



YAYASAN PERGURUAN CIKINI
INSTITUT SAINS DAN TEKNOLOGI NASIONAL

Jl. Moh. Kahfi II, Bhumi Srengseng Indah, Jagakarsa, Jakarta Selatan 12640
Telp. 021-7270090 (hunting), Fax. 021-7866955, hp: 081291030024
Email : humas@istn.ac.id Website : www.istn.ac.id

SURAT PENUGASAN TENAGA PENDIDIK
Nomor : 86/03.1-I/IX/2023
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Nama	: Aryo Nur Utomo, S.T., M.Kom.	Status Pegawai	: Edukatif Tetap		
NIP/NIK/NIDN	: 01.121225/35091009/0319046803	Program Studi	: Sistem Informasi		
Jabatan Akademik	: Asisten Ahli				
Bidang	Perincian Kegiatan	Ruang/ Tempat	Jam/ Minggu	Kredit (sks)	Keterangan
I PENDIDIKAN DAN PENGAJARAN	MENGAJAR DI KELAS (KULIAH/RESPNSI DAN LABORATORIUM)				
	1. Dasar Pemrograman Komputer	A-6	2 Jam/Minggu	0	Senin, 08:00-09:40
	2. Pengelolaan Layanan IT	A-5	2 Jam/Minggu	1	Senin, 08:00-09:40
	3. Sistem Temu Kembali Informasi	A-3	2 Jam/Minggu	1	Senin, 14:30-16:30
	4. Analisa dan Perancangan Algoritma	A-6	2 Jam/Minggu	1	Senin, 10:30-12:10
	5. Pemrograman Jaringan	A-1	3 Jam/Minggu	1,5	Selasa, 14.41-15.40
	6. Komputer Forensik	A-2	3 Jam/Minggu	1,5	Selasa, 10:00-11:40
	7. Pembelajaran Mesin	A-1	3 Jam/Minggu	1,5	Rabu, 13.00-14.40
	8. Algoritma dan Pemrograman	A-3	3 Jam/Minggu	1,5	Kamis, 08:00-09:40
	9. Manajemen Proyek Perangkat Lunak	A-1	3 Jam/Minggu	1,5	Kamis, 10:00-11:40
	10. Bisnis Digital	A-2	2 Jam/Minggu	1	Jumat, 13:00-14:40
	11. Mobile Technology	A-3	2 Jam/Minggu	0	Senin, 10:00-11:40
	12. Pemrograman Berorientasi Objek	A-5	2 Jam/Minggu	0	Rabu, 08:00-09:40
	13. Keamanan sistem informasi	A-5	2 Jam/Minggu	0	Rabu, 15.30-17.00
	14. Menduduki Jabatan Struktural Ka.Prodi Tek. Informatika / Sistem Informasi		36 Jam/Minggu	3	Insidental
II PENELITIAN	Penulisan Karya Ilmiah			1	
II PENGABDIAN DAN MASYARAKAT	Pelatihan dan Penyuluhan			0	
IV UNSUR-UNSUR PENUNJANG	Berperan Serta Aktif dalam Pertemuan Ilmiah/Seminar			0	
	Jumlah Total			16	

Kepada yang bersangkutan akan diberikan gaji/honorarium sesuai dengan peraturan penggajian yang berlaku di Institut Sains dan Teknologi Nasional, penugasan ini berlaku tanggal 1 September 2023 sampai dengan 29 Februari 2024.

Tembusan :

1. Direktur Akademik - ISTN
2. Direktur Non Akademik - ISTN
3. Ka. Biro Sumber Daya Manusia - ISTN
4. Kepala Program Studi Sistem Informasi
5. Arsip

Jakarta, 1 September 2023
Dekan

(Marhaeni, S.Kom., M.Kom.)



Jakarta , Februari 2024

Dosen Pengajar

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Aryo Nur Utomo', written in a cursive style.

