

## **ABSTRAK**

Managemen layanan teknologi informasi sangat diperlukan oleh perusahaan untuk mengelola dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Direktorat Sistem Informasi (SISFO) merupakan unit yang terdapat pada salah satu universitas yaitu Telkom University yang bertujuan untuk menyediakan dan mengelola layanan infrastruktur teknologi informasi, layanan interkoneksi ( intranet dan internet ), layanan data dan sistem informasi ( aplikasi sistem informasi akademik,non akademik maupun pendukung) dan layanan komputasi. Pada penelitian ini dilakukan penilaian level kapabilitas dan perancangan tata kelola manajemen layanan teknologi informasi pada proses incident management, request fulfillment, dan problem management. Framework yang digunakan pada penelitian ini yaitu ISO 20000 sebagai acuan standarisasi, ISO 15504 sebagai panduan melakukan penilaian kapabilitas level dan ITIL Versi 3 sebagai panduan dalam perancangan tata kelola manajemen layanan teknologi informasi. Hasil dari penelitian ini berupa hasil penilaian level kapabilitas dan dokumen perancangan standard of procedure (SOP).

Kata kunci : Manajemen Layanan Teknologi Informasi, ITIL Versi 3, ISO 15504, *Service Operation, Incident Management, Request Fulfillment, Problem Management*