

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER MANAJEMEN LAYANAN TI



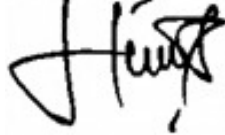
**Oleh
Hario Jati Setyadi, M.Kom**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROGAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MULAWARMAN
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Revisi Ke - : 3 (Disesuaikan)
Mata Kuliah : Manajemen Layanan TI
Kode Mata Kuliah : 190903602P037
SKS : 3
Semester : 3 Ganjil
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik
Perguruan Tinggi : Universitas Mulawarman
Dosen Penyusun / Pengampu : Hario Jati Setyadi, M.Kom.

Menyetujui,
Koordinator Prodi Sistem Informasi.



Islamiyah, S.Kom., M.Kom
NIP. 198701162015042001

Samarinda, 18 Mei 2022

Penyusun,
Dosen Pengampu,



Hario Jati Setyadi, M.Kom.
NIP. 198612182019031007

Mengesahkan,
a.n Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan dan Alumni,



Dr. Ir. Tamrin, S.T., M.T., IPU.
NIP. 197002272000121001

SILABUS MATA KULIAH

Perguruan Tinggi	:	Universitas Mulawarman
Fakultas	:	Teknik
Jurusan / Program Studi	:	Sistem Informasi
Mata Kuliah	:	Manajemen Layanan TI
Kode Mata Kuliah	:	190903602P037
SKS	:	3
Semester	:	3 (Tiga) / Ganjil
Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL)	:	CPL-04 Mampu memahami dan menerapkan kode etik dalam penggunaan informasi dan data pada perancangan, implementasi, dan penggunaan suatu sistem CPL-05 Memiliki kemampuan merencanakan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem informasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang strategis baik jangka pendek maupun jangka panjang. CPL-06 Mampu berkomunikasi, bertindak, beradaptasi, dan bekerja sama secara profesional dengan menunjukkan sikap religious, semangat kemandirian dan kewirausahaan, serta berkontribusi pada peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.
Aspek Sikap	:	● Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religious. ● Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral dan etika; ● Dapat berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air, memiliki nasionalisme serta rasa tanggungjawab pada negara dan bangsa. ● Dapat berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara berdasarkan Pancasila ● Dapat bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan. ● Menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik. ● Menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan, dan kewirausahaan. ● Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri.

Aspek Keterampilan Umum	:	● Mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif dalam konteks pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora yang sesuai dengan bidang keahliannya. ● Mampu menunjukkan kinerja mandiri, bermutu, dan terukur. ● Mampu mengambil keputusan secara tepat dalam konteks penyelesaian masalah di bidang keahliannya, berdasarkan hasil analisis informasi dan data. ● Mampu melakukan analisis & desain dengan menggunakan kaidah rekayasa software dan hardware serta algoritma dengan cara menggunakan tools dan dapat menunjukkan hasil dan kondisi yang maksimal untuk aplikasi bisnis ● Mampu mendokumentasikan, menyimpan, mengamankan, dan menemukan kembali data untuk menjamin kesahihan dan mencegah plagiasi.
Aspek Keterampilan Khusus	:	● Mampu mengaplikasikan bidang keahliannya dan memanfaatkan IPTEKS pada bidangnya dalam penyelesaian masalah serta mampu beradaptasi terhadap situasi yang dihadapi. ● Menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan tertentu secara umum dan konsep teoritis bagian khusus dalam bidang pengetahuan tersebut secara mendalam, serta mampu memformulasikan penyelesaian masalah prosedural. ● Mampu mengambil keputusan yang tepat berdasarkan analisis informasi dan data, dan memberikan petunjuk ● dalam memilih berbagai alternatif solusi secara mandiri dan kelompok.
Pengetahuan Umum	:	● Menguasai prinsip dan teknik penyelesaian permasalahan dengan menggunakan: kalkulus, matriks, statistika, aproksimasi, optimasi liner, pemodelan dan simulasi; ● Menguasai prinsip-prinsip pembuatan suatu algoritma dan berbagai macam konsep bahasa pemrograman;
Profil Lulusan (PL) PIP Unmul yang diintegrasikan	:	Mampu mengembangkan teori serta metode/teknik pada domain <i>Management and Governance</i> (MAGO) atau <i>Informatics Concepts</i> (INCO) dengan bertumpu pada studi Hutan Hujan Tropis beserta lingkungannya.

