



Rencana Pembelajaran Semester

36583

MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

6 / 3

SISTEM INFORMASI

Disusun oleh : Erwin Sutomo

S1 SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA

UNIVERSITAS DINAMIKA

2021

DAFTAR ISI

1	Deskripsi Mata Kuliah	3
2	Waktu Belajar Mahasiswa.....	3
3	Program Learning Outcomes (PLO) dan Course Learning Outcomes (CLO)	3
	3.1 PLO/CPL Prodi.....	3
	3.2 CLO	3
4	Penilaian	4
5	Pustaka	4
6	Media Pembelajaran.....	4
7	Mata Kuliah Prasyarat.....	4
8	Agenda Pembelajaran untuk kuliah daring	5

1 Deskripsi Mata Kuliah

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

2 Waktu Belajar Mahasiswa

Bentuk Pembelajaran	Total Jam / Semester	Total Jam / Minggu
Kuliah		
Tatap Muka	0 (0')	0 (0')
Synchronous Learning	8,3 (500')	0,59 (35')
Asynchronous Learning	23,3 (1400')	1,66 (99,6')
Assesment	4,16 (250')	0,06 (3,6')
Responsi dan Tutorial	42 (2520')	3 (180')
Belajar Mandiri	42 (2520')	3 (180')
Praktikum	0 (0')	0 (0')

3 Program Learning Outcomes (PLO) dan Course Learning Outcomes (CLO)

Supaya Dosen dan Mahasiswa dapat menyelesaikan mata kuliah ini dengan baik maka perlu ada kaitan antara PLO dan CLO seperti berikut ini.

3.1 PLO/CPL Prodi

Kode PLO	Deskripsi PLO
PLO – 03	Mampu menerapkan konsep-konsep dasar dalam merencanakan, merancang, membangun, menguji, dan mengoperasikan sistem informasi sesuai dengan kebutuhan organisasi.
PLO – 05	Dapat berkomunikasi dan bekerja sama secara efektif dalam tim kerja, serta memiliki karakter belajar sepanjang hayat.

3.2 CLO

Kode CLO	Deskripsi CLO	Ranah Capaian Pembelajaran	Level Bloom	PLO yang didukung
CLO – 01	Mahasiswa mampu membuat dokumen layanan teknologi informasi pada sebuah perusahaan/organisasi menggunakan framework tertentu.(M1-M5)	Kognitif	C4	PLO – 03, PLO – 08
CLO – 02	Mendiskusikan sebuah tantangan dan mampu menghargai pendapat orang	Afektif	A3	PLO – 05,

Kode CLO	Deskripsi CLO	Ranah Capaian Pembelajaran	Level Bloom	PLO yang didukung
	lain dan mengumpulkan tugas tepat waktu.			
CLO – 03	Mahasiswa mampu merancang dan membuat (menghasilkan) rancangan dokumen Layanan TI. (M11-M14)	Psikomotorik	C4, P5	PLO – 03, PLO – 08

4 Penilaian

ID CLO	Bobot per bentuk penilaian					Total bobot per CLO	Target Kelulusan (% Mhs)
	T01	T02	T03	T04	Project UAS		
CLO – 01	10	8	13	13	35	79	100% lulus (nilai minimal 60)
CLO – 02	0	2	2	2	5	11	100% lulus (nilai minimal 60)
CLO - 03	0	0	0	0	10	10	100% lulus (nilai minimal 60)
Total per penilaian	10	10	15	15	50	100	

5 Pustaka

Utama:

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.

6 Media Pembelajaran

1. Slide power point dari dosen
2. Video dari youtube

7 Mata Kuliah Prasyarat

Mata kuliah ini merupakan mata kuliah pilihan, yang termasuk dalam ranah manajemen TI. Tidak ada mata kuliah yang secara khusus menjadi pra-syarat, tetapi Mahasiswa diharapkan sudah paham tentang sistem informasi manajemen.

