**NIM : 512121230007**

**NAMA : TEGUH AGUNG PRABOWO**

**JURUSAN : SISTEM INFORMASI**

**MATAKULIAH : MANAJEMEN TEKNOLOGI INFORMASI**

Ada enam langkah aktivitas yang perlu dilakukan dalam mengelola manajemen kinerja layanan teknologi informasi di organisasi, yaitu:

* Mengembangkan kerangka konseptual yang memperlihatkan jenis-jenis layanan teknologi informasi beserta peranannya dalam konteks organisasi.
* Menyusun daftar atau katalog jenis layanan teknologi informasi yang ada pada organisasi.
* Menetapkan Service Level Agreement (SLA) atau kesepakatan tingkat layanan terhadap jenis layanan teknologi informasi yang dianggap sangat penting atau kritikal bagi kelangsungan hidup organisasi.
* Menetapkan Operating Level Agreement atau kesepakatan model kinerja operasional yang harus dipenuhi agar SLA yang telah ditetapkan sebelumnya dapat dicapai.
* Memantau dan melaporkan tingkat kinerja layanan teknologi informasi dari waktu ke waktu - baik secara periodik maupun ad-hoc.
* Mengkaji hasil pemantauan terhadap SLA dan membandingkannya dengan kesepakatan pada kontrak.