1. DESKRIPSI MATA KULIAH

Penerapan manajemen layanan teknologi informasi; Siklus hidup layanan teknologi informasi; Konsep dan definisi umum manajemen layanan teknologi informasi; Prinsip utama dan pemodelan manajemen layanan teknologi informasi; Proses-proses dalam manajemen layanan teknologi informasi; Fungsionalitas struktur organisasi dalam manajemen layanan teknologi informasi; Peran struktural komponen manajemen layanan teknologi informasi; Teknologi dan arsitektur teknologi informasi.

2. Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) Prodi Sistem Informasi

- **CPL-04** Mampu memahami dan menerapkan kode etik dalam penggunaan informasi dan data pada perancangan, implementasi, dan penggunaan suatu sistem
- **CPL-05** Memiliki kemampuan merencanakan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem informasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang strategis baik jangka pendek maupun jangka panjang.
- **CPL-06** Mampu berkomunikasi, bertindak, beradaptasi, dan bekerja sama secara profesional dengan menunjukkan sikap religious, semangat kemandirian dan kewirausahaan, serta berkontribusi pada peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

3. Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)

- **CPMK 1.** Mahasiswa mampu menjelaskan konsep ITIL, profesi yang terkait dengan ITIL, serta sertifikasi profesi ITIL yang relevan dalam industri TI, dan mengidentifikasi peran serta keterampilan yang dibutuhkan dalam profesi berbasis ITIL
- **CPMK 2.** Mahasiswa mampu menguraikan dan menganalisis siklus hidup layanan TI, serta memahami konsep dasar manajemen layanan TI dalam konteks operasional dan strategis, dengan fokus pada penerapan ITIL dalam industri.
- **CPMK 3.** Mahasiswa mampu merancang dan menganalisis transisi layanan TI, dengan memperhatikan aspek RACI, serta merinci bagian-bagian dari strategi layanan TI dan menerapkan peningkatan layanan berkelanjutan dalam organisasi.
- **CPMK 4.** Mahasiswa mampu merancang pengukuran dalam Continual Service Register dan mengelola jenis ukuran dalam Metrics Management untuk manajemen layanan TI, serta mengimprovisasi dan memvalidasi strategi implementasi ITIL dalam organisasi untuk memastikan kesuksesan operasional layanan TI.

4. Kemampuan Khusus (KK)

1. Mahasiswa mampu menjelaskan ITIL, profesi, dan sertifikasi profesi ITIL
2. Mahasiswa mampu memahami ITIL pada industry
3. Mahasiswa/i mampu menguraikan konsep dasar dan siklus hidup layanan TI
4. Mahasiswa mampu menganalisis konsep dasar dan siklus hidup layanan TI
5. Mahasiswa mampu menguraikan siklus hidup layanan TI dan RACI
6. Mahasiswa mampu merinci bagian-bagian dari strategi layanan TI
7. Mahasiswa/i mampu merancang layanan TI
8. Mahasiswa mampu menganalisis transisi layanan TI
9. Mahasiswa/i mampu Menyimpulkan operasi layanan TI
10. Mahasiswa/i mampu memvalidasi peningkatan layanan berkelanjutan
11. Mahasiswa mampu merancang pengukuran dalam Continual Service Register dan jenis ukuran Metrics Manajemen Layanan TI
12. Mahasiswa/i mampu mengimprovisasi strategi implementasi ITIL di organisasi

