

	Universitas Negeri Surabaya Fakultas Teknik Program Studi S1 Sistem Informasi					Kode Dokumen																																																																																																					
RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER																																																																																																											
MATA KULIAH (MK)	KODE	Rumpun MK	BOBOT (sks)			SEMESTER	Tgl Penyusunan																																																																																																				
Manajemen Layanan TI	5720103022		T=3	P=0	ECTS=4.77	4	8 Desember 2025																																																																																																				
OTORISASI	Pengembang RPS	Koordinator RMK	Koordinator Program Studi																																																																																																								
			I KADEK DWI NURYANA																																																																																																								
Model Pembelajaran	Project Based Learning																																																																																																										
Capaian Pembelajaran (CP)	CPL-PRODI yang dibebankan pada MK																																																																																																										
	CPL-5	Mampu mengaplikasikan keahlian, teknik, dan alat terkini pada bidang teknologi informasi, serta merumuskan deskripsi hasil kajian dalam bentuk dokumen																																																																																																									
	CPL-10	Memiliki kemampuan merencanakan, menerapkan, memelihara dan meningkatkan sistem informasi organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang strategis baik jangka pendek maupun jangka panjang.																																																																																																									
	CPL-15	Mampu memahami, menganalisis, menilai, dan mengevaluasi sistem informasi dalam mengelola data dan informasi bisnis serta merekomendasikan pengambilan keputusan dengan memperhatikan hukum kode etik dalam penggunaan informasi																																																																																																									
	Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)																																																																																																										
	CPMK - 1	Mahasiswa mampu memahami konsep dasar dan framework manajemen layanan SI/TI dan perannya dalam organisasi.																																																																																																									
	CPMK - 2	Mahasiswa mampu mengimplementasikan strategi peningkatan layanan TI berdasarkan best practices.																																																																																																									
	CPMK - 3	Mahasiswa mampu mengevaluasi kinerja layanan TI dengan metrik dan standar kualitas layanan.																																																																																																									
	CPMK - 4	Mahasiswa mampu menerapkan pengelolaan insiden, masalah, dan perubahan dalam layanan TI.																																																																																																									
	Matrik CPL - CPMK																																																																																																										
		<table border="1"> <tr> <th>CPMK</th> <th>CPL-5</th> <th>CPL-10</th> <th>CPL-15</th> </tr> <tr> <td>CPMK-1</td> <td>✓</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>CPMK-2</td> <td></td> <td>✓</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CPMK-3</td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>CPMK-4</td> <td></td> <td></td> <td>✓</td> </tr> </table>					CPMK	CPL-5	CPL-10	CPL-15	CPMK-1	✓			CPMK-2		✓		CPMK-3			✓	CPMK-4			✓																																																																																	
CPMK	CPL-5	CPL-10	CPL-15																																																																																																								
CPMK-1	✓																																																																																																										
CPMK-2		✓																																																																																																									
CPMK-3			✓																																																																																																								
CPMK-4			✓																																																																																																								
Matrik CPMK pada Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)																																																																																																											
		<table border="1"> <tr> <th rowspan="2">CPMK</th> <th colspan="16">Minggu Ke</th></tr> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>7</th><th>8</th><th>9</th><th>10</th><th>11</th><th>12</th><th>13</th><th>14</th><th>15</th><th>16</th></tr> <tr> <td>CPMK-1</td> <td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>CPMK-2</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>CPMK-3</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>CPMK-4</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr> </table>					CPMK	Minggu Ke																1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	CPMK-1	✓	✓	✓	✓													CPMK-2					✓	✓	✓	✓									CPMK-3									✓	✓	✓	✓	✓				CPMK-4														✓	✓	✓
CPMK	Minggu Ke																																																																																																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16																																																																																											
CPMK-1	✓	✓	✓	✓																																																																																																							
CPMK-2					✓	✓	✓	✓																																																																																																			
CPMK-3									✓	✓	✓	✓	✓																																																																																														
CPMK-4														✓	✓	✓																																																																																											
Deskripsi Singkat MK	Mata kuliah Manajemen Layanan Sistem Informasi/Teknologi Informasi (SI/TI) membahas konsep dan praktik dalam mengelola layanan TI yang mendukung operasional organisasi. Mahasiswa akan mempelajari framework internasional seperti ITIL, COBIT, dan ISO/IEC 20000 untuk merancang, mengelola, dan meningkatkan layanan TI. Topik yang dibahas meliputi desain, pengelolaan, pemeliharaan, serta perbaikan berkelanjutan layanan TI, dengan fokus pada pengelolaan insiden, kapasitas, keamanan, dan kepatuhan. Mata kuliah ini bertujuan untuk mempersiapkan mahasiswa dalam mengelola layanan TI secara efektif dan efisien dalam konteks organisasi.																																																																																																										
Pustaka	Utama :																																																																																																										

