

## ABSTRAK

Di Perguruan Tinggi Swasta (PTS) STMIK STIKOM Surabaya, Laboratorium Komputer (Labkom) menjadi salah satu bagian terpenting dalam menjamin kelangsungan proses praktikum untuk mahasiswa. Labkom di STMIK STIKOM Surabaya menggunakan Sistem dan Teknologi Informasi (STI) untuk melancarkan proses bisnis dalam memberikan layanan kepada *stakeholder* utama, yaitu mahasiswa, dosen, dan karyawan. Namun dalam penerapan layanan STI tentu tidak lepas dari masalah. Masalah ini tidak pernah dicatat, akibatnya jika masalah terulang lagi akan mempengaruhi waktu penyelesaian penanganan, frekuensi perulangan masalah serupa, hingga pengeluaran biaya penanganan. Hal ini menyebabkan turunnya tingkat kepuasan dan kenyamanan pengguna layanan STI dan tingkat ketersediaan layanan STI itu sendiri.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka perlu dilakukan pengelolaan masalah layanan STI. Labkom telah memiliki kebijakan yang mengatur pengelolaan tersebut, namun kebijakan ini tidak memiliki prosedur yang berisi langkah atau cara bagaimana melakukan pengelolaan masalah layanan STI. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk menghasilkan prosedur yang mengacu pada kebijakan dan panduan *Problem Management* pada ITIL V3. Perancangan prosedur ini menghasilkan lima *Standart Operation Procedure* (SOP), enam instruksi kerja, dan 18 rekam kerja untuk mengelolah masalah layanan STI.

**Kata kunci:** Layanan STI, *Problem Management*, prosedur

