Tinjauan Mata Kuliah

Manajemen Layanan Teknologi Informasi (*ITSM/Information Technology Management Services*) ini merupakan mata kuliah wajib bagi mahasiswa pada program Studi Sistem Informasi di Universitas Terbuka. Matakuliah Manajemen Layanan Teknologi Informasi ini memiliki bobot 3 SKS. Materi pengajaran disajikan dalam bentuk buku materi pokok (BMP) "Manajemen Layanan Teknologi Informasi" yang berisi 9 (sembilan) modul dengan perincian pokok bahasan sebagai berikut:

Modul 1 : **Dasar-Dasar *Service Management* Teknologi Informasi,** menyajikan penjelasan terkait dengan dasar-dasar manajemen layanan teknologi informasi atau *IT service management* (ITSM), tujuan adanya ITSM, keuntungan ITSM terhadap suatu organisasi, peran, dan apa saja yang dilakukan dalam tahapan *Service Life Cycle.*

Modul 2 : **Strategi Layanan (*Service Strategy*),** ini akan disajikan penjelasan terkait *service strategy*, karakteristik utama fase *life cycle*, peran dan tanggung jawab, dan proses formal, subproses yang menyusun fase *life cycle* strategi layanan ITIL. Setelah tujuan dan cakupan *service strategy* dibahas, selanjutnya adalah mengidentifikasi dan menjelaskan proses-proses yang ada dalam *service strategy*.

Modul 3 : **Perancangan Layanan,** ini menyajikan penjelasan terkait perancangan layanan, bagaimana posisi perancangan layanan dalam ITIL v3, tujuan adanya perancangan layanan, manfaat bisnis perancangan layanan terhadap organisasi, dan apa saja yang dilakukan dalam tahapan perancangan layanan. Setelah tujuan dan cakupan perancangan layanan dibahas, selanjutnya adalah mengidentifikasi dan menjelaskan proses-proses yang ada dalam perancangan layanan beserta contohnya.

Modul 4 : **Transisi Layanan,** ini disajikan penjelasan terkait transisi layanan, bagaimana posisi transisi layanan dalam ITIL v3, tujuan adanya transisi layanan, manfaat bisnis transisi layanan terhadap organisasi, dan apa saja yang dilakukan dalam tahapan transisi layanan. Setelah tujuan dan cakupan transisi layanan dibahas, selanjutnya adalah mengidentifikasi dan menjelaskan proses-proses yang ada dalam transisi layanan beserta contohnya.

Modul 5 : **Operasi Layanan,** menyajikan pembahasan tentang tahapan siklus hidup, cakupan aktivitas, dan kegiatan-kegiatan yang diperlukan dalam mempertahankan layanan teknologi informasi agar bekerja dengan baik sepanjang waktu layanan dibutuhkan. Dengan adanya layanan operasi diharapkan tersedianya pedoman untuk mengelola layanan TI dengan efisien dan memberikan kestabilan operasional pada tingkat kinerja yang telah disepakati.

Dalam modul ini dibahas mengenai pengertian, tujuan, dan cakupan operasi layanan. Selain itu dibahas pula lima proses utama operasi layanan, diantaranya *event management, incident management, problem management, request fulfillment, dan access management.*

Modul 6 : **Peningkatan Layanan Berkelanjutan,** menyajikan pembahasan tentang tahapan selanjutnya dalam kerangka manajemen layanan teknologi informasi, yaitu peningkatan layanan berkelanjutan (*Continual Service Improvement/CSI*). Setelah melalui tahap strategi layanan, perancangan layanan, transisi layanan, dan operasi layanan, dalam tahap ini akan dibahas proses dan metode yang disarankan untuk melakukan evaluasi dan meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi, khususnya untuk menyesuaikan perubahan dalam kebutuhan-kebutuhan bisnis yang berkaitan dengan layanan teknologi informasi. Peningkatan layanan berkelanjutan bertujuan membantu penyedia layanan teknologi informasi melakukan penyesuaian antara portofolio layanan dengan kebutuhan-kebutuhan bisnis masa kini dan masa yang akan datang. Selain itu, tahapan ini juga mendukung peningkatan kematangan proses-proses TI yang ada di dalam siklus hidup layanan secara keseluruhan.

Modul 7 : ***ISTM Framework*: ISO/IEC 20000** menyajikan penjelasan terkait ISO/EC 20000, sejarah singkat ISO/IEC 20000, tujuan adanya ISO/IEC 20000, komponen dari ISO/IEC 20000, keuntungan dari ISO/IEC 20000 terhadap organisasi, dan tahapan yang dilakukan dalam ISO/IEC 20000, menerapkan ISO/IEC 20000 pada suatu organisasi.