8 Agenda Pembelajaran untuk kuliah daring

Minggu ke	ID CLO	Deskripsi Sub CLO (LLO + Indikator)	Bentuk Asesmen	Materi	Metode (fase C-Chil)	Kuliah (Menit/Mg)				RT (Menit/Mg)	BM (Menit/Mg)	Prak (Menit)
						TM	SL	ASL	ASMT			
1.	01	<p>Mahasiswa mampu menguraikan tentang pengelolaan layanan TI (C4,A3):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mahasiswa dapat menguraikan 3 contoh layanan TI (C4) ▪ Mahasiswa dapat menyimpulkan perbedaan utility dan warranty (C4) ▪ Mahasiswa dapat memerinci 3 aktivitas risk management (C4) ▪ Menyatakan pendapat dengan jelas dan sopan (A3) 	-	<p>Pengelolaan Layanan TI</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tinjauan Perkuliahan <ul style="list-style-type: none"> - Motivasi belajar - Rencana Pembelajaran - Aturan belajar ▪ Layanan TI <ul style="list-style-type: none"> - Overview layanan TI - TI sebagai layanan 	Tatap maya, Belajar mandiri (SDL) (F1)	0	100	50	0	3 sks x 60' = 180	3 sks x 60' = 180	0
2.	01,02	<p>Mahasiswa mampu menguraikan tentang pengelolaan layanan TI (C4,A3):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mahasiswa dapat mengaitkan Corporate Governance dan IT Governance(C4). ▪ Mahasiswa memerinci 3 hal tentang layanan TI dari salah satu kebijakan TI di Indonesia (C4) ▪ Menyatakan pendapat dengan jelas dan sopan (A3) 	Assignment 1 (Uraian 3-5 hal tentang layanan TI dari salah satu kebijakan TI di Indonesia) (10%)	<p>Tata Kelola</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kebijakan TI di Indonesia. 	Belajar Mandiri, Dikusi grup Brilian (Discovery Learning) (F2)	0	0	100	50	180	180	0
3.	01	<p>Mahasiswa mampu menguraikan tentang pengelolaan layanan TI (C4,A3):</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mahasiswa dapat memerinci 2 tipe service (C4). ▪ Mahasiswa dapat menguraikan tentang IT service (C4) 	-	<p>Pergeseran pradigma</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Business-IT alignment, ▪ Service dan service-value, ▪ IT services 	Tatap maya, Belajar Mandiri (F3)	0	100	50	0	180	180	0

Minggu ke	ID CLO	Deskripsi Sub CLO (LLO + Indikator)	Bentuk Asesmen	Materi	Metode (fase C-Chil)	Kuliah (Menit/Mg)				RT (Menit/Mg)	BM (Menit/Mg)	Prak (Menit)
						TM	SL	ASL	ASMT			
		<ul style="list-style-type: none"> Menyatakan pendapat dengan jelas dan sopan (A3) 										
4.	01	<p>Mahasiswa mampu menguraikan tentang pengelolaan layanan TI (C4,A3):</p> <ul style="list-style-type: none"> Mahasiswa dapat memerinci 5 life cycles ITSM (C4). Mahasiswa dapat menguraikan tentang pentingnya CSI (C4) Menyatakan pendapat dengan jelas dan sopan (A3) 	-	<p>ITSM lifecycle #1</p> <ul style="list-style-type: none"> Service life cycles (strategy, design, transition, operation, CSI) 	Presentasi kelompok (F4)	0	0	150	0	180	180	0
5.	01,02	<ul style="list-style-type: none"> Mahasiswa dapat memerinci 5 life cycles ITSM (C4). Mahasiswa dapat menguraikan tentang pentingnya CSI (C4) Menyatakan pendapat dengan jelas dan sopan (A3) 	Assignment 2 (Membuat video tentang ITSM lifecycles) (10%)	<p>ITSM lifecycle #2</p> <ul style="list-style-type: none"> Pentingnya Continual Service Improvement Measurement dan metrics 	Dikusi grup Brilian, Assignment Brilian (F5)	0	0	100	50	180	180	0
6.	01	<p>Mahasiswa menyimpulkan tentang konsep layanan TI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mahasiswa mampu membandingkan antara service dan IT service (C4). Mahasiswa mampu menguraikan 3 tipe service provider (C4) Mahasiswa dapat menguraikan 4 role dalam ITSM (C4) Menyatakan pendapat dengan jelas dan sopan (A3). 	-	<ul style="list-style-type: none"> ITSM Concepts <ul style="list-style-type: none"> Customer dan Service Provider Roles Value to business (strategy,design, transition,operation, dan CSI → main purpose) 	Tatap maya, Belajar mandiri. (F1)	0	100	50	0	180	180	0
7.	01,02	<p>Mahasiswa menyimpulkan tentang konsep layanan TI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mahasiswa mampu membandingkan antara process dan function (C4). Menyatakan pendapat dengan jelas dan sopan (A3). 	Assignment 3 (Membuat video tentang ITSM Process dan Function) (15%)	<ul style="list-style-type: none"> ITSM Process <ul style="list-style-type: none"> Incident dan Problem management Change management Service Level Management ITSM Function <ul style="list-style-type: none"> Service desk Technical management IT operation management Application management 	Belajar Mandiri, Dikusi grup Brilian (Discovery Learning) (F2-F5)	0	0	100	50	180	180	0
8.	01	<p>Mahasiswa menghasilkan dokumen layanan TI:</p>	-	Framework dan Standarts (ITIL)	Tatap maya, Belajar Mandiri	0	100	50	0	180	180	0

