



Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Information Technology Service Management

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

Gambaran Umum

Manajemen Layanan Teknologi Informasi merupakan mata kuliah yang membahas konsep, prinsip, dan praktik dalam pengelolaan layanan teknologi informasi untuk mendukung kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien. Pada mata kuliah ini, mahasiswa akan mempelajari kerangka kerja manajemen layanan seperti ITIL, termasuk dimensi layanan, proses manajemen layanan, serta praktik-praktik umum, layanan, dan teknis dalam pengelolaan sistem informasi. Selain itu, mahasiswa juga akan dikenalkan pada berbagai proses penting seperti *incident management*, *problem management*, *change management*, serta pengelolaan layanan berbasis sistem. Pembelajaran juga mencakup kegiatan praktikum menggunakan tools IT Service Management untuk memberikan pengalaman langsung dalam mengelola layanan TI.

Capaian Pembelajaran Lulusan yang Didukung

- Mampu menganalisis permasalahan infokom yang kompleks, mendefinisikan, dan memodelkan kebutuhan dalam konteks enterprise atau masyarakat dengan menerapkan ilmu dan pengetahuan dalam bidang komputasi, teknologi informasi dan komunikasi, dan disiplin lain yang relevan.
- Mampu untuk bekerja secara kolaboratif, proaktif, dan bertanggungjawab dalam tim untuk mencapai tujuan bersama dalam berbagai konteks profesional.
- Mampu menganalisis peran dan dampak dari sistem dan teknologi informasi terhadap upaya pembangunan berkelanjutan baik di level individu, organisasi, dan masyarakat.

Capaian Pembelajaran Matakuliah

- Mampu mengidentifikasi kebutuhan sistem informasi dalam konteks enterprise atau masyarakat
- Mampu menerapkan sikap adaptif dalam berbagai konteks profesional untuk mencapai tujuan bersama.
- Mampu menjelaskan peran dan menyesuaikan diri terhadap perkembangan sistem dan teknologi informasi dalam konteks individu, bisnis, maupun organisasi.

Pokok Bahasan

- Konsep dasar manajemen layanan TI, framework ITIL, serta dimensi dan praktik manajemen layanan (general, service, dan technical practices).
- Implementasi proses manajemen layanan TI meliputi *incident management*, *problem management*, *change management*, serta pengelolaan layanan dan infrastruktur TI.
- Praktikum dan evaluasi manajemen layanan TI menggunakan tools (IT Service Desk, CMDB, dll) serta analisis dan assessment proses layanan dalam organisasi

Pustaka

- -

DISUSUN	DIPERIKSA	DISETUJUI
Tgl:	Tgl:	Tgl:
<u>Aris Kusumawati</u> Koordinator Pengampu	<u>M. Nizar P. Ma'ady</u> Kelompok Keahlian	<u>Berlian Rahmy Lidiawaty</u> Ketua Program Studi