Pemetaan CPMK dan CPL

CPL	CPMK
CPL-04 Mampu memahami dan menerapkan kode etik dalam penggunaan informasi dan data pada perancangan, implementasi, dan penggunaan suatu sistem	CPMK 1. Mahasiswa mampu menjelaskan konsep ITIL, profesi yang terkait dengan ITIL, serta sertifikasi profesi ITIL yang relevan dalam industri TI, dan mengidentifikasi peran serta keterampilan yang dibutuhkan dalam profesi berbasis ITIL
CPL-05 Memiliki kemampuan merencanakan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem informasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang strategis baik jangka pendek maupun jangka panjang.	CPMK 2. Mahasiswa mampu menguraikan dan menganalisis siklus hidup layanan TI, serta memahami konsep dasar manajemen layanan TI dalam konteks operasional dan strategis, dengan fokus pada penerapan ITIL dalam industri.
CPL-06 Mampu berkomunikasi, bertindak, beradaptasi, dan bekerja sama secara profesional dengan menunjukkan sikap religious, semangat kemandirian dan kewirausahaan, serta berkontribusi pada peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.	CPMK 3. Mahasiswa mampu merancang dan menganalisis transisi layanan TI, dengan memperhatikan aspek RACI, serta merinci bagian-bagian dari strategi layanan TI dan menerapkan peningkatan layanan berkelanjutan dalam organisasi.
	CPMK 4. Mahasiswa mampu merancang pengukuran dalam Continual Service Register dan mengelola jenis ukuran dalam Metrics Management untuk manajemen layanan TI, serta mengimprovisasi dan memvalidasi strategi implementasi ITIL dalam organisasi untuk memastikan kesuksesan operasional layanan TI.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 7 / 24

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

Perguruan Tinggi	: Universitas Mulawarman
Fakultas	: Teknik
Program Studi	: Sistem Informasi
Mata Kuliah	: Manajemen Layanan TI
Kode Mata Kuliah	: 190903602P037
Semester	: Pilihan Genap
SKS	: 2 (dua)
Mata Kuliah Prasyarat	: -
Nama Dosen Pengampu	: Hario Jati Setyadi, M.Kom , Muhamad Rivani Ibrahim, M.Kom.
Deskripsi Mata Kuliah	: Penerapan manajemen layanan teknologi informasi; Siklus hidup layanan teknologi informasi; Konsep dan definisi umum manajemen layanan teknologi informasi; Prinsip utama dan pemodelan manajemen layanan teknologi informasi; Proses-proses dalam manajemen layanan teknologi informasi; Fungsionalitas struktur organisasi dalam manajemen layanan teknologi informasi; Peran struktural komponen manajemen layanan teknologi informasi; Teknologi dan arsitektur teknologi informasi.
Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) Prodi SI	: • CPL-04 Mampu memahami dan menerapkan kode etik dalam penggunaan informasi dan data pada perancangan, implementasi, dan penggunaan suatu sistem • CPL-05 Memiliki kemampuan merencanakan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem informasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang strategis baik jangka pendek maupun jangka panjang. • CPL-06 Mampu berkomunikasi, bertindak, beradaptasi, dan bekerja sama secara profesional dengan menunjukkan sikap religious, semangat kemandirian dan kewirausahaan, serta berkontribusi pada peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.
Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)	: • CPMK 1. Mahasiswa mampu menjelaskan konsep ITIL, profesi yang terkait dengan ITIL, serta sertifikasi profesi ITIL yang relevan dalam industri TI, dan mengidentifikasi peran serta keterampilan yang



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 8 / 24

dibutuhkan dalam profesi berbasis ITIL

- **CPMK 2.** Mahasiswa mampu menguraikan dan menganalisis siklus hidup layanan TI, serta memahami konsep dasar manajemen layanan TI dalam konteks operasional dan strategis, dengan fokus pada penerapan ITIL dalam industri.
- **CPMK 3.** Mahasiswa mampu merancang dan menganalisis transisi layanan TI, dengan memperhatikan aspek RACI, serta merinci bagian-bagian dari strategi layanan TI dan menerapkan peningkatan layanan berkelanjutan dalam organisasi.
- **CPMK 4.** Mahasiswa mampu merancang pengukuran dalam Continual Service Register dan mengelola jenis ukuran dalam Metrics Management untuk manajemen layanan TI, serta mengimprovisasi dan memvalidasi strategi implementasi ITIL dalam organisasi untuk memastikan kesuksesan operasional layanan TI.

