

## ABSTRAK

PT PJB UPHT Gresik memerlukan tata kelola teknologi informasi (TI) untuk menyusun kerangka struktur yang lengkap, proses, dan cara pengerjaan setiap proses bisnisnya. Penilaian tata kelola TI pada *Information Capital Readiness (ICR)* yang telah dilakukan oleh tim *assessor* mempunyai nilai 3,5. Dokumen *feedback report* yang diberikan *assessor* tidak menjelaskan langkah-langkah perbaikan dalam pencapaian target yang diinginkan oleh kantor pusat, sehingga PT PJB UPHT Gresik mengalami kesulitan.

Berdasarkan permasalahan tersebut dibuat perancangan tata kelola *service operation* TI pada ICR yang mengacu pada pedoman penilaian kontrak kinerja unit dan *service operation* di ITIL V3. Pada tahapan perancangan, hasil analisis kesenjangan yang diperoleh dari buku pedoman kontrak kinerja unit dan OFI yang terdapat di dalam dokumen *feedback reports* dianalisis sehingga diperoleh identifikasi perbaikan. Hasil analisis identifikasi tersebut berupa Prosedur Operasional Baku (POB) dan Instruksi Kerja (IK) yang masing-masing mengacu pada proses *service operation* di dalam ITIL V3 pada ICR.

Perancangan tata kelola *service operation* TI pada ICR menghasilkan dua kebijakan, tiga POB (*Infrastructure, Business Process Management dan Information Management*), dan enam IK (dua instruksi kerja pada *Infrastructure*, tiga instruksi kerja pada *Business Process Management dan satu instruksi kerja pada Information Management*) yang dibutuhkan perusahaan untuk melakukan *improvement* pada indikator kinerja proses ICR.

**Kata kunci :** *ICR, Tata Kelola, service operation*