

## Pengembangan rencana implementasi manajemen layanan TI berbasis standar ISO 2000: studi kasus di suatu Institusi Pendidikan Negeri

Muhammad Kasfu Hammi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=126397&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Hasil yang ingin dicapai pengguna merupakan alasan kenapa mereka membeli atau menggunakan suatu layanan. kondisi yang sama berlaku pada layanan TI. nilai dari suatu layanan TI kepada pengguna sangat bergantung pada seberapa bagus suatu layanan dapat memfasilitasi hasil ini. seiring dengan semakin tingginya tingkat dependensi organisasi kepada layanan TI maka semakin tinggi pula urgensi implementasi manajemen layanan TI. manajemen layanan TI merupakan komponen yang memungkinkan penyedia layanan untuk memahami layanan yang mereka sediakan, memastikan bahwa layanan tersebut benar-benar memfasilitasi hasil yang akan dicapai oleh pengguna dan untuk mengelola biaya serta resiko yang berkaitan dengan layanan tersebut. penelitian ini bertujuan untuk merumuskan model perencanaan implementasi manajemen layanan TI mengacu pada standard dan kerangka kerja manajemen layanan TI, ISO 20000 dan ITIL. hasil dari penelitian ini mendefinisikan proses-proses apa saja yang harus dilakukan untuk merencanakan manajemen layanan TI yang merupakan bagian dari siklus Plan-Do-Check-Act implementasi manajemen layanan TI.

<hr>

Results that users want to achieve is the reason why they buy or use a service. The same conditions apply to the IT services. value of an IT service to the user depends on how good a service can facilitate this result. along with the increasing levels of dependency IT organizations to service the higher the urgency implementation of IT management services. IT service management is a component that allows service providers to understand the services they provide, ensuring that the service is actually facilitating the results will be achieved by the user and to manage cost and risk associated with the service. This research aims to formulate a planning model of IT service management implementation refer to the standard framework and IT service management, ISO 20000 and ITIL. the results of this research process-the process of defining what should be done to plan for IT service management as part of the cycle Plan-Do-Check-Act implementation of IT service management.