

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)

Fakultas	FTI -Teknologi Informasi
Program Studi	820 - Sistem Informasi

Kode Mata Kuliah/SKS	SI34008 / 4 SKS
Semester	20201-Genap 2020

Nama Dosen Koordinator Pengembang RPS	100381047 – Jap Tji Beng, Ph.D
Ketua Program Studi	10802010 - Dr. Dedi Trisnawarman

Nama Mata Kuliah	IT Service Management
Mata Kuliah Prasyarat	Enterprise Architecture (Nilai C)

CPL-PRODI (Capaian Pembelajaran Lulusan Program Studi) yang dibebankan pada Mata Kuliah	
CP1	Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religious, Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral dan etika, dapat berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara berdasarkan Pancasila, menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan, dan kewirausahaan.
CP6	Menjelaskan komponen organisasi, teknologi, dan pengguna informasi, menjelaskan bagaimana organisasi dapat menggunakan sistem informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kepentingan kompetitif, mengidentifikasi dampak sistem informasi terhadap organisasi, aktivitas bisnis, masyarakat maupun individu, menjelaskan berbagai metodologi pengembangan sistem informasi, menggunakan berbagai perangkat dan metode untuk menganalisis aliran dan struktur informasi dalam proses organisasi, menggunakan UML untuk memodelkan rancangan konseptual bagi suatu sistem informasi, merancang sistem informasi sesuai dengan prinsip-prinsip user centred design, menjelaskan pentingnya keterkaitan antara strategi bisnis dan sistem informasi dalam menunjang efisiensi dan efektivitas investasi organisasi
CPMK (Capaian Pembelajaran Mata Kuliah)	
CPMK 1	Mahasiswa memahami konsep dasar pelayanan sistem dan teknologi informasi
CPMK 2	Mahasiswa mampu mendeskripsikan struktur ITIL service lifecycle
CPMK 3	Mahasiswa memahami konsep dan definisi kunci manajemen pelayanan
CPMK 4	Mahasiswa dapat memahami konsep proses service strategy, design, transition, dan operation
CPMK 5	Mahasiswa dapat memahami proses continual service improvement
CPMK 6	Mahasiswa dapat memahami mampu menjelaskan role dan responsibility

Deskripsi Matakuliah	Isi mata kuliah IT Service Management ini sedapat mungkin disesuaikan dengan kebutuhan audit sistem informasi, berisi tentang pelayanan sistem dan teknologi informasi, struktur ITIL service lifecycle, kunci manajemen pelayanan, proses service strategy, design, transition, dan operation, proses continual service improvement, dan role serta responsibility. Pemahaman dan pengetahuan bidang ditekankan pada penerapan pada bidang sistem informasi dengan pemberian tugas individu dan diskusi kelompok untuk menambah kemampuan berpikir kritis dan metode solusi masalah. Tugas individu dan kelompok akan diberikan untuk melatih kemampuan analisis dan sintesis.	
Referensi		
Utama	Pendukung	
1. Bon, Jan Van, <i>Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3</i> , 2007 2. Cater, Aileen, <i>Information Technology and Governance</i> , 2009	1. <i>Service Management</i> , Fourth Edition, J.A. Fitzsimmons and M.J. Fitzsimmons, McGraw Hill	
Perangkat Keras	Perangkat Lunak	
1. Papan tulis 2. Alat tulis dan spidol 3. Microphone 4. Proyektor dan layar	1. Sistem operasi (Windows/Linux/macOS) 2. Microsoft PowerPoint 3. Excel 4. Internet browser	

