|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| binadarmalogo.png | **RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER *(SEMESTER LESSON PLAN)*** | Nomor Dok | FRM/KUL/01/02 |
| Nomor Revisi | 02 |
| Tgl. Berlaku | 1 Januari 2018 |
| Klausa ISO | 7.5.1 & 7.5.5 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Disusun oleh** *(Prepared by)* | **Diperiksa oleh** *(Checked by)* | **Disetujui oleh** *(Approved by)* | **Tanggal Validasi**  *(Valid date)* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |

1. Fakultas *(Faculty)* : Ilmu Komputer
2. Program Studi *(Study Program)*  : Magister Teknik Informatika Jenjang *(Grade)* : S-2
3. Mata Kuliah *(Course)* : IT Service Management SKS *(Credit) : 3* Semester *(Semester)* :  *1*
4. Kode Mata Kuliah *(Code)* : MTIK-231 Sertifikasi *(Certification)* : Ya *(Yes)* Tidak *(No)*
5. Mata Kuliah Prasyarat *(Prerequisite)*  :  - ..............................................
6. Dosen Koordinator *(Coordinator)* : -

✓

1. Dosen Pengampuh *(Lecturer)* :  Tim *(Team)* Mandiri *(Personal)*
2. Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (*Course* *Learning Outcomes*) :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Capaian Pembelajaran Lulusan Program Studi MTI (CPL) | Sikap  Pengetahuan  Keterampilan Umum  Keterampilan Khusus | 1. Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius 2. Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral dan etika. 3. Dapat berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air, memiliki nasionalisme serta rasa tanggungjawab pada negara dan bangsa. 4. Dapat berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara berdasarkan Pancasila. 5. Dapat bekerja sama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan. 6. Dapat menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama, dan kepercayaan, serta pendapat atau temuan orisinal orang lain. 7. Taat hukum dan disiplin dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. 8. Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri. 9. Menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik. 10. Menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan, dan kewirausahaan 11. Memiliki kemampuan memecahkan permasalahan sains dan teknologi dalam bidang Ilmu Komputer/Informatika melalui pendekatan inter atau multidisipliner. 12. Mempunyai pengetahuan dan pemahaman sejumlah tema ilmu komputer, termasuk abstraksi, kompleksitas dan evolusi dari perubahan/pengembangan keilmuan dan prinsip-prinsip umum ilmu komputer seperti berbagi (*sharing*) sumber daya, keamanan (*security*) dan bekerja secara paralel (*concurrency*). 13. Memiliki pengetahuan sesuai dengan capaian pembelajaran program studi S2 Ilmu Komputer pada ***“Domain Spesific”*** atau ***“Research”*** sesuai dengan konsentrasi Program Studi yaitu *Enterprise IT Infrastructure, Enterprise Network Security,* dan *Enterprise Software Engineering.* 14. Mampu mengembangkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan kreatif melalui penelitian ilmiah, penciptaan desain atau karya seni dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora sesuai dengan bidang keahliannya, menyusun konsepsi ilmiah dan hasil kajiannya berdasarkan kaidah, tata cara, dan etika ilmiah dalam bentuk tesis, dan memublikasikan tulisan dalam jurnal ilmiah terakreditasi tingkat nasional dan mendapatkan pengakuan internasional berbentuk presentasi ilmiah atau yang setara; 15. Mampu melakukan validasi akademik atau kajian sesuai bidang keahliannya dalam menyelesaikan masalah di masyarakat atau industri yang relevan melalui pengembangan pengetahuan dan keahliannya. 16. Mampu menyusun ide, hasil pemikiran, dan argumen saintifik secara bertanggung jawab dan berdasarkan etika akademik, serta mengkomunikasikannya melalui media kepada masyarakat akademik dan masyarakat luas. 17. Mampu mengidentifikasi bidang keilmuan yang menjadi obyek penelitiannya dan memposisikan ke dalam suatu peta penelitian yang dikembangkan melalui pendekatan interdisiplin atau multidisiplin. 18. Mampu mengambil keputusan dalam konteks menyelesaikan masalah pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora berdasarkan kajian analisis atau eksperimental terhadap informasi dan data. 19. Mampu mengelola, mengembangkan dan memelihara jaringan kerja dengan kolega, sejawat di dalam lembaga dan komunitas penelitian yang lebih luas. 20. Mampu meningkatkan kapasitas pembelajaran secara mandiri; dan 21. Mampu mendokumentasikan, menyimpan, mengamankan, dan menemukan kembali data hasil penelitian dalam rangka menjamin kesahihan dan mencegah plagiasi.   Mampu mendesain, menganalisis, dan mengimplementasikan *behaviour* sistem berbasis komputer yang berkualitas (terukur dan teruji) dengan mengaplikasikannya pada *domain* yang sesuai dengan konsentrasi Program Studi yaitu *Enterprise IT Infrastructure, Enterprise Network Security*, dan *Enterprise Software Engineering* berdasarkan kebutuhan dan keterbatasan sistem, serta mampu mengelolanya dengan tepat. |
| Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK) | Mampu mendesain, menganalisis dan mendemonsrasikan strategi dan tujuan bisnis, menanggapi perubahan dengan cara yang *agile* dan efektif dalam mengoptimalkan kepuasan pelanggan, menyediakan kerangka kerja dengan memberikan serangkaian rekomendasi dan teknik yang dirancang dengan pendekatan *ITSM (ITIL V3)* untuk mengoptimalkan manajemen layanan berbasis IT. | |

