

ABSTRAK

Teknologi informasi merupakan hal yang penting dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi untuk mencapai tujuan perusahaan. PT. Telkom Indonesia merupakan BUMN yang mengimplementasikan TI untuk kegiatan operasional utama perusahaan. Peningkatan kualitas layanan menjadi sasaran PT. Telkom Indonesia dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pelanggannya. ITSS, divisi yang memiliki tugas mengelola layanan TI merupakan ujung tombak dalam mengendalikan layanan TI yang diberikan oleh perusahaan kedalam maupun keluar. Berdasarkan hasil asesmen *capability level* perusahaan yang dilakukan, tingkat kapabilitas perusahaan dalam layanan TI internal masih mencapai level 4 untuk proses *incident management*, level 3 untuk *request fulfillment*, dan level 1 untuk *problem management*. Hal ini dibenarkan oleh manager *IT Compliance*, karena memang tidak seluruh layanan disertifikasi ISO20000, dari segi proses bisnis masih belum efektif, dan juga belum pernah melakukan asesmen *capability level* sebelumnya. Maka dibutuhkan perancangan *IT Governance* yang memberikan panduan dalam mengelola dan melakukan perbaikan kualitas layanan TI divisi tersebut. Framework yang digunakan adalah ITIL versi 2011, karena ITIL merupakan *best practice* yang dapat meningkatkan efisiensi operasional TI perusahaan. Dalam fokus peneltian ini akan dirancang bagian *service operation* yang mencakup proses *incident management*, *problem management*, dan *request fulfillment*. Penelitian ini mencakup perancangan ulang proses bisnis dan akan menghasilkan rekomendasi perbaikan dokumentasi *standard operational procedure* (SOP) untuk ketiga proses tersebut.

Kata kunci : *IT Governance*; ITIL versi 2011, *service operation*, *incident management*, *problem management*, *request fulfillment*