Per tem uan Ke	Kemampuan Akhir yang Diharapkan (Sub-CPMK)	Bahan Kajian (Materi Pembelajaran)	Bentuk dan Metode Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Penilaian		
						Kriteria dan Bentuk	Indikator	Bobot
1	Mahasiswa mampu mendeskripsikan sejarah pelayanan sistem dan teknologi informasi, mahasiswa mampu menjelaskan framework IT Infrastructure Library (ITIL), proposisi nilai, serta ITIL sebagai sebuah framework dalam pelayanan sistem dan teknologi informasi (CPMK 1, CPMK 2)	Tinjauan dan sejarah pelayanan sistem dan teknologi Informasi : - Perspektif sejarah pelayanan sistem dan teknologi informasi, - IT Infrastructure Library (ITIL), - proposisi nilai ITIL, - ITIL sebagai sebuah framework pelayanan sistem dan teknologi informasi Referensi : 1. Utama-1. Bon, Jan Van, <i>Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3</i> , 2007. Halaman: - 2. Utama-2. Cater, Aileen, <i>Information Technology and Governance</i> , 2009. Halaman: -	Bentuk : kuliah Metode : Pembelajaran kooperatif dan kolaboratif	TM : 4 x 50 menit BT : 4 X 60 menit BM : 4 x 60 menit	Mahasiswa menjelaskan pemahaman mengenai tinjauan dan sejarah pelayanan sistem dan teknologi Informasi	Kriteria: ketepatan dan penguasaan materi Bentuk Non-Test : tanya jawab	ketepatan dalam menjelaskan mengenai tinjauan dan sejarah pelayanan sistem dan teknologi Informasi	1

Per tem uan Ke	Kemampuan Akhir yang Diharapkan (Sub-CPMK)	Bahan Kajian (Materi Pembelajaran)	Bentuk dan Metode Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Penilaian		
						Kriteria dan Bentuk	Indikator	Bobot
		3. Pendukung-1. <i>Service Management</i> , Fourth Edition, J.A. Fitzsimmons and M.J. Fitzsimmons, McGraw Hil. Halaman: -						
2	Mahasiswa mampu mendefinisikan konsep layanan (<i>service</i>) dan mampu menjelaskan konsep manajemen layanan sebagai sebuah hal praktis	<p>Konsep pelayanan sistem dan teknologi Informasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konsep pelayanan, - konsep pelanggan internal dan eksternal, - konsep manajemen pelayanan, - konsep manajemen pelayanan sistem dan teknologi informasi, konsep pemangku kepentingan <p>Referensi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Utama-1. Bon, Jan Van, <i>Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3</i>, 2007. Halaman: - 2. Utama-2. Cater, Aileen, <i>Information Technology and Governance</i>, 2009. Halaman: - 3. Pendukung-1. <i>Service Management</i>, Fourth Edition, J.A. Fitzsimmons and M.J. Fitzsimmons, McGraw Hil. Halaman: - 	<p>Bentuk : kuliah</p> <p>Metode : Pembelajaran kooperatif dan kolaboratif</p>	<p>TM : 4 x 50 menit</p> <p>BT : 4 X 60 menit</p> <p>BM : 4 x 60 menit</p>	Mahasiswa diskusi kelompok, menjelaskan pemahaman mengenai konsep pelayanan sistem dan teknologi informasi	<p>Kriteria: ketepatan dan penguasaan materi</p> <p>Bentuk Non-Test : tanya jawab</p>	ketepatan dalam menjelaskan mengenai konsep pelayanan sistem dan teknologi informasi	1
3	Mahasiswa mampu mendeskripsikan struktur ITIL service lifecycle; mampu menjelaskan maksud, tujuan, dan cakupan lima lifecycle (service strategy, service design, service transition,	<p>ITIL service lifecycle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Struktur ITIL service lifecycle, - service strategy, - service design, - service transition, - service operation, dan - continual service improvement <p>Referensi :</p>	<p>Bentuk : kuliah</p> <p>Metode : Pembelajaran kooperatif dan kolaboratif</p>	<p>TM : 4 x 50 menit</p> <p>BT : 4 X 60 menit</p> <p>BM : 4 x 60 menit</p>	Mahasiswa diskusi kelompok, mendeskripsikan struktur ITIL service lifecycle	<p>Kriteria: ketepatan dan penguasaan materi</p> <p>Bentuk Non-Test : tanya jawab</p>	ketepatan dalam mendeskripsikan struktur ITIL service lifecycle	1

