan Ceramah ▪ Small Group Discussions [TM: 1 x (1 sks x 50")] • Tugas Mandiri [PT&BM: 1x(2 sks x 60")] 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tujuan dan ruang lingkup operasi layanan TI ▪ Proses dalam operasi layanan TI ▪ Peran dalam operasi layanan TI ▪ Teknologi penunjang pada operasi layanan TI 	10
13	Sub-CPMK 9: Mahasiswa mampu merancang peningkatan layanan berkelanjutan pada layanan TI berdasarkan kerangka ITIL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan dalam berdiskusi, menyampaikan ide terkait tujuan dan ruang lingkup peningkatan layanan berkelanjutan 	Kriteria: Rubrik Penilaian Teknik non-test: Tugas Mandiri	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuliah dan Ceramah ▪ Small Group Discussions [TM: 1 x (1 sks x 50")] • Tugas Mandiri [PT&BM: 1x(2 sks x 60")] 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tujuan dan ruang lingkup peningkatan layanan berkelanjutan ▪ Teknik pengukuran pencapaian layanan TI 	10

		berdasarkan kerangka ITIL 2. Ketepatan dalam berdiskusi, menyampaikan ide terkait teknik pengukuran pencapaian layanan TI berdasarkan kerangka ITIL 3. Ketepatan dalam mencatat proses dan hasil kegiatan diskusi dengan baik					
14&15	Sub-CPMK 10: Mahasiswa mampu menerapkan strategi implementasi ITIL pada suatu studi kasus organisasi	1. Ketepatan dalam berdiskusi, menyampaikan ide terkait SLM,SLA dan PLA serta unit service desk pada kerangka ITIL 2. Ketepatan dalam berdiskusi, menyampaikan ide terkait katalog layanan dan	Kriteria: Rubrik Penilaian Teknik non-test: Tugas Mandiri	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kuliah dan Ceramah ▪ Small Group Disussions [TM: (1+1) x (1 sks x 50")] • Tugas Mandiri [PT&BM: (1+1)x(2 sks x 60")] 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ SLM,SLA, dan OLA ▪ Unit <i>service desk</i> ▪ Katalog layanan TI ▪ Kontrol perubahan ▪ Pengukuran Capaian Layanan ▪ Teknologi pendukung operasi dan staf 	15


		<p>pengukuran capaian layanan berdasarkan kerangka ITIL</p> <p>3. Ketepatan dalam mencatat proses dan hasil kegiatan diskusi dengan baik</p>					
16	Evaluasi Akhir Semester / Ujian Akhir Semester						100

Catatan :

1. **Capaian Pembelajaran Lulusan PRODI (CPL-PRODI)** adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap lulusan PRODI yang merupakan internalisasi dari sikap, penguasaan pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan jenjang prodinya yang diperoleh melalui proses pembelajaran.
2. **CPL yang dibebankan pada mata kuliah** adalah beberapa capaian pembelajaran lulusan program studi (CPL-PRODI) yang digunakan untuk pembentukan/pengembangan sebuah mata kuliah yang terdiri dari aspek sikap, ketrampilan umum, ketrampilan khusus dan pengetahuan.
3. **CP Mata kuliah (CPMK)** adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPL yang dibebankan pada mata kuliah, dan bersifat spesifik terhadap bahan kajian atau materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
4. **Sub-CP Mata kuliah (Sub-CPMK)** adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPMK yang dapat diukur atau diamati dan merupakan kemampuan akhir yang direncanakan pada tiap tahap pembelajaran, dan bersifat spesifik terhadap materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
5. **Indikator penilaian** kemampuan dalam proses maupun hasil belajar mahasiswa adalah pernyataan spesifik dan terukur yang mengidentifikasi kemampuan atau kinerja hasil belajar mahasiswa yang disertai bukti-bukti.
6. **Kreteria Penilaian** adalah patokan yang digunakan sebagai ukuran atau tolok ukur ketercapaian pembelajaran dalam penilaian berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Kreteria penilaian merupakan pedoman bagi penilai agar penilaian konsisten dan tidak bias. Kreteria dapat berupa kuantitatif ataupun kualitatif.
7. **Teknik penilaian:** tes dan non-tes.
8. **Bentuk pembelajaran:** Kuliah, Responsi, Tutorial, Seminar atau yang setara, Praktikum, Praktik Studio, Praktik Bengkel, Praktik Lapangan, Penelitian, Pengabdian Kepada Masyarakat dan/atau bentuk pembelajaran lain yang setara.
9. **Metode Pembelajaran:** Small Group Discussion, Role-Play & Simulation, Discovery Learning, Self-Directed Learning, Cooperative Learning, Collaborative Learning, Contextual Learning, Project Based Learning, dan metode lainnya yg setara.
10. **Materi Pembelajaran** adalah rincian atau uraian dari bahan kajian yg dapat disajikan dalam bentuk beberapa pokok dan sub-pokok bahasan.