(Aryo Nur Utomo, ST.M.Kom)



BERITA ACARA PERKULIAHAN
(PRESENTASI KEHADIRAN DOSEN)
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA FSTI-ISTN

Mata Kuliah	: Pengelolaan Layanan TI (ITSM)	Semester	: 63651PTF06
Dosen	: Aryo Nur Utomo, ST, M.Kom	SKS	: 2
Hari	: Senin	Kelas	: A
Jam	: 08:00-09:40	Ruang	: A-3

No.	TANGGAL	MATERI KULIAH	JML MHS HADIR	TANDA TANGAN DOSEN
9.	27- November 2023	Manajemen Layanan.	15	<i>Ah</i>
10.	4-Desember 2023	Strategi, Desain, dan Transisi Layanan ITSM.	15	<i>Ah</i>
11.	11- Desember 2023	Operasional Layanan ITSM.	15	<i>Ah</i>
12.	18- Desember 2023	Desain, Katalog, Tingkat Layanan.	15	<i>Ah</i>
13.	26- Desember 2023	Pengelolaan Suplier, Kapasitas, dan Ketersediaan.	15	<i>Ah</i>
14.	3-Januari 2023	ITSM - the foundation.	15	<i>Ah</i>
15.	8-Januari 2024	ITSM – Acuan Pengelolaan TI di Industri.	15	<i>Ah</i>
16.	19-Januari 2024	UJIAN AKHIR SEMESTER (UAS)	15	<i>Ah</i>

DOSEN PENGAJAR

(Aryo Nur Utomo, ST. M.Kom)

DAFTAR NILAI

SEMESTER GANJIL REGULER TAHUN 2023/2024

Program Studi : Teknik Informatika S1
 Matakuliah : Pengelolaan Pelayanan IT
 Kelas / Peserta : A
 Perkuliahan : Kampus ISTN Bumi Srengseng Indah
 Dosen : Marhaeni, S.Kom., M.Kom.
 Aryo Nur Utomo, S.T., M.Kom.

Hal. 1/1

No	NIM	N A M A	ABSEN	TUGAS	UTS	UAS	MODEL	PRESENTASI	NA	HURUF
			10%	20%	35%	35%	0%	0%		
1	19360005	Reza Suroso	100	0	77	0	0	0	0	
2	20360015	Afif Alim Ibadurrahman	100	0	0	0	0	0	0	
3	20360016	Rakha Arya Ramadhan	100	76	80	76	0	0	79.8	A-
4	21360001	Muhamad Azlan Nugraha Firdaus	100	76	80	78	0	0	80.5	A
5	21360002	Afzal Fazli Mawla Aziz	100	78	80	77	0	0	80.55	A
6	21360004	Muhammad Reza Pahlevi	100	80	80	83	0	0	83.05	A
7	21360005	Rangga Dwi Prilian	100	80	80	84	0	0	83.4	A
8	21360006	Muhamad Ariiq Athomufid	100	0	80	0	0	0	0	
9	21360007	Sepansya Aria Muhammad Asfian	100	80	80	80	0	0	82	A
10	21360011	Syahru Rahmana Putra	100	76	80	77	0	0	80.15	A
11	22360001	Bintang Izdihar Haryana	100	75	80	77	0	0	79.95	A-
12	22360002	Fawnia Talitha Nariswari	100	80	80	82	0	0	82.7	A
13	22360003	Nouvistiardi Azra Arrafi'l	100	80	80	81	0	0	82.35	A
14	22360701	Riefaldiva Muhammad	100	80	80	81	0	0	82.35	A
15	23360701	Muhammad Aditya Haryanto	100	80	80	81	0	0	82.35	A

Rekapitulasi Nilai							
A	10	B+	0	C+	0	D+	0
A-	2	B	0	C	0	D	0
		B-	0	C-	0	E	0

Jakarta, 4 February 2024

Dosen Pengajar

Marhaeni, S.Kom., M.Kom.