Minggu ke	ID CLO	Deskripsi Sub CLO (LLO + Indikator)	Bentuk Asesmen	Materi	Metode (fase C-Chil)	Kuliah (Menit/Mg)				RT (Menit/Mg)	BM (Menit/Mg)	Prak (Menit)
						TM	SL	ASL	ASMT			
		<ul style="list-style-type: none"> Mahasiswa mampu menguraikan tentang ITIL (C4) Menyatakan pendapat dengan jelas dan sopan (A3). 			(F1)							
9.	01	Mahasiswa menghasilkan dokumen layanan TI: <ul style="list-style-type: none"> Mahasiswa mampu menguraikan tentang PBA (C4) Menyatakan pendapat dengan jelas dan sopan (A3). 		<ul style="list-style-type: none"> IT Service Portfolio - Pattern of Business Activity (PBA) 	Belajar Mandiri, Diskusi grup Brilian (Discovery Learning) (F2)	0	0	150	0	180	180	0
10.	01, 02, 03	Mahasiswa menghasilkan dokumen layanan TI: <ul style="list-style-type: none"> Mahasiswa mampu menguraikan tentang UP (C4) Menyatakan pendapat dengan jelas dan sopan (A3). 	Assignment 4 (Menghasilkan rancangan IT service portfolio) (15%)	<ul style="list-style-type: none"> IT Service Portfolio - User Profiles (UP) 	Belajar Mandiri, Diskusi grup Brilian (Discovery Learning) (F3-F5)	0	0	100	50	180	180	0
11.	01, 02, 03	Mahasiswa menghasilkan dokumen layanan TI: <ul style="list-style-type: none"> Mahasiswa mampu menguraikan tentang SDP (C4) Menyatakan pendapat dengan jelas dan sopan (A3). 		Service Design Package	Belajar Mandiri, Diskusi grup Brilian (Discovery Learning) (F1)	0	0	150	0	180	180	0
12.	01, 02, 03	Mahasiswa menghasilkan dokumen layanan TI: <ul style="list-style-type: none"> Mahasiswa mampu menguraikan tentang SLM dan SLA (C4) Menyatakan pendapat dengan jelas dan sopan (A3). 		<ul style="list-style-type: none"> Service Level Agreement - Service Level Agreement (SLA) 	Tatap maya, Diskusi grup Brilian, Belajar Mandiri (F2)	0	100	50	0	180	180	0

Minggu ke	ID CLO	Deskripsi Sub CLO (LLO + Indikator)	Bentuk Asesmen	Materi	Metode (fase C-Chil)	Kuliah (Menit/Mg)				RT (Menit/Mg)	BM (Menit/Mg)	Prak (Menit)
						TM	SL	ASL	ASMT			
13.	01, 02, 03	Mahasiswa menghasilkan dokumen layanan TI: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mahasiswa mampu menguraikan tentang SLM dan OLA (C4) ▪ Menyatakan pendapat dengan jelas dan sopan (A3). 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Service Level Agreement - Operation Level Agreement (OLA) 	Belajar Mandiri, Dikusi grup Brilian (Discovery Learning) (F3)	0	0	150	0	180	180	0
14.	01, 02, 03	Mahasiswa menghasilkan dokumen layanan TI: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mahasiswa mampu menguraikan tentang SLM dan UC (C4) ▪ Menyatakan pendapat dengan jelas dan sopan (A3). 	Rancangan TKT1 (45%)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Service Level Agreement - Underpinning Contracts (UC) 	Belajar Mandiri, Dikusi grup Brilian (Discovery Learning), Presentasi kelompok dalam grup Brilian (F4-F5)	0		100	50	180	180	0

Keterangan :

TM = tatap muka (60'/1 sks), SL = Synchronous Learning, ASL = Asynchronous Learning, ASMT = Assessment, RT = Responsi dan Tutorial (60'/1 sks), BM = Belajar Mandiri (60'/1 sks), Prak= Praktikum

Mengetahui, Kaprodi	Menyetujui, Ketua Rumpun MK	Surabaya, 10 Januari 2021 Dosen Pengembang RPS
Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng	Teguh Sutanto, M.Kom	Erwin Sutomo, S.Kom., M.Eng