11. **Bobot penilaian** adalah prosentasi penilaian terhadap setiap pencapaian sub-CPMK yang besarnya proposional dengan tingkat kesulitan pencapaian sub-CPMK tsb., dan totalnya 100%.
12. TM=Tatap Muka, PT=Penugasan terstruktur, BM=Belajar mandiri.

III. SILABUS SINGKAT MATA KULIAH

		UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT Fakultas Teknik Program Studi Teknologi Informasi	
SILABUS SINGKAT			
MATA KULIAH	Nama	Manajemen Layanan TI	
	Kode	STI5445	
	Kredit	3 SKS	
	Semester	5	
DESKRIPSI MATA KULIAH			
Mata kuliah ini merupakan mata kuliah khusus pada konsentrasi Manajemen Teknologi Informasi yang memberikan gambaran dalam mendesain, menganalisa dan mendemonstrasikan strategi dan tujuan bisnis serta menerapkan kerangka kerja ITIL sebagai acuan dalam merancang rekomendasi dan teknik untuk pengoptimalan manajemen layanan berbasis TI.			
CAPAIAN PEMBELAJARAN MATA KULIAH (CPMK)			
1	Mampu mendesain, menganalisis, dan mendemonstrasikan strategi dan tujuan bisnis dalam menanggapi perubahan secara agile dan efektif untuk kepuasan pelanggan		
2	Mampu menjelaskan penerapan siklus hidup layanan TI berbasis kerangka kerja ITIL untuk peningkatan kinerja layanan di organisasi		
3	Mampu merancang rekomendasi dan teknik untuk mengoptimalkan manajemen layanan berbasis IT berdasarkan kerangka kerja ITIL		
SUB CAPAIAN PEMBELAJARAN MATA KULIAH (Sub-CPMK)			
1	Mahasiswa mampu mengidentifikasi konsep layanan, layanan TI dan manajemen layanan TI serta <i>best practice</i> dan kerangka kerjanya		
2	Mahasiswa mampu mengkaji konsep terkait kerangka kerja manajemen layanan TI seperti ITIL secara teoritis dan praktis di industri		
3	Mahasiswa mampu menganalisa konsep dasar dan siklus hidup layanan TI		
4	Mahasiswa mampu menganalisa struktur tugas dan fungsi utama layanan TI berdasarkan kerangka kerja ITIL		
5	Mahasiswa mampu menganalisa strategi-strategi layanan TI berdasarkan kerangka ITIL		
6	Mahasiswa mampu melakukan perancangan layanan TI berdasarkan kerangka ITIL		
7	Mahasiswa mampu melakukan transisi layanan TI berdasarkan kerangka ITIL		
8	Mahasiswa mampu merancang operasi layanan TI berdasarkan kerangka ITIL		
9	Mahasiswa mampu merancang peningkatan layanan berkelanjutan pada layanan TI berdasarkan kerangka ITIL		
10	Mahasiswa mampu menerapkan strategi implementasi ITIL pada suatu studi kasus organisasi		
MATERI PEMBELAJARAN			
1.	Konsep dan Dasar Layanan TI : Manajemen layanan TI, Bentuk Layanan, Best Practices & Kerangka Kerja		
2.	Kerangka Manajemen Layanan TI : Konsep ITIL, Tahapan ITIL, Faktor Kesuksesan ITIL, Standar & Sertifikasi ITIL		

3.	Struktur Tugas dan Fungsi Layanan TI : Fungsi utama, Proses dan Peran, Struktur Tugas, Model RACI
4.	Strategi Layanan TI : Tujuan & Lingkup Strategi, Portofolio Layanan, Proses dan Peran Strategi Layanan
5.	Perancangan Layanan TI : Tujuan & Lingkup, Paket Perancangan Layanan TI, Proses dan Peran Perancangan Layanan
6.	Operasi Layanan TI : Tujuan & Lingkup, Proses dan Peran Operasi Layanan, Teknologi penunjang
7.	Peningkatan Berkelanjutan Layanan : Tujuan & Lingkup, Teknik pengukuran
8.	Strategi Implementasi ITIL : SLM,SLA, dan OLA;Katalog Layanan TI;Pengukuran Capaian Layanan
PUSTAKA	
PUSTAKA UTAMA	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. IT Service Management, Ernest Brewster, Richard Griffiths, Aidan Lawes and John Sansbury 2. Susanto, Tony D. 2016. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO) 3. Brewster, E., Lawes, A., Griffiths, R., Sansbury, J. (2012). IT Service Management: A Guide for ITIL Foundation Exam Candidates . United Kingdom: BCS Learning & Development Limited
PUSTAKA PENDUKUNG	
	Hastini, S., & Cholil, W. (2021). Analisa Komponen ITSM Pada E-learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V. 3. Jurnal Tekno Kompak, 15(1), 79-91.
PRASYARAT (Jika ada)	
-	