**IT Service Management
(Manajemen Pelayanan
Teknologi Informasi)**

**Management
Layanan**



1. APA ITU MANAGEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

SERVICE (LAYANAN) :

- Maksud dari Service adalah sarana penyampaian nilai kepada pelanggan dengan memfasilitasi hasil untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan.
- Hasil yang diinginkan pelanggan untuk mencapai ini adalah alasan mengapa mereka membeli atau menggunakan Service. Nilai layanan kepada pelanggan secara langsung tergantung pada seberapa baik layanan memfasilitasi hasil ini.

1. APA ITU MANAGEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

SERVICE (LAYANAN) :

- Manajemen Layanan dapat menyediakan pelayanan sebagai berikut:
 - Memahami layanan yang mereka sediakan baik dari konsumen dan perspektif penyedia.
 - Memastikan bahwa layanan benar-benar agar peanggan mendapatkan yang diinginkan.
 - Memahami nilai service tersebut kepada pelanggan mereka dan karna mereka yang terpenting.
 - Memahami dan mengelola semua biaya dan risiko yang berkaitan dengan pemberian layanan tersebut.

1. APA ITU MANAJEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

MANAJEMEN LAYANAN :

- Manajemen Layanan adalah seperangkat kemampuan organisasi khusus untuk memberikan hasil kepada pelanggan dalam bentuk layanan.
- “Kemampuan Khusus Organisasi” ini meliputi proses, kegiatan, fungsi dan peran yang menggunakan penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan mereka, serta kemampuan untuk membangun struktur organisasi yang cocok, mengelola pengetahuan dan memahami bagaimana memfasilitasi hasil yang menciptakan nilai.

1. APA ITU MANAGEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

BEST PRACTICE vs GOOD PRACTICE :

- Perusahaan yang beroperasi di lingkungan yang dinamis perlu meningkatkan kinerjanya dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Praktek dalam lingkungan industri dapat membantu dalam meningkatkan kemampuan.
- Ide dibalik *best practice* adalah yang menciptakan spesifikasi yang dapat diterima oleh komunitas luas sebagai pendekatan terbaik untuk berbagai situasi. Dengan begitu, kita dapat membandingkan kinerja pekerjaan sesungguhnya dengan best practice dan menentukan apakah kinerja pekerjaan kurang dalam kualitas tertentu.

1. APA ITU MANAGEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

KERANGKA IT-SM :

- IT-Infrastructure Library (ITIL) bukan standar dalam arti formal tetapi kerangka kerja yang merupakan sumber praktik yang baik dalam manajemen layanan.
- Standar untuk manajemen layanan TI (ITSM) adalah ISO / IEC 20000, yang selaras dengan, tetapi tidak tergantung pada, ITIL. Komponen dari ITIL Library, diantaranya ITIL Core dan ITIL Complementary Guidance.

1. APA ITU MANAGEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

MATERIAL PELENGKAP :

- Meskipun materi dalam inti kemungkinan akan tetap cukup konstan, bahan pelengkap cenderung lebih dinamis. Bahan pelengkap mungkin mengambil bentuk buku atau bahan berbasis web dan dapat bersumber dari industri yang lebih luas, Contoh bahannya seperti daftar istilah, model proses, proses template, deskripsi peran, studi kasus, ikhtisar sasaran dan alat bantu belajar untuk lulus ujian.
- Ini biasanya akan secara resmi ditugaskan dan diterbitkan oleh The Stationery Office (TSO).

1. APA ITU MANAGEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

MATERIAL TERKAIT :

- Terlepas dari ISO / IEC 20000 standar, ITIL juga melengkapi banyak standar lainnya, kerangka dan pendekatan. Tujuannya untuk pengembangan wawasan dan bimbingan untuk perusahaan, banyak pendekatan komplementer seperti:
 - **Balanced scorecard:** Kinerja terhadap KPI digunakan untuk menunjukkan seberapa baik strategi yang sedang dicapai. Sebuah balanced scorecard memiliki empat bidang utama, yang masing-masing dianggap pada berbagai tingkat detail seluruh organisasi.
 - **COBIT:** Control OBjectives untuk Teknologi Informasi dan terkait memberikan bimbingan dan praktik terbaik untuk pengelolaan proses TI. COBIT diterbitkan oleh Institut IT Governance.