1. Deskripsi Mata Kuliah

|  |  |
| --- | --- |
| Deskripsi Singkat Mata Kuliah | Merupakan mata kuliah khusus pada konsentrasi Program Studi yaitu “*Enterprise IT Infrastructure”* yang memberikan gambaran dalam mendesain, menganalisis dan mendemonsrasikan strategi dan tujuan bisnis, menanggapi perubahan dengan cara yang *agile* dan efektif dalam mengoptimalkan kepuasan pelanggan, menyediakan kerangka kerja dengan memberikan serangkaian rekomendasi dan teknik yang dirancang dengan pendekatan *ITSM (ITIL V3)* untuk mengoptimalkan manajemen layanan berbasis IT. |

1. Bahan Kajian

|  |  |
| --- | --- |
| Bahan Kajian (Materi Pembelajaran) | 1. *Define and analyze the concept of a SERVICE* 2. *Define and analyze the concept of SERVICE MANAGEMENT* 3. *Define and distinguish between FUNCTIONS, ROLES and PROCESSES* 4. *Evaluate the PROCESS model* 5. *List the characteristics of PROCESSES (Measurable, Specific results, CUSTOMERS, and Responds)* 6. *Describe the structure, scope, components and interfaces of the ITIL Library* 7. *Evaluate what value Service Design provides to the business and organizations* 8. *Evaluate what value Service Transition provides to the business and organizations* 9. *Evaluate what value Continual Service Improvement provides to the business and organizations* 10. *Technology and Architecture* 11. *Workshop/Case Study in ITSM (ITIL V3)* |

