

## ABSTRAK

Telkom University sebagai salah satu penyelenggara pendidikan di Indonesia memiliki visi untuk menjadi perguruan tinggi berkelas dunia (A World Class University, WCU). Untuk mendukung operasional akademik, Telkom University memiliki layanan Sistem Informasi Akademik iGracias yang dikelola oleh Direktorat Sistem Informasi. Saat ini iGracias belum memiliki standar yang terukur untuk tata kelola manajemen layanan TI atau IT *Service Management* (ITSM). iGracias membutuhkan standar tata kelola ITSM sebagai salah satu aspek yang mendukung tercapainya WCU. Untuk itu penelitian ini akan merancang tata kelola ITSM berdasarkan standar ISO 20000. Proses perancangan tata kelola ITSM dilakukan dengan mengadopsi *framework* ITIL v3 2011 *Service Design*.

Proses perancangan tata kelola ITSM meliputi rancangan proses dan rancangan organisasi. Rancangan proses terdiri dari *design coordination*, *service catalogue management*, dan *service level management*. Rancangan organisasi dilakukan untuk menentukan sumber daya organisasi yang dibutuhkan untuk menerapkan rancangan proses, khususnya pada Direktorat Sistem Informasi.

Hasil penelitian ini berupa rancangan tata kelola ITSM yang terdiri dari dokumen *Service Design Package*, *Service Catalogue*, *Service Level Agreement*, *Operational Level Agreement*, *Service Level Requirement*, *Service Quality Plan*, dan *Service Improvement Plan*. Hasil rancangan pada penelitian ini menjadi sebuah rekomendasi bagi Direktorat Sistem Informasi dalam meningkatkan tata kelola ITSM menuju standar ISO 20000.

Kata Kunci : Tata kelola, Standar, IT *Service Management*, ISO 20000, ITIL, *Service Design*