Per tem uan Ke	Kemampuan Akhir yang Diharapkan (Sub-CPMK)	Bahan Kajian (Materi Pembelajaran)	Bentuk dan Metode Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Penilaian		
						Kriteria dan Bentuk	Indikator	Bobot
	service operation, dan continual service improvement); mampu menjelaskan nilai (value) yang diberikan oleh service strategy terhadap bisnis organisasi (CPMK 2)	<ol style="list-style-type: none"> Utama-1. Bon, Jan Van, <i>Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3</i>, 2007. Halaman: - Utama-2. Cater, Aileen, <i>Information Technology and Governance</i>, 2009. Halaman: - Pendukung-1. <i>Service Management</i>, Fourth Edition, J.A. Fitzsimmons and M.J. Fitzsimmons, McGraw Hil. Halaman: - 						
4	Mahasiswa mampu mendefinisikan proses-proses dan fungsi-fungsi di dalam framework ITIL; mampu menjelaskan model proses-proses serta karakteristiknya (CPMK 2)	<p>Konsep proses dan fungsi ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definisi proses dan fungsi, model proses-proses, karakteristik proses-proses <p>Referensi :</p> <ol style="list-style-type: none"> Utama-1. Bon, Jan Van, <i>Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3</i>, 2007. Halaman: - Utama-2. Cater, Aileen, <i>Information Technology and Governance</i>, 2009. Halaman: - Pendukung-1. <i>Service Management</i>, Fourth Edition, J.A. Fitzsimmons and M.J. Fitzsimmons, McGraw Hil. Halaman: - 	<p>Bentuk : kuliah</p> <p>Metode : Pembelajaran kooperatif dan kolaboratif</p>	<p>TM : 4 x 50 menit</p> <p>BT : 4 X 60 menit</p> <p>BM : 4 x 60 menit</p>	Presentasi dan diskusi kelompok, menjelaskan pemahaman konsep proses dan fungsi	<p>Kriteria: ketepatan dan penguasaan materi</p> <p>Bentuk Non-Test : tanya jawab</p>	ketepatan dalam menjelaskan konsep proses dan fungsi	1
5	Mahasiswa mampu menjelaskan konsep dan definisi kunci manajemen pelayanan sistem dan teknologi informasi termasuk di antaranya adalah	<p>Konsep dan definisi kunci manajemen pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilitas dan warranty, - asset, resource dan capability, - service portfolio dan service catalogue, - tata kelola dan manajemen resiko, 	<p>Bentuk : kuliah</p> <p>Metode : Pembelajaran kooperatif dan kolaboratif</p>	<p>TM : 4 x 50 menit</p> <p>BT : 4 X 60 menit</p> <p>BM :</p>	Mahasiswa menjelaskan pemahaman konsep kunci manajemen pelayanan	<p>Kriteria: ketepatan dan penguasaan materi</p> <p>Bentuk Non-Test :</p>	ketepatan dalam menjelaskan kunci manajemen pelayanan	1

Per tem uan Ke	Kemampuan Akhir yang Diharapkan (Sub-CPMK)	Bahan Kajian (Materi Pembelajaran)	Bentuk dan Metode Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Penilaian		
						Kriteria dan Bentuk	Indikator	Bobot
	Utilitas dan warranty, asset, resource dan capability, service portfolio dan service catalogue, tata kelola dan manajemen resiko, service provider dan supplier, service level agreement (SLA) dan operation level agreement (OLA) serta underpinning contract (CPMK 3)	<ul style="list-style-type: none"> - service provider dan supplier, - service level agreement (SLA) dan - operation level agreement (OLA) underpinning contract Referensi : 1. Utama-1. Bon, Jan <i>Van, Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3</i> , 2007. Halaman: - 2. Utama-2. Cater, Aileen, <i>Information Technology and Governance</i> , 2009. Halaman: - 3. Pendukung-1. <i>Service Management</i> , Fourth Edition, J.A. Fitzsimmons and M.J. Fitzsimmons, McGraw Hil. Halaman: -		4 x 60 menit		tanya jawab		
6	Mahasiswa mampu menjelaskan konsep penciptaan nilai (value creation) melalui pelayanan, mampu menjelaskan pentingnya manusia/people, proses, produk, dan partner untuk manajemen pelayanan, mampu menjelaskan aspek utama dalam service design yaitu solusi pelayanan, manajemen sistem dan teknologi informasi, arsitektur teknologi dan manajemen, kebutuhan	Prinsip kunci dan model-model : <ul style="list-style-type: none"> - Konsep penciptaan nilai, - komponen manajemen pelayanan sistem dan teknologi informasi, aspek utama dalam service design Referensi : 1. Utama-1. Bon, Jan <i>Van, Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3</i> , 2007. Halaman: - 2. Utama-2. Cater, Aileen, <i>Information Technology and Governance</i> , 2009. Halaman: - 3. Pendukung-1. <i>Service Management</i> , Fourth Edition, J.A. Fitzsimmons and M.J. Fitzsimmons, McGraw Hil. Halaman: -	Bentuk : kuliah Metode : Pembelajaran kooperatif dan kolaboratif	TM : 4 x 50 menit BT : 4 X 60 menit BM : 4 x 60 menit	Presentasi dan diskusi kelompok, menjelaskan pemahaman konsep prinsip kunci dan model-model	Kriteria: ketepatan dan penguasaan materi Bentuk Non-Test : tanya jawab	ketepatan dalam menjelaskan konsep prinsip kunci dan model-model	1

