# ABSTRAK

Pengelolaan Teknologi Informasi dapat digunakan untuk menjamin efesiensi dan pencapaian kualitas layanan yang baik bagi tujuan bisnis setiap perusahaan atau lembaga. Studi kasus yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah Direktorat Sistem Informasi (SISFO) Universitas Telkom. Maka dari itu, untuk meningkatkan manajemen kualitas teknologi informasi tersebut, dibutuhkannya tatakelola teknologi informasi dalam proses yang di lakukan di Direktorat Sistem Informasi Universitas Telkom sehingga dapat menghasilkan rekomendasi untuk pengembangan teknologi informasi di Universitas Telkom dengan meningkatkan *capability level* pada manajemen kualitas.

Pada tugas akhir ini metode yang akan digunakan adalah COBIT 5 yang berfokus pada domain APO *(Align, Plan, and Organise) Manage Quality* sehingga dapat memberikan acuan dan rekomendasi untuk mencapai teknologi informasi yang berkualitas di dalam metode tersebut terhadap tiap-tiap aktivitas yang dilakukan di dalam domain tersebut.

Untuk hasil keseluruhan pengukuran yang telah diperoleh manajemen kualitas di Direktorat Sistem Informasi Universitas Telkom berada pada level 3 (*establised* proses) yang artinya proses manajemen kualitas direncanakan, dimonitor, disesuaikan serta proses didefinisikan untuk mencapai hasil prosesnya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada *stakeholder* yang menggunakan layanan di Direktorat Sistem Informasi Universitas Telkom. Setelah diketahui *capability level* dari hasil pelaksanaan audit ini, maka dirumuskan rekomendasi guna meningkatkan manajemen kualitas di Direktorat Sistem Informasi Universitas Telkom.

**Kata kunci:** Direktorat Sistem Informasi (SISFO), COBIT 5, *APO11(Align, Plan, and Organise)Manage Quality, capability level*