

**PERANCANGAN *SERVICE DESK* MENGGUNAKAN
FRAMEWORK ITIL V4
(STUDI KASUS: UPT TIPD STAHN MPU KUTURAN SINGARAJA)**

Oleh:

Gede Agus Mahendra, NIM 1915091039

**Program Studi Sistem Informasi
Jurusan Teknik Informatika
Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha**

ABSTRAK

Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri (STAHN) Mpu Kuturan adalah salah satu Perguruan Tinggi Negeri di lingkungan Kementerian Agama RI, yang berada di Bali Utara yang tepatnya di Kota Singaraja, Kabupaten Buleleng. Berdasarkan hasil wawancara awal, ditemukan masalah bahwa UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja belum memiliki divisi atau fungsi *service desk*. Hal ini menyebabkan implementasi manajemen layanan, proses penanganan insiden dan permintaan layanan menjadi kurang optimal, serta tidak dilengkapi dengan dokumentasi yang memadai. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hasil analisis dan memberikan rekomendasi rancangan *service desk* dengan menggunakan *framework* ITIL V4. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan metode wawancara. Dalam perancangan *service desk*, digunakan metode analisis GAP kondisi saat ini dan kondisi ideal menurut ITIL V4 pada proses manajemen layanan di UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja. Hasil dari penelitian ini berupa dokumen rekomendasi yang mencakup dokumen struktur organisasi *service desk*, dokumen alur proses, dokumen SOP, dokumen katalog layanan TI, serta format pencatatan laporan.

Kata-kata Kunci: Perancangan *Service desk*, ITIL V4, UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja.

**SERVICE DESK DESIGN USING
ITIL V4 FRAMEWORK
(CASE STUDY: UPT TIPD STAHN MPU KUTURAN SINGARAJA)**

By:

Gede Agus Mahendra, NIM 1915091039

**Information Systems Study Program
Department of Informatics Engineering
Faculty of Engineering and Vocational
Ganesha University of Education**

ABSTRACT

Sekolah Tinggi Agama Hindu Negeri (STAHN) Mpu Kuturan is a state higher education institution under the Ministry of Religious Affairs of the Republic of Indonesia, located in North Bali, specifically in Singaraja City, Buleleng Regency. Based on preliminary interviews, it was found that the UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja has not yet established a service desk division or function. This has led to suboptimal implementation of service management, incident handling, and service request processes, as well as a lack of adequate documentation. The objective of this study is to analyze and provide recommendations for designing a service desk using the ITIL V4 framework. This research employs a qualitative approach using interview methods. The service desk design involves a GAP analysis method comparing the current condition with the ideal condition based on ITIL V4 service management processes at UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja. The outcome of this research is a recommendation document that includes the service desk organizational structure, process flow documentation, Standard Operating Procedures (SOP), an IT service catalog document, and a report recording format.

Keywords: *Service desk Design, ITIL V4, UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja.*