Per tem uan Ke	Kemampuan Akhir yang Diharapkan (Sub-CPMK)	Bahan Kajian (Materi Pembelajaran)	Bentuk dan Metode Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Penilaian		
						Kriteria dan Bentuk	Indikator	Bobot
	proses-proses, metode pengukuran dan metrik (CPMK 4)							
7	Mahasiswa mampu menjelaskan pendekatan continual service improvement, mampu menjelaskan konsep aturan di dalam continual service improvement serta elemen kunci yaitu hubungan antara critical success factor (CSF) dan key performance indikator (KPI), baseline, serta tipe metrik (metrik teknologi, metrik proses, metrik pelayanan) (CPMK 5)	Prinsip kunci dan model-model : - Pendekatan continual service improvement, konsep aturan di dalam continual service improvement Referensi : 1. Utama-1. Bon, Jan Van, <i>Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3</i> , 2007. Halaman: - 2. Utama-2. Cater, Aileen, <i>Information Technology and Governance</i> , 2009. Halaman: - 3. Pendukung-1. <i>Service Management</i> , Fourth Edition, J.A. Fitzsimmons and M.J. Fitzsimmons, McGraw Hil. Halaman: -	Bentuk : kuliah Metode : Pembelajaran kooperatif dan kolaboratif	TM : 4 x 50 menit BT : 4 X 60 menit BM : 4 x 60 menit	Presentasi dan diskusi kelompok, menjelaskan pemahaman konsep prinsip kunci dan model-model	Kriteria: ketepatan dan penguasaan materi Bentuk Non-Test : tanya jawab	ketepatan dalam menjelaskan konsep prinsip kunci dan model-model	4
8	Mahasiswa dapat memahami materi pertemuan 1-7 (CPMK 1) (CPMK 2) (CPMK 3) (CPMK4) (CPMK 5)	Ujian Tengah Semester	Bentuk : Ujian Metode : Tertulis	120 menit	Menjawab soal ujian tengah semester	Kriteria: Ujian tertulis Bentuk Non-Test : tanya jawab	Minimal nilai ujian 56	35
9	Mahasiswa mampu menjelaskan maksud, tujuan, dan cakupan dari service portfolio management, financial management untuk pelayanan sistem dan	Proses service strategy Referensi : 1. Utama-1. Bon, Jan Van, <i>Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3</i> , 2007. Halaman: -	Bentuk : kuliah Metode : Pembelajaran kooperatif dan kolaboratif	TM : 4 x 50 menit BT : 4 X 60 menit BM :	Mahasiswa menjelaskan pemahaman konsep proses service strategy	Kriteria: ketepatan dan penguasaan materi Bentuk Non-Test :	ketepatan dalam menjelaskan pemahaman konsep proses service strategy	1