1. APA ITU MANAGEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

MATERIAL TERKAIT :

- CMMI-SVC: Capability Maturity Model Integrasi adalah proses perbaikan Pendekatan yang memberikan organisasi unsur-unsur penting untuk perbaikan proses yang efektif.
- EFQM: The European Foundation for Quality Management merupakan framework untuk sistem manajemen organisasi.
- eSCM-SP: eSourcing Model Kemampuan untuk Penyedia Layanan kerangka kerja untuk membantu penyedia layanan TI mengembangkan kemampuan manajemen layanan TI mereka dari perspektif layanan sumber.
- ISO 9000: Sebuah generik standar manajemen mutu, dengan yang ISO / IEC 20000 sejajar.

1. APA ITU MANAGEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

MATERIAL TERKAIT :

- ISO / IEC 19770: Standar Software Asset Management, yang selaras dengan ISO / IEC 20000.
- ISO / IEC 27001: ISO Spesifikasi Manajemen Keamanan Informasi. Itu kode yang sesuai praktek adalah ISO / IEC 17799.
- Lean: praktek produksi berpusat di sekitar menciptakan nilai lebih banyak dengan sedikit kerja.
- PRINCE2: Standar Metodologi pemerintah Inggris untuk proyek pengelolaan.
- SOX: kerangka Sarbanes-Oxley untuk tata kelola perusahaan.
- Six Sigma: strategi manajemen bisnis, awalnya dilaksanakan oleh Motorola, yang saat ini menikmati aplikasi luas di berbagai sektor industri.

1. APA ITU MANAGEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

THE ITIL SERVICE MANAGEMENT MODEL :

- Semua layanan harus didorong semata-mata oleh kebutuhan bisnis dan dinilai dengan nilai yang mereka berikan kepada organisasi. Oleh karena itu Pengambilan Keputusan terletak pada bisnis.
- Dalam konteks ini, layanan juga harus mencerminkan strategi didefinisikan dan kebijakan dari organisasi penyedia layanan, yang sangat signifikan bagi penyedia eksternal.

THE ITIL CORE :

- Siklus hidup layanan adalah pendekatan untuk manajemen layanan TI yang menekankan pentingnya koordinasi dan kontrol di berbagai fungsi, proses, dan sistem yang diperlukan untuk mengelola siklus lengkap layanan TI.
- Pendekatan siklus hidup manajemen layanan mempertimbangkan strategi, desain, transisi, operasi dan peningkatan berkelanjutan dari layanan TI.

1. APA ITU MANAGEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

KONSEP UTAMA :

Nilai (Value)

- Dari definisi layanan sebelumnya, jelas bahwa fokus utamanya adalah memberikan nilai kepada konsumen layanan. Nilai dibuat melalui penyediaan layanan yang tepat dalam kondisi yang tepat.
- Pelanggan menghargai layanan TI ketika mereka melihat hubungan yang jelas antara layanan TI dan nilai bisnis yang perlu mereka hasilkan.
- Nilai diciptakan dari dua komponen:
 - Utilitas (Utility): Fungsi yang ditawarkan oleh suatu produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Utilitas sering dirangkum sebagai 'apa yang dilakukannya'.
 - Jaminan (Warranty): Janji atau jaminan bahwa suatu produk atau layanan akan memenuhi persyaratan yang disepakati.