Sumber Referensi : **Buku**

1. Susanto, Tony D. 2017. Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).
2. Susanto, Tony D. 2016. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).

Artikel Jurnal

1. Ardiati, A., Budiman, E., Havaluddin, H., Setyadi, H. J., & Alameka, F. (2018, September). Sistem Manajemen Rekam Medis Berbasis Website. In *Prosiding SAKTI (Seminar Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi)* (Vol. 3, No. 2, pp. 1-4).
2. Saputra, G. Y., Pribadi, F. A., Pribadi, A., & Setyadi, H. J. (2017, September). Pengukuran Kinerja Sistem Teknologi Informasi E-KTP pada Kantor Kecamatan Pakis Kabupaten Malang Menggunakan Framework COBIT. In *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Vol* (Vol. 2, No. 2).
3. Verdila, V., Setyadi, H. J., Kamila, V. Z., & Muttaqien, H. (2024, July). Evaluasi Manajemen Risiko Teknologi Informasi pada Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Objective EDM03 dan APO12 COBIT 2019. In *Prosiding Seminar Nasional Informatika* (Vol. 2, pp. 10-18).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 9 / 24



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 10 / 24

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
1	Mahasiswa mampu menjelaskan ITIL, profesi, dan sertifikasi profesi ITIL	Ketepatan mahasiswa dalam menjelaskan dasar-dasar ITIL.	• Pengantar ITIL • Sejarah ITIL • Tujuan dan keuntungan ITIL • Faktor sukses ITIL • ITIL sebagai referensi	• Blended Learning • Ceramah interaktif • Presentasi • Diskusi • Perkuliahan • Praktek • Tanya jawab • Penugasan	Ketepatan mahasiswa/i dalam menjelaskan dasar-dasar ITIL	TM : 1x (3 x 50") Tes : Post Test, Tanya Jawab, Non Tes : Tugas, Laporan, Presentasi, Diskusi.	• Pemahaman • Pengetahuan • Kerapihan • Ketepatan Tingkat detail penjelasan	5%	1.Susanto, Tony D. 2017. Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation.Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO) 2.Susanto, Tony D. 2016. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 11 / 24

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
2	Mahasiswa mampu memahami ITIL pada industri	Ketepatan mahasiswa dalam menjelaskan sertifikasi ITIL	• ITIL di Industri • Peluang karir ITIL • Standar gaji profesional ITIL • Sertifikasi ITIL.	• Blended Learning • Ceramah interaktif • Diskusi • Perkuliahan • Praktek • Tanya jawab • Penugasan	Ketepatan mahasiswa dalam menjelaskan sertifikasi ITIL.	TM : 1x (3 x 50") Tes : Tanya Jawab, Non Tes : Diskusi.	• Pemahaman • Ketepatan • Pengetahuan • Kerapihan • Tingkat detail penjelasan • Analisa	5%	1. Susanto, Tony D. 2017. Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO) 2. Susanto, Tony D. 2016. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 12 / 24

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
3	Mahasiswa/i mampu menguraikan konsep dasar dan siklus hidup layanan TI	Ketepatan mahasiswa/i dalam menjelaskan konsep dasar layanan TI	- Konsep Dasar Manajemen Layanan - Pihak terkait layanan - Nilai layanan Proses	- Blended Learning - Ceramah interaktif - Diskusi - Perkuliahan - Tanya jawab - Penugasan	Ketepatan mahasiswa/i dalam menjelaskan konsep dasar layanan TI Melalui Tanya jawab dan diskusi	TM : 1x (3 x 50") Tes : Post Test, Tanya Jawab, Non Tes : Tugas, Laporan, Presentasi, Diskusi.	- Pemahaman - Ketepatan - Pengetahuan - Kerapihan - Tingkat detail penjelasan - Penerapan - Kreativitas	5%	1. Susanto, Tony D. 2017. Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Komunikasi. Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO). 2. Susanto, Tony D. 2016. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 13 / 24