Per tem uan Ke	Kemampuan Akhir yang Diharapkan (Sub-CPMK)	Bahan Kajian (Materi Pembelajaran)	Bentuk dan Metode Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Penilaian		
						Kriteria dan Bentuk	Indikator	Bobot
	teknologi informasi, serta business relationship management (CPMK 4, CPMK 5)	2. Utama-2. Cater, Aileen, <i>Information Technology and Governance</i> , 2009. Halaman: - 3. Pendukung-1. <i>Service Management</i> , Fourth Edition, J.A. Fitzsimmons and M.J. Fitzsimmons, McGraw Hil. Halaman: -		4 x 60 menit		tanya jawab		
10	Mahasiswa mampu menjelaskan maksud, tujuan, dan cakupan dari service level management, service catalogue management, availability management, information security management, supplier management, capacity management, IT service continuity management, design coordination (CPMK 4, CPMK 5)	Proses service design - service level management, - service catalogue management, - availability management, - information security management, - supplier management, - capacity management, - IT service continuity management, design coordination Referensi : 1. Utama-1. Bon, Jan Van, <i>Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3</i> , 2007. Halaman: - 2. Utama-2. Cater, Aileen, <i>Information Technology and Governance</i> , 2009. Halaman: - 3. Pendukung-1. <i>Service Management</i> , Fourth Edition, J.A. Fitzsimmons and M.J. Fitzsimmons, McGraw Hil. Halaman: -	Bentuk : kuliah Metode : Pembelajaran kooperatif dan kolaboratif	TM : 4 x 50 menit BT : 4 X 60 menit BM : 4 x 60 menit	Mahasiswa menjelaskan pemahaman konsep proses service design	Kriteria: ketepatan dan penguasaan materi Bentuk Non-Test : tanya jawab	ketepatan dalam menjelaskan Proses service design	1
11	Mahasiswa mampu menjelaskan maksud, tujuan, dan cakupan dari change management, release and deployment management,	Proses Service Transition : - change management, - release and deployment management, - knowledge management,	Bentuk : kuliah Metode : Pembelajaran kooperatif	TM : 4 x 50 menit BT : 4 X 60 menit	Mahasiswa menjelaskan pemahaman konsep Proses Service Transition	Kriteria: ketepatan dan penguasaan materi Bentuk Non-	ketepatan dalam menjelaskan Proses Service Transition	1

Per tem uan Ke	Kemampuan Akhir yang Diharapkan (Sub-CPMK)	Bahan Kajian (Materi Pembelajaran)	Bentuk dan Metode Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Penilaian		
						Kriteria dan Bentuk	Indikator	Bobot
	knowledge management, service asset and configuration management, transition planning and support (CPMK 4, CPMK 5)	<ul style="list-style-type: none"> - service asset and configuration management, transition planning and support Referensi : 1. Utama-1. Bon, Jan Van, <i>Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3</i> , 2007. Halaman: - 2. Utama-2. Cater, Aileen, <i>Information Technology and Governance</i> , 2009. Halaman: - 3. Pendukung-1. <i>Service Management</i> , Fourth Edition, J.A. Fitzsimmons and M.J. Fitzsimmons, McGraw Hil. Halaman: -	dan kolaboratif	BM : 4 x 60 menit		Test : tanya jawab		
12	Mahasiswa mampu menjelaskan maksud, tujuan, dan cakupan dari incident management dan problem management, event managemet, request fulfilment, dan access management (CPMK 5, CPMK 6)	Proses Service Operation : <ul style="list-style-type: none"> - incident management dan problem management, - event managemet, - request fulfilment, - dan access management Referensi : 1. Utama-1. Bon, Jan Van, <i>Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3</i> , 2007. Halaman: - 2. Utama-2. Cater, Aileen, <i>Information Technology and Governance</i> , 2009. Halaman: - 3. Pendukung-1. <i>Service Management</i> , Fourth Edition, J.A. Fitzsimmons and M.J. Fitzsimmons, McGraw Hil. Halaman: -	Bentuk : kuliah Metode : Pembelajaran kolaboratif	TM : 4 x 50 menit BT : 4 X 60 menit BM : 4 x 60 menit	Mahasiswa menjelaskan pemahaman konsep Proses Service Operation	Kriteria: ketepatan dan penguasaan materi Bentuk Non-Test : tanya jawab	Ketepatan dalam menjelaskan Proses Service Operation	1