1. COBIT 2019 Framework: Introduction & Methodology, ISACA, 2019. 2. ITIL Foundation V4, Axelos, 2019. 3. ISO/IEC 20000: IT Service Management - International Standard, 2018. 4. Manajemen Layanan TI, Tony Dwi Susanto, Aisindo, 2017							
Pendukung :							
1. IT Service Management: A Guide for ITIL Foundation Exam Candidates, Ernest Brewster et al., 2019. 2. The Phoenix Project: A Novel About IT, DevOps, and Helping Your Business Win, Gene Kim, 2013.							
Dosen Pengampu		Anggraeni Widya Purwita, M.Kom.					
Mg Ke-	Kemampuan akhir tiap tahapan belajar (Sub-CPMK)	Penilaian		Bantuan Pembelajaran, Metode Pembelajaran, Penugasan Mahasiswa, [Estimasi Waktu]		Materi Pembelajaran [Pustaka]	Bobot Penilaian (%)
		Indikator	Kriteria & Bentuk	Luring (offline)	Daring (online)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Mahasiswa mampu memahami konsep dasar layanan SI/TI, manfaat, dan tantangan	1.Mampu memahami konsep dasar layanan SI/TI 2.Mampu memahami manfaat layanan SI/TI 3.Mampu memahami tantangan layanan SI/TI	Kriteria: Partisipasi aktif dalam diskusi Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipatif	Ceramah, diskusi 3 x 50 menit		Materi: IT service management in the modern world Pustaka: <i>ITIL Foundation V4, Axelos, 2019.</i>	0%
2	Mahasiswa mampu memahami Evolusi & Tren Manajemen Layanan TI	1.Mampu memahami perkembangan ITIL 2.Mampu memahami perkembangan DevOps 3.Mampu memahami perkembangan AI Ops 4.Mampu memahami perkembangan Cloud Service Management	Kriteria: Kajian literatur diskusi Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipatif	Ceramah, studi kasus 3 x 50 menit		Materi: About ITIL 4 Pustaka: <i>ITIL Foundation V4, Axelos, 2019.</i> Materi: Introduction Pustaka: <i>COBIT 2019 Framework: Introduction & Methodology, ISACA, 2019.</i> Materi: Introduction Pustaka: <i>ISO/IEC 20000: IT Service Management - International Standard, 2018.</i>	0%

3	Mahasiswa mampu memahami kerangka Kerja (Framework) Manajemen Layanan SI/TI	1.Mampu memahami framework ITIL 2.Mampu memahami Framework COBIT 2019 3.Mampu memahami Framework ISO 20000	Kriteria: Pemahaman terkait masing - masing framework Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipasif	Ceramah, studi kasus 3 x 50 menit		Materi: About ITIL 4 Pustaka: <i>ITIL Foundation V4, Axelos, 2019.</i> Materi: Introduction Pustaka: <i>COBIT 2019 Framework: Introduction & Methodology, ISACA, 2019.</i> Materi: Introduction Pustaka: <i>ISO/IEC 20000: IT Service Management - International Standard, 2018.</i>	5%
4	Mahasiswa mampu memahami siklus Hidup layanan SI/TI	Mampu memahami siklus hidup layanan SI/TI	Kriteria: Pemahaman siklus hidup layanan TI Bentuk Penilaian : Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk, Tes	Diskusi, ceramah, kuis 3 x 50 menit		Materi: Key concepts of service management Pustaka: <i>ITIL Foundation V4, Axelos, 2019.</i> Materi: Siklus Hidup Layanan TI Pustaka: <i>Manajemen Layanan TI, Tony Dwi Susanto, Aisindo, 2017</i>	10%
5	Mahasiswa mampu memahami Struktur dan Tugas Fungsi (Tusi) Utama Layanan TI	1.Mampu memahami struktur layanan TI 2.Mampu mengidentifikasi Tugas fungsi utama layanan TI	Kriteria: Pemahaman terkait struktur dan tugas fungsi utama layanan TI Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipasif	Diskusi, studi literatur 3 x 50 menit		Materi: Struktur dan Tusi Utama Pustaka: <i>Manajemen Layanan TI, Tony Dwi Susanto, Aisindo, 2017</i>	0%
6	Mahasiswa mampu membuat Strategi Layanan SI/TI	1.Mampu merencanakan, menganalisis kebutuhan layanan TI 2.Mampu mengidentifikasi kebutuhan layanan TI	Kriteria: Laporan strategi dan kebutuhan layanan Bentuk Penilaian : Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	Diskusi, studi literatur 3 x 50 menit		Materi: Strategy management Pustaka: <i>ITIL Foundation V4, Axelos, 2019.</i> Materi: Service Strategy Pustaka: <i>Manajemen Layanan TI, Tony Dwi Susanto, Aisindo, 2017</i>	10%