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
4	Mahasiswa mampu menganalisis konsep dasar dan siklus hidup layanan TI	Ketepatan mahasiswa dalam menjelaskan siklus hidup layanan TI	Siklus Hidup Layanan Proses utama layanan teknologi informasi	• Blended Learning • Ceramah interaktif • Diskusi • Perkuliahan	Ketepatan mahasiswa menjelaskan siklus hidup layanan TI	TM : 1x (3 x 50") Tes : Post Test, Tanya Jawab, Non Tes : Tugas, Laporan, Presentasi, Diskusi.	• Pemahaman • Ketepatan • Pengetahuan • Kerapihan • Tingkat detail penjelasan • Penerapan • Kreativitas	5%	1. Susanto, Tony D. 2017. Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Komunikasi. Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO). 2. Susanto, Tony D. 2016. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 14 / 24

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
5	Mahasiswa mampu menguraikan siklus hidup layanan TI dan RACI	Ketepatan mahasiswa/i dalam menguraikan siklus hidup layanan TI dan membuat RACI	Struktur tugas dan Fungsi Utama Layanan Fungsi utama layanan TI Peran utama layanan TI Model RACI	• Blended Learning • Ceramah interaktif • Diskusi • Perkuliahan	Ketepatan mahasiswa menjelaskan siklus hidup layanan TI	TM : 1x (3 x 50") Tes : Post Test, Tanya Jawab, Non Tes : Tugas, Laporan, Presentasi, Diskusi.	• Pemahaman • Ketepatan • Pengetahuan • Kerapihan • Tingkat detail penjelasan • Penerapan • Kreativitas	5%	1. Susanto, Tony D. 2017. Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO). 2. Susanto, Tony D. 2016. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 15 / 24

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
6	Mahasiswa mampu merinci bagian-bagian dari strategi layanan TI	Ketepatan mahasiswa/i dalam merancang strategi layanan TI	Strategi Layanan TI Pengantar Strategi Tujuan Dan Lingkup Strategi Layanan Portfolio Layanan Proses Dalam Strategi Layanan Peran Dalam Strategi Layanan	• Blended Learning • Ceramah interaktif • Diskusi • Perkuliahan • Tanya jawab • Praktek • Penugasan	Mahasiswa mendengarkan, mencatat, mencoba, dan melakukan tanya jawab berkaitan Strategi Layanan TI	TM : 1x (3 x 50") Tes : Post Test, Tanya Jawab, Non Tes : Tugas, Laporan, Presentasi, Diskusi.	• Pemahaman • Ketepatan • Pengetahuan • Kerapihan • Tingkat detail penjelasan • Penerapan • Kompleksitas • Analisa	5%	1. Susanto, Tony D. 2017. Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation.Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO). 2. Susanto, Tony D. 2016. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 16 / 24

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
7	Mahasiswa/i mampu merancang layanan TI	Ketepatan mahasiswa/i dalam menjelaskan perancangan layanan TI	Perancangan Layanan TI Tujuan dan lingkup perancangan layanan Paket perancangan layanan Proses dalam perancangan layanan Peran dalam perancangan layanan	• Blended Learning • Ceramah interaktif • Diskusi • Perkuliahan • Tanya jawab • Praktek	Mahasiswa mendengarkan, mencatat, mencoba, dan melakukan tanya jawab berkaitan dengan materi Perancangan Layanan TI	TM : 1x (3 x 50") Tes : Post Test, Tanya Jawab, Non Tes : Tugas, Laporan, Presentasi, Diskusi.	• Pemahaman • Ketepatan • Pengetahuan • Kerapihan • Tingkat detail penjelasan • Penerapan • Kompleksitas • Analisa	5%	1. Susanto, Tony D. 2017. Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO). 2. Susanto, Tony D. 2016. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS MULAWARMAN