1. Implementasi Pembelajaran Mingguan *(Implementation Process of weekly learning time)*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Minggu** | **Sub CPMK**  **(Kemampuan akhir yang direncanakan)** | **Bahan Kajian/Materi Pembelajaran**  *(Study Material)* | **Bentuk dan Metode Pembelajaran**  *(Learning Method)* | **Sumber Belajar**  *(Learning Resource)* | **Penilaian** | | |
| **Indikator**  *(Indicator)* | **Kriteria & bentuk** | **Bobot** |
| 1 | Mampu menganalisa dan mengevaluasi prinsip-prinsip dan konsep dalam layanan pengembangan teknologi informasi (CPMK 1.1) | *Define and analyze the concept of a SERVICE* | Kuliah dan Diskusi *(Discovery Learning, Small Group Discussion)* | 1. E-learning: [https://elearning.binadarma.ac.id](https://elearning.binadarma.ac.id/) 2. Buku Referensi [1] dan [2] | Ketepatan dalam menganalisa dan mengevaluasi prinsip-prinsip dan konsep dalam manajemen layanan pengembangan teknologi informasi | **Kriteria :** Ketepatan dalam menganalisa dan mengevaluasi prinsip-prinsip dan konsep dalam manajemen layanan pengembangan teknologi informasi  **Bentuk :**  Diskusi |  |
| 2 | Mampu menganalisa dan mengevaluasi prinsip-prinsip dan konsep dalam manajemen pengembangan teknologi informasi (CPMK 1.2) | *Define and analyze the concept of SERVICE MANAGEMENT* | Kuliah, Tugas dan Diskusi *(Discovery Learning, Small Group Discussion)* | 1. E-learning: [https://elearning.binadarma.ac.id](https://elearning.binadarma.ac.id/) 2. Buku Referensi [1] dan [2] | Ketepatan dalam menganalisa dan mengevaluasi prinsip-prinsip dan konsep dalam manajemen pengembangan teknologi informasi | **Kriteria :** Ketepatan dalam menganalisa dan mengevaluasi prinsip-prinsip dan konsep dalam manajemen pengembangan teknologi informasi  **Bentuk :**  Diskusi |  |
| 3 | Mampu menganalisis dan membandingkan perbedaan antara fungsi, aturan dan proses yang terlibat pada kegiatan manajerial layanan teknologi informasi (CPMK 1.3) | *Define and distinguish between FUNCTIONS, ROLES and PROCESSES* | Kuliah, Tugas dan Diskusi *(Discovery Learning, Small Group Discussion)* | 1. E-learning: [https://elearning.binadarma.ac.id](https://elearning.binadarma.ac.id/) 2. Buku Referensi [1] dan [2] | Ketepatan dalam menganalisis dan membandingkan perbedaan antara fungsi, aturan dan proses yang terlibat pada kegiatan manajerial layanan teknologi informasi | **Kriteria :** Ketepatan dalam menganalisis dan membandingkan perbedaan antara fungsi, aturan dan proses yang terlibat pada kegiatan manajerial layanan teknologi informasi  **Bentuk :**  Tugas dan Diskusi 1 | 5% |
| 4 | Kuis 1 | | | | | | 10% |  | 1. E-learning: [https://elearning.binadarma.ac.id](https://elearning.binadarma.ac.id/) 2. Buku Referensi [1] dan [2] |
| 5 | Mampu mengevaluasi model proses yang terlibat pada kegiatan manajerial layanan teknologi informasi (CPMK 1.4) | *Evaluate the PROCESS model* | Kuliah, Tugas dan Diskusi *(Discovery Learning, Small Group Discussion)* | 1. E-learning: [https://elearning.binadarma.ac.id](https://elearning.binadarma.ac.id/) 2. Buku Referensi [1] dan [2] | Ketepatan dalam mengevaluasi model proses yang terlibat pada kegiatan manajerial layanan teknologi informasi | **Kriteria :** Ketepatan dalam mengevaluasi model proses yang terlibat pada kegiatan manajerial layanan teknologi informasi  **Bentuk :**  Diskusi |  |
| 6 | Mampu menganalisis dan membandingkan perbedaan karakteristik antar proses yang berkaitan dengan metode pengukuran, kebutuhan pelanggan dan respon yang dibutuhkan pada kegiatan manajerial layanan teknologi informasi Bagian 1 (CPMK 1.5) | *List the characteristics of PROCESSES (Measurable, Specific results, CUSTOMERS, and Responds)* | Kuliah dan Diskusi *(Role-Play & Simulation, Small Group Discussion)* | 1. E-learning: [https://elearning.binadarma.ac.id](https://elearning.binadarma.ac.id/) 2. Buku Referensi [1] dan [2] | Ketepatan dalam menganalisis dan membandingkan perbedaan karakteristik antar proses yang berkaitan dengan metode pengukuran, kebutuhan pelanggan dan respon yang dibutuhkan pada kegiatan manajerial layanan teknologi informasi Bagian 1 | **Kriteria :** Ketepatan dalam menganalisis dan membandingkan perbedaan karakteristik antar proses yang berkaitan dengan metode pengukuran, kebutuhan pelanggan dan respon yang dibutuhkan pada kegiatan manajerial layanan teknologi informasi Bagian 1  **Bentuk :**  Tugas dan Diskusi 2 | 5% |