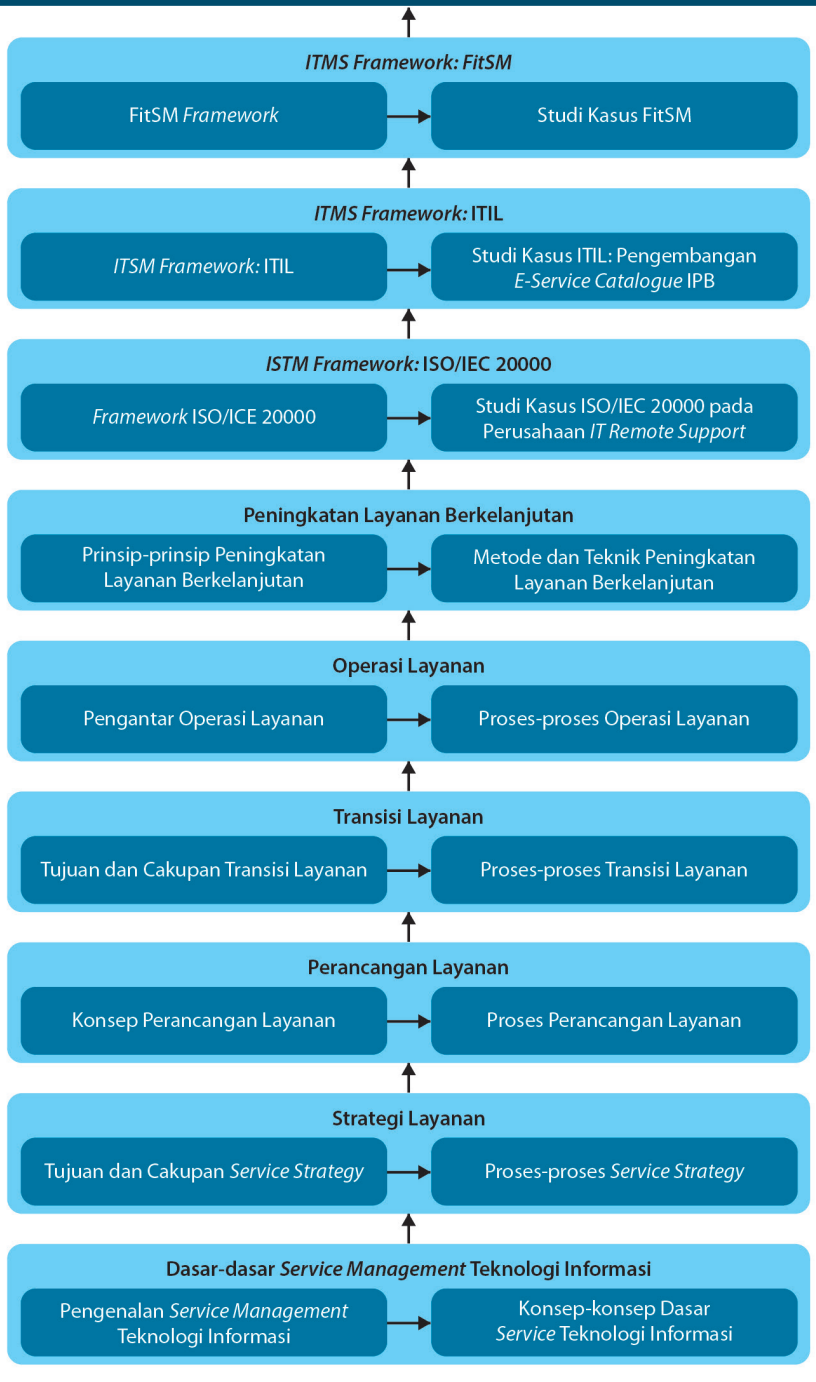
Modul 8 : ***ITSM Framework:* ITIL** ini menyajikan penjelasan salah satu *ITSM Framework*, yaitu IT *Infrastructure Library* (ITIL). ini menyajikan penjelasan salah satu *ITSM Framework*, yaitu IT *Infrastructure Library* (ITIL), akan diuraikan karakteristik ITIL dalam membantu kesuksesan manajemen layanan, siklus hidup, manfaat dan cara penggunaan ITIL. Di bagian awal akan diuraikan tetang tahapan dalam *ITIL Life Cycle,* alur kerja pada setiap tahapan dalam *ITIL Life Cycle;* juga akan dibahas cara pengembangan *ITIL service management model,* tahapan dalam memutuskan membuat layanan baru. Pengalaman praktis yang akan diberikan pada bagian ini adalah cara melakukan analisa dan menggambar Arsitektur *Application Services* (IAS), alur pengembangan katalog layanan, menganalisis tingkat kematangan katalog layanan, pengembangan *e-service catalogue*, serta menjelaskan contoh studi kasus penggunaan *ITIL Life Cycle* dalam dunia pendidikan.