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 17 / 24

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
8	UJIAN TENGAH SEMESTER								



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 18 / 24

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
9	Mahasiswa mampu menganalisis transisi layanan TI	Ketepatan mahasiswa/i dalam menganalisis tujuan dan lingkup transisi layanan TI	- Transisi Layanan TI - Tujuan dan lingkup transisi layanan	- Blended Learning - Ceramah interaktif - Diskusi - Perkuliahan - Tanya jawab - Praktek - Penugasan	Mahasiswa mendengarkan, mencatat, mencoba, dan melakukan tanya jawab berkaitan dengan materi transisi layanan TI	TM : 1x (3 x 50") Tes : Post Test, Tanya Jawab, Non Tes : Tugas, Laporan, Presentasi, Diskusi.	- Pemahaman - Ketepatan - Pengetahuan - Kerapihan - Tingkat detail penjelasan - Penerapan - Kreativitas - Kompleksitas - Analisa	5%	1.Susanto, Tony D. 2017. Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation.Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO). 2.Susanto, Tony D. 2016. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 19 / 24

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
10	Mahasiswa/i mampu memvalidasi Proses dan Peran dalam transisi layanan TI	Ketepatan mahasiswa/i dalam menjelaskan Proses dan Peran dalam transisi layanan TI	- Proses dalam transisi layanan - Peran dalam transisi layanan	- Blended Learning - Ceramah interaktif - Diskusi - Perkuliahan - Tanya jawab - Praktek - Penugasan	Mahasiswa mendengarkan, mencatat, mencoba, dan melakukan tanya jawab berkaitan dengan materi proses dan peran dalam transisi layanan TI	TM : 1x (3 x 50") Tes : Post Test, Tanya Jawab, Non Tes : Tugas, Laporan, Presentasi, Diskusi.	- Pemahaman - Ketepatan - Pengetahuan - Kerapihan - Tingkat detail penjelasan - Penerapan - Kreativitas - Kompleksitas - Analisa	5%	1. Susanto, Tony D. 2017. Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO). 2. Susanto, Tony D. 2016. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 20 / 24

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
11	Mahasiswa/i mampu Menyimpulkan operasi layanan TI	Ketepatan mahasiswa/i dalam menyimpulkan bagaimana operasi layanan TI	• Operasi Layanan TI • Tujuan dan lingkup operasi layanan Proses dalam operasi layanan • Peran dalam operasi layanan Teknologi penunjang	• Blended Learning • Ceramah interaktif • Diskusi • Perkuliahan • Tanya jawab • Praktek • Penugasan	Mahasiswa mendengarkan, mencatat, mencoba, dan melakukan tanya jawab berkaitan dengan Operasi Layanan TI	TM : 1x (3 x 50") Tes : Post Test, Tanya Jawab, Non Tes : Tugas, Laporan, Presentasi, Diskusi.	• Pemahaman • Ketepatan • Pengetahuan • Kerapihan • Tingkat detail penjelasan • Penerapan • Kreativitas • Kompleksitas • Analisa	5%	1. Susanto, Tony D. 2017. Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO). 2. Susanto, Tony D. 2016. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 21 / 24

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
12	Mahasiswa/i mampu memvalidasi peningkatan layanan berkelanjutan	Ketepatan mahasiswa/i dalam memvalidasi peningkatan layanan berkelanjutan	• Peningkatan Layanan Berkelanjutan • Tujuan dan lingkup peningkatan layanan • Berkelanjutan Pengukuran pencapaian TI	• Blended Learning • Ceramah interaktif • Diskusi • Perkuliahan • Tanya jawab • Praktek • Penugasan	Mahasiswa mendengarkan, mencatat, mencoba, dan melakukan tanya jawab berkaitan dengan bagaimana meningkatkan layanan berkelanjutan	TM : 1x (3 x 50") Tes : Post Test, Tanya Jawab, Non Tes : Tugas, Laporan, Presentasi, Diskusi.	• Pemahaman • Ketepatan • Pengetahuan • Kerapihan • Tingkat detail penjelasan • Penerapan • Kreativitas • Kompleksitas • Analisa	5%	1. Susanto, Tony D. 2017. Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO). 2. Susanto, Tony D. 2016. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 22 / 24

