

## ABSTRAK

Sebagai pusat layanan teknologi dari ITTelkom Surabaya yang menyajikan layanan teknologi informasi *E-learning*. *E-learning* digunakan oleh dosen dan mahasiswa ITTelkom Surabaya. Menurut observasi yang dilakukan memerlukan manajemen layanan teknologi informasi berupa kegiatan dokumentasi lebih lanjut untuk perbaikan, ataupun pengembangan agar mendapatkan potensi sesuai standar. Penelitian ini berjudul “ Analisis Implementasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Standar ISO 20000:1 2018, Studi Kasus: E-Learning ITTelkom Surabaya”. Agar layanan *E-learning* berkualitas serta mencapai tujuan dari PUTI ITTelkom Surabaya, maka dibutuhkan manajemen layanan teknologi informasi (*Information Technology Service Management (ITSM)*) yang tepat. Salah satu framework dari ITSM adalah ISO 20000. Sesuai dengan sasaran mutu dalam perkembangan PUTI ITTelkom Surabaya akan menerapkan standarisasi ISO 20000. Analisis Implementasi tata kelola manajemen layanan teknologi informasi menggunakan metode ISO 20000 melalui langkah-langkah metodologi penelitian yang dilakukan dan membuat analisis terhadap dokumentasi yang diperlukan serta memetakan layanan *E-learning*. ITSM dalam suatu organisasi perlu mendefinisikan tujuan, kebijakan, menentukan proses dan menentukan tahapan-tahapan proses yang diperlukan. Penerapan ITSM ini diharapkan meningkatkan efektifitas pelayanan, pada dasarnya kegiatan manajemen layanan TI adalah penyelarasan antara layanan TI dan kebutuhan pengguna. Maka diperlukan Penerapan ITSM untuk meningkatkan layanan *E-learning* dengan standarisasi, salah satunya ISO 20000. Hasil dari kegiatan penelitian yang dilakukan berupa rekomendasi untuk kebutuhan perancangan dokumen untuk layanan *E-learning* guna mencapai standar ISO 20000:1 2018.

**Kata Kunci: ITSM, ISO 20000, E-learning, Akademik, PUTI ITTelkom Surabaya.**

## **ABSTRACT**

*As a technology service center from ITTelkom Surabaya that presents e-learning information technology services. Both students and lecturers at ITTelkom Surabaya employ e-learning. The observations show that information technology service management is necessary in the form of additional documentation and development efforts in order to reach potential in accordance with standards. This research is entitled "ANALYSIS IMPLEMENTATION OF INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT USING ISO 20000:1 STANDARD 2018. CASE STUDY: E-LEARNING ITTELKOM SURABAYA". For E-learning services to be of high quality and achieve the goals of PUTI ITTelkom Surabaya, appropriate information technology service management (ITSM) is needed. One of the frameworks of ITSM is ISO 20000. Following the quality objectives in the development of PUTI, ITTelkom Surabaya will implement ISO 20000 standardization. Implementation of information technology service management using the ISO 20000 method, analysis of required documentation, and mapping E-learning services ITSM in an organization needs to define goals and policies, determine processes, and determine the stages of the process required. Implementation ITSM is expected to increase service effectiveness; basically, IT service management activities align IT services with user needs. So ITSM is needed to improve e-learning services with a standardization framework, one of which is ISO 20000. The results of the research activities carried out are recommendations for document design needs for e-learning services to achieve the 2018 ISO 20000:1 standard.*

**Keywords:** *ITSM, ISO 20000, E-learning, Academic, PUTI ITTelkom Surabaya.*