| 7 | Mampu menganalisis dan membandingkan perbedaan karakteristik antar proses yang berkaitan dengan metode pengukuran, kebutuhan pelanggan dan respon yang dibutuhkan pada kegiatan manajerial layanan teknologi informasi Bagian 2 (CPMK 1.6) | *List the characteristics of PROCESSES (Measurable, Specific results, CUSTOMERS, and Responds)* | Kuliah dan Diskusi *(Role-Play & Simulation, Small Group Discussion)* | 1. E-learning: [https://elearning.binadarma.ac.id](https://elearning.binadarma.ac.id/) 2. Buku Referensi [1] dan [2] | Ketepatan dalam menganalisis dan membandingkan perbedaan karakteristik antar proses yang berkaitan dengan metode pengukuran, kebutuhan pelanggan dan respon yang dibutuhkan pada kegiatan manajerial layanan teknologi informasi Bagian 2 | **Kriteria :** Ketepatan menganalisis dan membandingkan perbedaan karakteristik antar proses yang berkaitan dengan metode pengukuran, kebutuhan pelanggan dan respon yang dibutuhkan pada kegiatan manajerial layanan teknologi informasi Bagian 2  **Bentuk :**  Tugas dan Diskusi 3 | 5% |
| 8 | Ujian Tengah Semester (UTS) | | | | | | 25% |  | 1. E-learning: [https://elearning.binadarma.ac.id](https://elearning.binadarma.ac.id/) 2. Buku Referensi [1] dan [2] |
| 9 | Mampu  menganalisa dan mengevaluasi struktur, ruang lingkup, komponen dan antarmuka dari konsep dan pengembangan kerangka dengan pendekatan *library* ITIL Bagian 1 (CPMK 1.7) | 1. *Describe the structure, scope, components and interfaces of the ITIL Library* 2. *Framework Exercise I* | Kuliah dan Diskusi *(Role-Play & Simulation, Small Group Discussion)* | 1. E-learning: [https://elearning.binadarma.ac.id](https://elearning.binadarma.ac.id/) 2. Buku Referensi [1] dan [2] | Ketepatan dalam menganalisa dan mengevaluasi struktur, ruang lingkup, komponen dan antarmuka dari konsep dan pengembangan kerangka dengan pendekatan *library* ITIL Bagian 1 | **Kriteria :** Ketepatan dalam menganalisa dan mengevaluasi struktur, ruang lingkup, komponen dan antarmuka dari konsep dan pengembangan kerangka dengan pendekatan *library* ITIL Bagian 1  **Bentuk :**  Tugas dan Diskusi 4 | 5% |
| 10 | Mampu  menganalisa dan mengevaluasi struktur, ruang lingkup, komponen dan antarmuka dari konsep dan pengembangan kerangka dengan pendekatan *library* ITIL Bagian 2 (CPMK 1.8) | 1. *Describe the structure, scope, components and interfaces of the ITIL Library* 2. *Framework Exercise II* | Kuliah dan Diskusi *(Role-Play & Simulation, Small Group Discussion)* | 1. E-learning: [https://elearning.binadarma.ac.id](https://elearning.binadarma.ac.id/) 2. Buku Referensi [1] dan [2] | Ketepatan dalam menganalisa dan mengevaluasi struktur, ruang lingkup, komponen dan antarmuka dari konsep dan pengembangan kerangka dengan pendekatan *library* ITIL Bagian 2 | **Kriteria :** Ketepatan dalam menganalisa dan mengevaluasi struktur, ruang lingkup, komponen dan antarmuka dari konsep dan pengembangan kerangka dengan pendekatan *library* ITIL Bagian 2  **Bentuk :**  Tugas dan Diskusi 5 | 5% |
| 11 | Mampu menganalisa dan mengevaluasi nilai apa yang diberikan kepada *stakeholder* mengenai desain dan proses transisi untuk bisnis dan organisasi Bagian 1 (CPMK 1.9) | 1. *Evaluate what value Service Design provides to the business and organizations* 2. *Evaluate what value Service Transition provides to the business and organizations* | Kuliah, Tugas dan Diskusi *(Discovery Learning, Small Group Discussion)* | 1. E-learning: [https://elearning.binadarma.ac.id](https://elearning.binadarma.ac.id/) 2. Buku Referensi [1] dan [2] | Ketepatan dalam menganalisa dan mengevaluasi nilai apa yang diberikan kepada *stakeholder* mengenai desain dan proses transisi untuk bisnis dan organisasi Bagian 1 | **Kriteria :** Ketepatan dalam menganalisa dan mengevaluasi nilai apa yang diberikan kepada *stakeholder* mengenai desain dan proses transisi untuk bisnis dan organisasi Bagian 1  **Bentuk:** Diskusi |  |