Per tem uan Ke	Kemampuan Akhir yang Diharapkan (Sub-CPMK)	Bahan Kajian (Materi Pembelajaran)	Bentuk dan Metode Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Penilaian		
						Kriteria dan Bentuk	Indikator	Bobot
13	Mahasiswa mampu menjelaskan maksud, tujuan, dan cakupan dari the seven-step improvement processes (CPMK 5, CPMK 6)	Proses continual service improvement:	Bentuk : kuliah Metode : Pembelajaran kooperatif dan kolaboratif	TM : 4 x 50 menit BT : 4 X 60 menit BM : 4 x 60 menit	Mahasiswa menjelaskan pemahaman konsep Proses continual service improvement	Kriteria: ketepatan dan penguasaan materi Bentuk Non-Test : tanya jawab	Ketepatan dalam menjelaskan pemahaman konsep Proses continual service improvement	1
14	Mahasiswa mampu menjelaskan role dan responsibility dari process owner, process manager, process practitioner, service owner, mampu menjelaskan model responsibility RACI (responsible, accountable, consulted, informed) dan mampu menjelaskan role-role dalam menentukan struktur organisasi (CPMK 5, CPMK 6)	Roles : - Role dan responsibility dari process owner, - process manager, - process practitioner, - service owner, - model RACI (responsible, accountable, consulted, informed) Referensi : 1. Utama-1. Bon, Jan Van, <i>Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3</i> , 2007. Halaman: - 2. Utama-2. Cater, Aileen, <i>Information Technology and Governance</i> , 2009. Halaman: - 3. Pendukung-1. <i>Service Management</i> , Fourth Edition, J.A. Fitzsimmons and M.J. Fitzsimmons, McGraw Hil. Halaman: -	Bentuk : kuliah Metode : Pembelajaran kooperatif dan kolaboratif	TM : 4 x 50 menit BT : 4 X 60 menit BM : 4 x 60 menit	Mahasiswa menjelaskan pemahaman konsep role dan responsibility dari process owner, process manager, process practitioner, service owner.	Kriteria: ketepatan dan penguasaan materi Bentuk Non-Test : tanya jawab	ketepatan dalam menjelaskan pemahaman konsep role dan responsibility dari process owner, process manager, process practitioner, service owner.	1
15	Mahasiswa mampu memahami Proses service strategy, Proses service design, Proses Service Transition, Proses Service	Review Materi pertemuan 9 s/d 14 dan Latihan Soal Referensi : 1. Utama-1. Bon, Jan Van, <i>Foundations of IT Service</i>	Bentuk : 1. Kuliah 2. Latihan soal Metode :	TM : 4 x 50 menit BT : 4 X 60 menit	Mahasiswa menjawab soal-soal latihan	Kriteria: Ketepatan dalam menjawab soal Bentuk Non-	ketepatan dalam menjawab soal-soal latihan	4

Per tem uan Ke	Kemampuan Akhir yang Diharapkan (Sub-CPMK)	Bahan Kajian (Materi Pembelajaran)	Bentuk dan Metode Pembelajaran	Waktu	Pengalaman Belajar Mahasiswa	Penilaian		
						Kriteria dan Bentuk	Indikator	Bobot
	Operation, Proses continual service improvement, dan Roles	<i>Management Based on ITIL V3</i> , 2007. Halaman: - 2. Utama-2. Cater, Aileen, <i>Information Technology and Governance</i> , 2009. Halaman: - 3. Pendukung-1. <i>Service Management</i> , Fourth Edition, J.A. Fitzsimmons and M.J. Fitzsimmons, McGraw Hil. Halaman: -	Pembelajaran kooperatif dan kolaboratif	BM : 4 x 60 menit		Test : Unjuk kerja		
16	Mahasiswa dapat memahami materi pertemuan 9-15 (CPMK 1) (CPMK 2) (CPMK 3) (CPMK 4) (CPMK 5) (CPMK 6)	Ujian Akhir Semester	Bentuk : Ujian Metode : Tertulis	120 menit	Menjawab soal ujian akhir semester	Kriteria: Ketepatan dalam menjawab soal Bentuk Non- Test : Unjuk kerja	Minimal nilai ujian 56	45