

## **ABSTRAK**

Institut Teknologi Telkom Surabaya adalah salah satu perguruan tinggi dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT) dan menggunakan sistem informasi layanan pembelajaran E-Learning. E-Learning merupakan sebuah sistem informasi pembelajaran bagi mahasiswa dan dosen. Saat ini tak sedikit permasalahan atau kendala yang terjadi dalam layanan operasional pada E-Learning. Beberapa permasalahannya berdasarkan dari perspektif mahasiswa sebagai pengguna E-Learning antara lain terkadang website ketika login muncul pop up jika sudah pernah login padahal pengguna tidak sedang login, lalu beberapa mahasiswa tidak mengetahui adanya jalur komunikasi antara mahasiswa ke pengelola (PUTI) jika terjadi permasalahan pada E-Learning, kemudian terkadang terjadi server down atau E-Learning tidak dapat diakses. Maka dari itu keluaran dari penelitian ini mengimplementasikan Information Technolgy Infrastructure Library (ITIL) V3 dengan domain service operation untuk pengelolaan layanan operasional E-Learning dalam bentuk rekomendasi perbaikan pada layanan. Selain itu penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis statistik deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil subdomain event management, incident management, request fulfillment, dan problem management belum mencapai kecenderungan jawaban responden dikatakan “Ada” atau kurang dari 50% terhadap layanan operasional E-Learning. Oleh karena itu diperlukan saran perbaikan dan hasil dari penelitian ini berupa rekomendasi perbaikan berdasarkan pada hasil analisis dan domain service operation ITIL V3.

**Kata Kunci: ITIL V3, Service Operation, Statistik Deskriptif, E-Learning**