



Manajemen Layanan Jaringan

Network Service Management

Program Sarjana (S1) Sistem Informasi, Kampus Surabaya, Universitas Telkom

Gambaran Umum

Dalam mata kuliah ini membahas pengelolaan layanan jaringan dalam organisasi dengan pendekatan *IT Service Management* (ITSM). Mahasiswa mempelajari konsep layanan TI, pengelolaan SLA, monitoring jaringan, serta peningkatan kualitas layanan untuk mendukung operasional organisasi secara efektif dan efisien.

Capaian Pembelajaran Lulusan yang Didukung

- Mampu menganalisis permasalahan infokom yang kompleks, mendefinisikan, dan memodelkan kebutuhan dalam konteks enterprise atau masyarakat.
- Mampu merancang, mengembangkan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi solusi berbasis sistem informasi.
- Mampu mendukung pengelolaan, evaluasi, dan peningkatan sistem informasi.

Capaian Pembelajaran Matakuliah

- Mampu memahami konsep layanan jaringan dan ITSM.
- Mampu mengelola layanan jaringan berbasis SLA.
- Mampu menggunakan tools monitoring jaringan.
- Mampu mengevaluasi kualitas layanan jaringan.

Pokok Bahasan

- Konsep dasar IT Service Management.
- Manajemen layanan jaringan dan SLA.
- Monitoring dan evaluasi layanan jaringan.
- Incident dan problem management.
- Tools manajemen layanan jaringan.
- Studi kasus implementasi layanan jaringan.

Pustaka

- AXELOS. *ITIL Foundation*.
- FitzGerald, J. *Network Management*.

DISUSUN

Tgl:

DIPERIKSA

Tgl:

DISETUJUI

Tgl:

Muhammad Nasrullah
Koordinator Pengampu

Philip Tobianto
Kelompok Keahlian

Berlian Rahmy Lidiawaty
Ketua Program Studi