

## ABSTRAK

Universitas XYZ merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Kota Surabaya. Universitas XYZ menyediakan unit *service desk* atau yang disebut *Student Service Center (SSC)* yang berfungsi sebagai pusat layanan dan informasi mahasiswa yang ada di kampus Universitas XYZ. Meskipun sudah memiliki *service desk* namun struktur *service desk* didalamnya mengalami beberapa masalah, seperti alur penanganan permasalahan yang masih belum jelas, serta minimnya SDM yang digunakan dalam SSC. Struktur *service desk* ini dapat berguna untuk memberikan alur yang jelas tentang peran dan tanggung jawab, serta uraian tugas pada *service desk*. Oleh karena itu, pada penelitian analisa pada struktur *service desk* akan menggunakan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3* dengan domain *service operation*. Dimana dalam mengembangkan perencanaan *Information Technology Service Management (ITSM)* ini, maka perlu mendefinisikan tujuan, kebijakan, dan tahapan proses yang diperlukan. Pada dasarnya sasaran dari penelitian ini adalah penyelarasan antara layanan yang disediakan aplikasi *service desk* dan kebutuhan penggunaannya terstruktur dan efisien serta dapat menghasilkan rekomendasi struktur *service desk* yang sesuai pada unit layanan *Student Service Center (SSC)*.

Kata Kunci: *Service Desk, ITSM, ITIL V3, Service Operation.*

## ABSTRACT

*XYZ University is a private university in the city of Surabaya. XYZ University provides a service desk unit, or what is called the Student Service Center (SSC), which functions as a student service and information center on the XYZ University campus. Even though it already has a service desk, the structure of the service desk has several problems, such as the unclear flow of problem solving and the lack of human resources used in SSC. This service desk structure can be useful for providing a clear flow of roles and responsibilities, as well as job descriptions for the service desk. Therefore, the analysis research on the service desk structure will use the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 framework with domain service operations. In developing this Information Technology Service Management (ITSM) plan, it is necessary to define the objectives, policies, and necessary process stages. Basically, the goal of this research is to align the services provided by the service desk application with the needs of its users in a structured and efficient manner and produce recommendations for the appropriate service desk structure in the Student Service Center (SSC) service unit.*

*Keywords: Service Desk, ITSM, ITIL V3, Service Operation.*