| 12 | Kuis 2 | | | | | | 10% |  | 1. E-learning: [https://elearning.binadarma.ac.id](https://elearning.binadarma.ac.id/) 2. Buku Referensi [1] dan [2] |
| 13 | Mampu menganalisa dan mengevaluasi nilai apa yang diberikan kepada *stakeholder* mengenai desain dan proses transisi untuk bisnis dan organisasi Bagian 2 (CPMK 1.10) | 1. *Evaluate what value Service Design provides to the business and organizations* 2. *Evaluate what value Service Transition provides to the business and organizations* | Kuliah, Tugas dan Diskusi *(Discovery Learning, Small Group Discussion)* | 1. E-learning: [https://elearning.binadarma.ac.id](https://elearning.binadarma.ac.id/) 2. Buku Referensi [1], [2] dan [3] | Ketepatan dalam menganalisa dan mengevaluasi nilai apa yang diberikan kepada *stakeholder* mengenai desain dan proses transisi untuk bisnis dan organisasi Bagian 2 | Ketepatan dalam menganalisa dan mengevaluasi nilai apa yang diberikan kepada *stakeholder* mengenai desain dan proses transisi untuk bisnis dan organisasi Bagian 2  **Bentuk :**  Diskusi |  |
| 14 | Mampu mendesain dan mengevaluasi nilai apa yang diberikan kepada *stakeholder* mengenai Peningkatan Layanan yang Berkelanjutan untuk bisnis dan organisasi bagian 1 (CPMK 1.11) | *Evaluate what value Continual Service Improvement provides to the business and organizations* | Kuliah dan Diskusi *(Discovery Learning, Project Based Learning, Small Group Discussion)* | 1. E-learning: [https://elearning.binadarma.ac.id](https://elearning.binadarma.ac.id/) 2. Buku Referensi [1], [2] dan [3] | Ketepatan dalam mendesain dan mengevaluasi nilai apa yang diberikan kepada *stakeholder* mengenai Peningkatan Layanan yang Berkelanjutan untuk bisnis dan organisasi bagian 1 | **Kriteria :** Ketepatan dalam mendesain dan mengevaluasi nilai apa yang diberikan kepada *stakeholder* mengenai Peningkatan Layanan yang Berkelanjutan untuk bisnis dan organisasi bagian 1  **Bentuk :**  Diskusi |  |
| 15 | Mampu mendesain dan mengevaluasi nilai apa yang diberikan kepada *stakeholder* mengenai Peningkatan Layanan yang Berkelanjutan untuk bisnis dan organisasi bagian 2 (CPMK 1.12) | 1. *Technology and Architecture* 2. *Workshop/Case Study in ITSM (ITIL V3)* | Kuliah dan Diskusi *(Discovery Learning, Project Based Learning, Small Group Discussion)* | 1. E-learning: [https://elearning.binadarma.ac.id](https://elearning.binadarma.ac.id/) 2. Buku Referensi [1], [2] dan [3] | Ketepatan dalam mendesain dan mengevaluasi nilai apa yang diberikan kepada *stakeholder* mengenai Peningkatan Layanan yang Berkelanjutan untuk bisnis dan organisasi bagian 2 | **Kriteria :** Ketepatan dalam mendesain dan mengevaluasi nilai apa yang diberikan kepada *stakeholder* mengenai Peningkatan Layanan yang Berkelanjutan untuk bisnis dan organisasi bagian 2  **Bentuk :**  Tugas dan Diskusi | 5% |
| 16 | Ujian Akhir Semester (UAS) | | | | | | 35% |

1. Pengalaman Belajar Mahasiswa *(Student Learning Experiences)*

Studi kasus.

1. Bentuk dan Bobot Penilaian
2. Bentuk Penilaian

Tugas = 20%

Kuis = 20%

UTS/MID = 25%

UAS = 35%

1. Bobot penilaian

≥ 85 = A

≥ 70 s.d < 85 = B

≥ 60 s.d < 70 = C

≥ 50 s.d < 60 = D

< 50 = E

1. Buku Sumber *(References)*
2. Brewster, E., Sansbury, J., Lawes, A. (2016). *IT Service Management: Support for Your ITSM Foundation Exam*. United Kingdom: BCS Learning & Development Limited.
3. Brewster, E., Lawes, A., Griffiths, R., Sansbury, J. (2012). *IT Service Management: A Guide for ITIL Foundation Exam Candidates*. United Kingdom: BCS Learning & Development Limited.
4. Hastini, S., & Cholil, W. (2021). *Analisa Komponen ITSM Pada E-learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V. 3*. Jurnal Tekno Kompak, 15(1), 79-91.