

# Layanan IST (II3120)

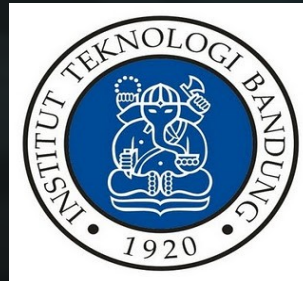
## Pertemuan minggu ke : 3

### Service Management

Oleh :

**Dr Ing Ir Suhardi, MT MM ERMCP**  
**I Putu Agus Eka Pratama, ST MT**

**Sekolah Teknik Elektro dan Informatika (STEI)**  
**Institut Teknologi Bandung**  
**2013**



# Referensi

- Referensi paper/jurnal yang saya sarankan untuk materi pertemuan ini :
- 1. Yoshikawa, H. (2008) : Introduction of Service Engineering, A Framework for Theoretical Study of The Service Engineering. Synthesiology vol 1 no 2. Japan. (hal 8)
- 2. Spohrer, J, et al (2008) : Service science and service-dominant logic. IBM Almaden Research Center, USA (hal 4, 11)

Silahkan dikopi jika diperlukan.

# Definisi (1)

- Service science telah dijelaskan sebagai berikut :
    - > pelatihan, program riset, didesain untuk mengajarkan tentang penerapan sains, teknik, manajemen, yang mengintegrasikan elemen dari sains komputer, riset, sains industri, strategi bisnis, sains manajemen, sosial, agar organisasi dapat menciptakan nilai (IT) untuk konsumen”
- [Teeri, IBM].

Lalu apa itu Service management?

## Definisi (2 - habis)

Service science erat kaitannya dengan service management.

Service science adalah kependekan dari Service Science Management Engineering and Design (SSMED).

Service management --> manajemen layanan dalam kaitannya dengan resource (sumber daya), entitas, hak akses, nilai interaksi, tata kelola interaksi, keluaran, stakeholder, pengukuran, network, dan ekologi.



# Service Management (1)

**Resource (sumber daya)** --> segala hal yg dapat dilihat dan memberikan nilai guna. --> fisik maupun non fisik.

Resource mencakup : teknologi, informasi, data.

**Entitas** --> konfigurasi resource yang kompleks, yg dapat menginisiasi nilai.

Nama lain entitas adalah service system/service system entitas.

Entitas mencakup : people, businesses, government agencies, dan non-profit organizations.

# Service Management (2)

**Hak Akses** --> berkaitan dgn norma sosial dan regulasi legal yang berhubungan dengan akses resource dan penggunaannya.

Mencakup : Owned Outright (OO), Leased Contracted (LC), Shared Access (SA), Privileged Access (PA)

**Nilai interaksi (value-proposition-based interaction mechanisms)** --> nilai kontrak yg harus disetujui oleh entitas.

Contoh : barter, transaksi, pekerjaan.

# Service Management (3)

**Interaksi pemerintah** --> berkaitan dgn regulasi, aturan, entitas.

Contoh : aturan, hukum.

**Outcomes (keluaran)** --> segala keluaran sebagai akibat dari interaksi dari service system.

Ada 10 hal terkait keluaran --> oleh The ISPAR (Interact-Service-Propose-

Agree-Realize) --> yaitu model yang mendefinisikan 10 kemungkinan keluaran dari hasil interaksi service system.

# Service Management (4)

- (1) value is realized,
- (2) the proposal (value proposition) is not understood.
- (3) the proposal is not agreed to
- (4) value is not realized and disputes do not arise
- (5) value-cocreation disputes are resolved in a manner that is OK for all stakeholders
- (6) value-cocreation disputes are resolved in manner that is not OK for all stakeholder
- (7) an interaction is not a service interaction and is welcomed,
- (8) an unwelcomed non-service interaction is not criminal,
- (9) an unwelcomed non-service interaction is criminal and justice results,
- (10) an unwelcome non-service interaction is criminal and justice does not result.



# Terima kasih

