

ABSTRAK

ITIL(*Information Technology Infrastructure Library*) merupakan kerangka kerja tata kelola layanan TI yang berisi *best practice* (praktik yang baik/berhasil) dalam mengelola manajemen layanan TI. IT Infrastructure Library berfokus pada pengukuran yang dilakukan secara terus menerus untuk mengembangkan, meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan TI baik dari sudut pandang bisnis dan pelanggan. Terdapat fase-fase dalam IT Infrastructure Library yaitu *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operation* dan yang terakhir *continual service improvement (CSI)*.

Tahap peningkatan berkelanjutan atau *continual service improvement* juga merupakan tahapan yang berisi proses untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi layanan IT serta penyesuaian layanan IT terhadap perubahan kebutuhan bisnis *continual service improvement* adalah “pembungkus” dari semua level-level layanan TI lainnya yang mengevaluasi kembali apakah terdapat kekurangan atau ada hal yang mungkin masih bisa ditingkatkan dalam *service strategy*, dalam *service desain*, dalam *service transition* atau dalam *service operation*.

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengetahui keadaan layanan internet di FT Unpas dan membuat peluang-peluang perbaikan terkait dengan layanan internet untuk mahasiswa kedalam sebuah CSI Register layanan Internet.

Kata Kunci : TI , Tata Kelola, Manajemen Layanan, *Continual Service Improvement*, *CSI Register*, pengukuran.