

ABSTRAK

Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) merupakan sebuah lembaga kedinasan tertinggi di bawah Kementerian Dalam Negeri RI merencanakan dan mengembangkan penggunaan TI khususnya di bidang layanan akademik demi menunjang kinerja antar civitas akademika. Berdasarkan IT *Blueprint* IPDN tahun 2015-2019 menyatakan analisis kecukupan komponen tata kelola TI belum memadai. Hal ini dapat dilihat dari penilaian *maturity level* yang telah dilakukan di IPDN diperoleh level 1- *initial*.

Dari analisis masalah tersebut maka dilakukan analisis prioritas dan analisis risiko sehingga diusulkan sebuah rancangan tata kelola TI khusus domain *service design* pada *framework* ITIL V.3. Perancangan terfokus pada 2 proses dalam *service design* yaitu *service catalogue management* dan *service level management*. Hasil perancangan berupa *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk kedua proses tersebut dan dokumen *Service Level Requirement*, *Service Level Agreement*, *Operational Level Agreement*, dan *Service Catalog*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi IPDN demi perbaikan dan peningkatan kapabilitas tata kelola TI.

Kata kunci : ITIL V.3, *Service Design*, *Service Level Management*, *Service Catalogue Management*, *Service Catalog*, *Standard Operating Procedure*