

ABSTRAK

PERANCANGAN KATALOG LAYANAN *HELPDESK* MENGGUNAKAN *FRAMEWORK ITIL V3* (STUDI KASUS *UNIT STI* INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO)

Oleh

Kesit Galuh Kirana

18103015

Teknologi informasi (TI) memiliki peran dalam memberikan layanan informasi untuk individu, organisasi, maupun perusahaan. Unit Sistem dan Teknologi Informasi (STI) di Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) mengelola sistem layanan Teknologi Informasi diantaranya *Learning Management System (LMS)*, *Integrated Academic Information System (IGRACIAS)*, *Hotspot*, *Helpdesk*, dan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kurangnya panduan yang terstruktur bagi pengguna dalam memahami layanan *helpdesk* yang tersedia, menyebabkan kebingungan dalam mendapatkan bantuan atau dukungan yang sesuai dan belum lengkapnya katalog layanan yang tersedia di Unit STI, karena katalog layanan yang ada dibuat baru untuk sistem Kartu Rencana Studi (KRS) mahasiswa. Tujuan penelitian ini adalah membuat katalog layanan dari salah satu Layanan Unit STI yaitu layanan *helpdesk* dengan menggunakan *framework ITIL V3* menggunakan Domain *Service Design*. Hasil penelitian ini berupa dokumen katalog layanan *helpdesk*. Data dikumpulkan dengan Teknik wawancara dan observasi. Responden dari penelitian ini adalah karyawan di unit STI Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *helpdesk* memiliki layanan yang aktif, layanan yang tidak aktif dan dikembangkan. Pembahasan, penelitian ini memiliki 2 dimensi pendukung yaitu; Dukungan *software* dan dukungan *hardware*.

Kata kunci: *ITIL V3*, katalog layanan, *helpdesk*, Unit STI.