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
13	Mahasiswa mampu merancang pengukuran dalam <i>Continual Service Register</i> dan jenis ukuran Metrics Manajemen Layanan TI	Ketepatan merancang pengukuran dalam <i>Conitnual Service Register</i> dan membuat Metric Manajemen Layanan TI	• CSI Register • Contoh CSI Register • Baseline • Jenis Ukuran Metrics MLTI	• Blended Learning • Ceramah interaktif • Diskusi • Perkuliahan • Tanya jawab • Praktek • Penugasan	Mahasiswa mendengarkan, mencatat, mencoba, dan melakukan tanya jawab berkaitan dengan bagaimana merancang CSI dan Metric Manajemen Layanan TI	TM : 1x (3 x 50") Tes : Post Test, Tanya Jawab, Non Tes : Tugas, Laporan, Presentasi, Diskusi.	• Pemahaman • Ketepatan • Pengetahuan • Kerapihan • Tingkat detail penjelasan • Penerapan • Kreativitas • Kompleksitas • Analisa	5%	1. Susanto, Tony D. 2017. Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO). 2. Susanto, Tony D. 2016. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
 PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 23 / 24

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
14-15	Mahasiswa/i mampu mengimprovisasi strategi implementasi ITIL di organisasi	Ketepatan mahasiswa/i dalam menerapkan dan Improvisasi strategi implementasi ITIL di dalam Organisasi	- Strategi Implementasi ITIL SLM, SLA, dan OLA - Unit service desk Katalog layanan TI Kontrol perubahan - Mengukur capaian layanan Teknologi pendukung operasi dan staf	- Blended Learning - Ceramah interaktif - Diskusi - Perkuliahan - Tanya jawab - Praktek - Penugasan	Mahasiswa mendengarkan, mencatat, mencoba, dan melakukan tanya jawab berkaitan dengan bagaimana menerapkan dan melakukan improvisasi demi meningkatkan layanan teknologi informasi di organisasi	TM : 1x (3 x 50") Tes : Post Test, Tanya Jawab, Non Tes : Tugas, Laporan, Presentasi, Diskusi.	- Pemahaman - Ketepatan - Pengetahuan - Kerapihan - Tingkat detail penjelasan - Penerapan - Kreativitas - Kompleksitas - Analisa	5%	1. Susanto, Tony D. 2017. Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO). 2. Susanto, Tony D. 2016. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS MULAWARMAN
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

No. Dok. : 49/RPS/SI/FT-
UNMUL/2022

Tgl. Terbit : 10/03/2022

No. Revisi : 3

Halaman : 24 / 24

Pertemuan Ke	Kemampuan khusus	Indikator	Materi Pokok (Bahan Kajian)	Metode Pembelajaran	Pengalaman Belajar	Penilaian			Referensi
						Jenis	Kriteria	Bobot	
16	UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)								

Catatan :

1. TM : Tatap Muka, BT : Belajar Terstruktur, BM : Belajar Mandiri.
2. [TM : 1 × (2 × 50'')] dibaca : kuliah tatap muka 1 kali (minggu) x 2 sks x 50 menit = 100 menit.
3. Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL) Merupakan ciri khas yang dimiliki oleh Program Studi Sistem Informasi yang dititipkan ke dalam Mata Kuliah berdasarkan Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK).
4. Penulisan daftar pustaka disarankan menggunakan salah satu standar/style penulisan daftar pustaka internasional, dalam contoh ini menggunakan style APA.
5. RPS : Rencana Pembelajaran Semester, RMK : Rumpun Mata Kuliah, Prodi : Program Studi.

Samarinda, 10 Maret 2022
Koordinator Prodi Sistem Informasi

Islamiyah, S.Kom., M.Kom
198701162015042001