7	Mahasiswa mampu menyusun rancangan layanan TI (Service Design)	1.Mampu menyusun rancangan/desain layanan TI 2.Mampu menyusun Service Design Package (SDP) 3.Mampu menyusun Service Level Agreement (SLA) 4.Mampu menyusun Service Level Management (SLM)	Kriteria: Hasil desain rancangan layanan TI Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipasif, Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk, Praktik / Unjuk Kerja	Studi kasus, presentasi 3 x 50 menit		Materi: Service Design Pustaka: <i>Manajemen Layanan TI, Tony Dwi Susanto, Aisindo, 2017</i> Materi: Service Design Pustaka: IT Service Management: <i>A Guide for ITIL Foundation Exam Candidates, Ernest Brewster et al., 2019.</i>	5%
8	Mahasiswa mampu memahami proses transisi layanan (Service Transition)	1.Mampu memahami manajemen perubahan 2.mampu memahami release and deployment manajemen	Kriteria: Pemahaman terkait change manajemen, deploy dan release manajemen Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipasif, Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	Ceramah, simulasi 3 x 50 menit		Materi: Service Design Pustaka: <i>Susanto, Tony Dwi. 2016. Manajemen Layanan Teknologi Informasi. AISINDO</i> Materi: Service Management Practices Pustaka: ITIL Foundation V4, Axelos, 2019.	10%
9	Mahasiswa mampu memahami proses operasional layanan TI (Service Operation)	1.Mampu memahami Incident Management 2.Mampu memahami Problem Management 3.Mampu memahami Request fulfilment Management	Kriteria: 1.Pemahaman terkait Incident, Problem, Request Fulfillment 2.Kuis Bentuk Penilaian : Tes	Diskusi, studi kasus 3 x 50 menit		Materi: Service Operation Pustaka: <i>Manajemen Layanan TI, Tony Dwi Susanto, Aisindo, 2017</i> Materi: Service Management Practices Pustaka: ITIL Foundation V4, Axelos, 2019.	10%

10	Menyusun strategi perbaikan layanan (Continual Service Improvement (CSI))	1.Mampu mengukur pencapaian TI 2.mampu menerapkan metode Continual Service Improvement (CSI) 3.Mampu menerapkan peran - peran (roles) di tahapan Continual Service Improvement (CSI)	Kriteria: $NA = ((2xP) (3xT) (2xUTS) (3xUAS))/10$ Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipatif, Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	Studi literatur, diskusi, analisis 3 x 50 menit		Materi: Continual Service Improvement (CSI) Pustaka: <i>Manajemen Layanan TI, Tony Dwi Susanto, Aisindo, 2017</i> Materi: Service Management Practices Pustaka: <i>ITIL Foundation V4, Axelos, 2019.</i>	0%
11	Mahasiswa mampu mengelola insiden dan masalah dalam layanan TI	1.Mampu menerapkan Service Desk 2.Mampu memahami Root Cause Analysis	Kriteria: Simulasi Service Desk Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipatif, Praktik / Unjuk Kerja	Simulasi, diskusi 3 x 50 menit		Materi: Service Desk Pustaka: <i>ITIL Foundation V4, Axelos, 2019.</i>	10%
12	Mahasiswa mampu Mengidentifikasi kebutuhan kapasitas layanan, risiko, dan compliance	Mampu menerapkan Demand management dan monitoring	Kriteria: 1.Mampu mengidentifikasi kebutuhan kapasitas layanan 2.Mampu menganalisis kebijakan dan risiko Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipatif	Studi kasus, presentasi 3 x 50 menit		Materi: Risk & compliance Management Pustaka: <i>ITIL Foundation V4, Axelos, 2019.</i>	0%
13	Mahasiswa mampu menganalisis manajemen vendor dan outsourcing	1.Mampu menerapkan SLA dengan vendor 2.Mampu menganalisis manajemen vendor dan outsourcing	Kriteria: analisis risiko dan compliance Bentuk Penilaian : Aktifitas Partisipatif	Diskusi, analisis 3 x 50 menit		Materi: Vendor and outsource management Pustaka: <i>ITIL Foundation V4, Axelos, 2019.</i>	10%
14	Mahasiswa mampu mengidentifikasi masalah layanan TI dan menetapkan ruang lingkup proyek.	1.Mampu mengidentifikasi masalah layanan TI dengan studi kasus nyata 2.	Kriteria: Analisis masalah TI Bentuk Penilaian : Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	Project Base Learning 3 x 50 menit		Materi: Insident management Pustaka: <i>ITIL Foundation V4, Axelos, 2019.</i> Materi: Problem Management Pustaka: <i>ITIL Foundation V4, Axelos, 2019.</i>	10%
15	Mahasiswa mampu merancang solusi layanan TI berbasis framework ITSM.	Mampu merancang solusi layanan TI dengan studi kasus nyata	Kriteria: kelengkapan dokumen dan kesesuaian dengan framework Bentuk Penilaian : Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	Project Based Learning 3 x 50 menit		Materi: Solusi layanan TI Pustaka: <i>ITIL Foundation V4, Axelos, 2019.</i> Materi: Solusi layanan TI Pustaka: <i>Manajemen Layanan TI, Tony Dwi Susanto, Aisindo, 2017</i>	10%

