

## ABSTRAK

Teknologi informasi merupakan hal yang penting dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi untuk mencapai tujuan perusahaan. Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air (PUSAIR) instansi pemerintahan yang mengimplementasikan IT untuk kegiatan operasional perusahaan. Peningkatan kualitas layanan menjadi sasaran PUSAIR agar memberikan pelayanan yang baik terhadap layanan IT yang disediakan. Berdasarkan hasil *assessment system networking* dan infrastruktur PUSAIR pada tahun 2013, layanan IT pada PUSAIR banyak yang tidak beroperasi dengan semestinya, yang menyebabkan penurunan kualitas layanan. Pada daftar keluhan *user* PUSAIR juga menunjukkan terjadinya *incident* dan *problem* terhadap layanan IT. Gangguan operasional tersebut seringkali terjadi secara berulang, dikarenakan belum adanya pedoman dan dokumentasi yang jelas terhadap pelaksanaan penyampaian layanan dan penanganan gangguan layanan IT pada PUSAIR. Maka dibutuhkan perancangan IT *Governance* yang memberikan panduan dalam mengelola dan melakukan perbaikan kualitas layanan IT. *Framework* yang dapat digunakan untuk merancang tata kelola yang baik yaitu ITIL Versi 3, dikarenakan ITIL merupakan *best practice* yang dapat meningkatkan efisiensi operasional IT perusahaan. Dalam meningkatkan kualitas layanan dan mengatasi gangguan operasional layanan IT, PUSAIR melakukan perancangan *service operation* untuk *incident management* dan *problem management*. Perancangan akan merekomendasikan *Standard Operational Procedure* (SOP) untuk *Incident Management* dan *Problem Management*, laporan akhir penanganan untuk *incident* dan *problem* berdasarkan standard PUSAIR.

Kata Kunci : IT *Governance*; ITIL Versi 3, *Service Operation*, *Incident Management*, *Problem Management*