

ABSTRAK

IPDN sebagai lembaga pendidikan diharapkan dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi (TI) untuk membangun sumber daya manusia yang berkualitas serta mensinergikan kekuatan sivitas akademika IPDN. Berdasarkan IT *blueprint* IPDN tahun 2015 – 2019, IPDN belum memisahkan antara tata kelola TI dari manajemen TI serta IPDN belum memiliki tata kelola TI dan manajemen TI yang memadai, hal tersebut semakin ditunjukkan nilai *maturity level* yang masih berada pada *level 1-initial*.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kemudian dilakukan analisis risiko dan analisis prioritas sehingga dilakukan perancangan manajemen terhadap dua proses dalam ITIL Versi 3 *service operation* yaitu manajemen insiden dan manajemen masalah.

Hasil perancangan manajemen *service operation* ini adalah *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk manajemen insiden dan manajemen masalah. Dengan penelitian ini diharapkan dapat membantu IPDN dalam meningkatkan kapabilitas layanannya serta meningkatkan *maturity level* setidaknya menjadi *level 3-defined*.

Kata Kunci : ITIL Versi 3, *service operation*, *maturity level*, manajemen insiden, manajemen masalah, *standard operating procedure*.