16	Mahasiswa mampu menyajikan solusi dan evaluasi manajemen layanan TI dalam bentuk presentasi.	1.Mampu menyajikan solusi dalam bentuk dokumen 2.Mampu menyajikan presentasi	Kriteria: 1.Kelengkapan dokumen 2.Kualitas presentasi Bentuk Penilaian : Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	Project Based Learning 2 x 50 menit		Materi: best practices Pustaka: <i>ITIL Foundation V4, Axelos, 2019.</i> Materi: Best practices Pustaka: <i>Manajemen Layanan TI, Tony Dwi Susanto, Aisindo, 2017</i>	10%
----	--	---	---	--	--	--	-----

Rekap Persentase Evaluasi : Project Based Learning

No	Evaluasi	Persentase
1.	Aktifitas Partisipatif	26.67%
2.	Penilaian Hasil Project / Penilaian Produk	51.67%
3.	Praktik / Unjuk Kerja	6.67%
4.	Tes	15%
		100%

Catatan

1. **Capaian Pembelajaran Lulusan Prodi (CPL - Prodi)** adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap lulusan prodi yang merupakan internalisasi dari sikap, penguasaan pengetahuan dan ketrampilan sesuai dengan jenjang prodinya yang diperoleh melalui proses pembelajaran.
2. **CPL yang dibebankan pada mata kuliah** adalah beberapa capaian pembelajaran lulusan program studi (CPL-Prodi) yang digunakan untuk pembentukan/pengembangan sebuah mata kuliah yang terdiri dari aspek sikap, ketrampilan umum, ketrampilan khusus dan pengetahuan.
3. **CP Mata kuliah (CPMK)** adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPL yang dibebankan pada mata kuliah, dan bersifat spesifik terhadap bahan kajian atau materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
4. **Sub-CPMK Mata kuliah (Sub-CPMK)** adalah kemampuan yang dijabarkan secara spesifik dari CPMK yang dapat diukur atau diamati dan merupakan kemampuan akhir yang direncanakan pada tiap tahap pembelajaran, dan bersifat spesifik terhadap materi pembelajaran mata kuliah tersebut.
5. **Indikator penilaian** kemampuan dalam proses maupun hasil belajar mahasiswa adalah pernyataan spesifik dan terukur yang mengidentifikasi kemampuan atau kinerja hasil belajar mahasiswa yang disertai bukti-bukti.
6. **Kreteria Penilaian** adalah patokan yang digunakan sebagai ukuran atau tolok ukur ketercapaian pembelajaran dalam penilaian berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan. Kreteria penilaian merupakan pedoman bagi penilai agar penilaian konsisten dan tidak bias. Kreteria dapat berupa kuantitatif ataupun kualitatif.
7. **Bentuk penilaian:** tes dan non-tes.
8. **Bentuk pembelajaran:** Kuliah, Responsi, Tutorial, Seminar atau yang setara, Praktikum, Praktik Studio, Praktik Bengkel, Praktik Lapangan, Penelitian, Pengabdian Kepada Masyarakat dan/atau bentuk pembelajaran lain yang setara.
9. **Metode Pembelajaran:** Small Group Discussion, Role-Play & Simulation, Discovery Learning, Self-Directed Learning, Cooperative Learning, Collaborative Learning, Contextual Learning, Project Based Learning, dan metode lainnya yg setara.
10. **Materi Pembelajaran** adalah rincian atau uraian dari bahan kajian yg dapat disajikan dalam bentuk beberapa pokok dan sub-pokok bahasan.
11. **Bobot penilaian** adalah prosentasi penilaian terhadap setiap pencapaian sub-CPMK yang besarnya proposional dengan tingkat kesulitan pencapaian sub-CPMK tsb., dan totalnya 100%.
12. TM=Tatap Muka, PT=Penugasan terstruktur, BM=Belajar mandiri.

RPS ini telah divalidasi pada tanggal 2 Februari 2025

Koordinator Program Studi S1
Sistem Informasi



I KADEK DWI NURYANA
NIDN 0014048107

UPM Program Studi S1 Sistem
Informasi



NIDN 0008029505

