

ABSTRAK

Manajemen kontinuitas dan ketersediaan layanan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh institusi penyedia layanan teknologi informasi. Hal tersebut penting karena kontinuitas dan ketersediaan layanan berguna untuk memastikan bahwa layanan akan tetap berjalan semestinya dalam segala keadaan. Ada atau tidaknya manajemen kontinuitas dan ketersediaan layanan akan berdampak pada penyampaian layanan kepada pelanggan. Direktorat Sistem Informasi (Sisfo) Universitas Telkom sebagai unit penyedia layanan yang berbasis teknologi dan informasi terus berusaha menyediakan layanan yang terbaik untuk penggunaannya, sehingga diperlukan penilaian kesiapan manajemen kontinuitas dan ketersediaan layanan. Penilaian kesiapan manajemen kontinuitas dan ketersediaan layanan pada penelitian ini menggunakan standar ISO/IEC 20000 dan *framework* COBIT 5, yaitu standar khusus yang digunakan pada bidang manajemen layanan teknologi informasi. Objek penelitian ini fokus pada layanan *i-Gracias* Universitas Telkom. Berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan menggunakan ISO/IEC 20000 dan COBIT 5 didapat hasil bahwa layanan *i-Gracias* berada pada level 1 (*performed*) untuk persyaratan, rencana, pengujian dan pemantauan kontinuitas dan ketersediaan layanan. Diharapkan layanan *i-Gracias* dapat mencapai level 2 untuk persyaratan kontinuitas dan ketersediaan layanan, level 3 untuk rencana kontinuitas dan ketersediaan layanan dan level 5 untuk pengujian dan pemantauan kontinuitas dan ketersediaan layanan.

Kata kunci : Penilaian kesiapan, ISO/IEC 20000, manajemen kontinuitas dan ketersediaan layanan, COBIT 5, domain DSS.