Modul 9 : **ITSM *Framework*: FitSM** menyajikan pembahasan tentang FitSM (Federal ITSM), sebuah sistem standarisasi manajemen layanan TI yang bersifat ringan dan lebih memudahkan, yang ditujukan untuk mendukung implementasi manajemen layanan TI (ITSM) secara lebih mudah dan lebih luas. Di antara fitur paling penting dari *framework* ini adalah fleksibilitasnya untuk diimplementasikan dalam struktur organisasi yang terdesentralisasi, dimana setiap tim layanan memperoleh otonomi untuk mengambil keputusan terhadap kasus yang dihadapi tim tersebut, sehingga tidak bergantung kepada keputusan dari pusat. *Framework* FitSM memiliki keunggulan seperti proses penerapan yang membutuhkan lebih sedikit biaya dan standar, sehingga dapat dirasakan gap yang minim antara proses formalitas manajemen dengan kegiatan organisasi sehari-hari. Karena sifatnya yang lebih ringan, pengguna dapat memahami secara cepat bagaimana setiap layanannya akan digunakan, sehingga transisi ke layanan manajemen berdasarkan FitSM lebih mudah dibayangkan. FitSM juga sudah menyediakan templat dokumen utama yang dapat disesuaikan sesuai kebutuhan organisasi dalam penerapannya. Selain itu, FitSM dengan kepraktisannya memberikan target yang sesuai kepada penyedia jasa layanan sehari-hari, tidak hanya menyasar manajemen administrasi pada hirarki organisasi yang lebih tinggi.

Matakuliah ini mempelajari konsep-konsep dasar, praktik-praktik terbaik, dan kerangka dari Manajemen Layanan Informasi Teknologi, serta beberapa kerangka kerja (*framework*) yang saat ini digunakan dan contoh/studi kasus penggunaannya. Beberapa topik utama yang dibahas pada mata kuliah ini yaitu strategi layanan, perancangan layanan, transisi layanan, operasi layanan, peningkatan layanan berkelanjutan, beberapa kerangka kerja yang ada saat ini dan studi kasusnya. Mata kuliah ini bertujuan agar

mahasiswa mampu merencanakan, merancang, mengelola, dan meningkatkan layanan teknologi informasi pada organisasi/perusahaan. Setelah mengikuti perkuliahan ini mahasiswa diharapkan memiliki pengetahuan dan kemampuan praktis untuk melakukan manajemen layanan teknologi informasi berbasis *framework* sesuai praktik-praktik terbaik yang ada.

Pada matakuliah ini pada awalnya akan diajarkan tentang Dasar-dasar *Service Management* Teknologi Informasi, Strategi Layanan (*Service Strategy*), Perancangan Layanan dan diakhiri dengan uji coba/studi kasus penggunaan *framework* ISO/IEC 20000, IT *Infrastructure Library* (ITIL) dan FitSM (Federal ITSM) untuk merancang dan mengelola suatu layanan TI.

Peta Kompetensi
MSIM4407/Manajemen Layanan Teknologi Informasi/3 sks

Mata kuliah ini mempelajari konsep-konsep dasar, praktik-praktik terbaik, dan kerangka dari Manajemen Layanan Informasi Teknologi, serta beberapa kerangka kerja (*framework*) yang saat ini digunakan dan contoh/studi kasus penggunaannya. Beberapa topik utama yang dibahas pada mata kuliah ini yaitu strategi layanan, perancangan layanan, transisi layanan, operasi layanan, peningkatan layanan berkelanjutan, beberapa kerangka kerja yang ada saat ini dan studi kasusnya. Mata kuliah ini bertujuan agar mahasiswa mampu merencanakan, merancang, mengelola, dan meningkatkan layanan teknologi informasi pada organisasi/perusahaan. Setelah mengikuti perkuliahan ini mahasiswa diharapkan memiliki pengetahuan dan kemampuan praktis untuk melakukan manajemen layanan teknologi informasi berbasis *framework*