

ABSTRAK

Untuk mendukung tujuan Tel-U menjadi universitas berstandar internasional, I-gracias sebagai salah satu sarana pelayanan civitas akademika harus memiliki tingkat kematangan yang tinggi. Salah satu cara untuk mengukur kematangan tersebut adalah dengan melakukan proses audit. Standar yang banyak digunakan oleh organisasi bertaraf internasional sebagai *framework* proses audit adalah Standar *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V.3. Tugas akhir ini, melakukan audit sistem informasi I-gracias, dari sisi Infrastruktur dengan domain *service strategy* dan *service design*. Proses penilaiannya, dilakukan dengan menggunakan *service maturity framework*.

Kata Kunci : Kematangan, Audit, *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V.3, *Service strategy*, *Service design*, *service maturity framework*