1. APA ITU MANAGEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

KONSEP UTAMA :

Nilai (Value)

- Baik utilitas maupun jaminan tidak dapat memberikan nilai penuh dengan sendirinya.
- Produk atau layanan dapat melakukan apa yang dibutuhkan pelanggan, tetapi jika kinerjanya buruk, atau tidak tersedia, tidak aman atau tidak dapat diandalkan, maka tidak dapat memberikan nilai yang maksimum.
- Sebaliknya, layanan tidak akan memberikan nilai jika tidak menyediakan fungsi yang dibutuhkan, meskipun mungkin sangat tersedia, andal, dan aman, serta menawarkan tingkat tinggi.

1. APA ITU MANAGEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

KONSEP UTAMA :

Aset Layanan

- Penyedia layanan menciptakan nilai melalui penggunaan aset mereka dalam bentuk sumber daya dan kemampuan.

1. APA ITU MANAGEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

SUMBER DAYA :

- Sumber daya mencakup infrastruktur TI, orang, uang, atau hal lain yang mungkin membantu memberikan layanan TI.

KEMAMPUAN :

- Kemampuan organisasi, orang, proses, aplikasi, item konfigurasi atau layanan TI untuk melakukan suatu kegiatan.
- Perbedaan utama dari asset sumber daya dan asset kemampuan adalah bahwa, biasanya, sumber daya dapat dibeli di sebuah pasar sedangkan kemampuan khusus hanya dapat dikembangkan dari waktu ke waktu.

1. APA ITU MANAGEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

MODEL LAYANAN :

- Model Layanan menjelaskan bagaimana sebuah penyedia layanan menciptakan nilai untuk portfolio kontrak pelanggan tertentu dengan menghubungkan permintaan untuk layanan dari aset pelanggannya dengan aset layanan penyedia layanan tersebut. Ini menggambarkan struktur dan dinamika layanan:
 - Struktur: Aset layanan tertentu diperlukan untuk memberikan layanan dan pola bagaimana cara konfigurasinya.
 - Dinamika: Kegiatan, alur dari sumber daya, koordinasi dan interaksi antara pelanggan dan aset penyedia layanan (contoh: interaksi antara pengguna layanan dan agen layanan). Dinamika layanan mencakup pola aktifitas bisnis, pola permintaan, pengecualian dan variasi.

1. APA ITU MANAGEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

MODEL LAYANAN :

- Model Layanan mencakup:
 - Peta proses
 - Diagram alur kerja
 - Model antrian
 - Pola kegiatan
- Setelah ditentukan, variasi dari model layanan dapat dibuat untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan khusus pelanggan.

1. APA ITU MANAGEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

FUNGSI :

- Suatu tim atau sekelompok orang dan alat yang digunakan untuk melakukan satu atau lebih kegiatan (contoh: Service Desk atau IT Operation).

PROSES :

- Suatu proses adalah serangkaian kegiatan terstruktur yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Suatu proses mengambil satu atau lebih input yang ditentukan dan mengubahnya menjadi output yang ditentukan.
- Karakteristik proses : Suatu proses mengubah kumpulan data, informasi, dan pengetahuan yang ditentukan ke dalam hasil yang diinginkan, menggunakan umpan balik sebagai mekanisme pembelajaran untuk proses perbaikan.

1. APA ITU MANAGEMEN LAYANAN (SERVICE MANAGEMENT)?

PERAN :

- Seperangkat tanggung jawab, kegiatan, dan wewenang yang diberikan kepada seseorang atau tim. Peran didefinisikan dalam suatu proses atau fungsi. Satu orang atau tim dapat memiliki beberapa peran.
- Sebagaimana dinyatakan sebelumnya, harus ada satu peran yang bertanggung jawab untuk setiap tugas atau proses tertentu. ITIL menganjurkan bahwa empat peran generik harus didefinisikan:
 - Process Owner – bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua kegiatan dalam suatu proses dilakukan
 - Process Manager – bertanggung jawab untuk manajemen operasional suatu proses
 - Process practitioner – bertanggung jawab untuk bertanggung jawab untuk melakukan satu atau lebih kegiatan proses
 - Service Owner – bertanggung jawab kepada pelanggan untuk layanan tertentu..



Thank You