

ABSTRAK

PERANCANGAN MANAJEMEN LAYANAN DENGAN *INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) V3 PRACTICE SERVICE LEVEL MANAGEMENT* DI PEMERINTAHAN KOTA BANDUNG

Oleh:

MUHAMMAD HAFIZH SURIAGANDA

1202164344

Kepastian kualitas layanan yang sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi. Penerapan *Service Level Agreement* (SLA) yang sudah berjalan di dalam Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO), namun performa belum optimal karena banyaknya kesenjangan menjadi faktor yang besar, yaitu sebagai berikut; Mekanisme SOP belum tersedia, lalu kinerja OPD belum memuaskan masyarakat, lalu belum optimalnya proses peningkatan *Service Level* seperti proses dokumentasi, evaluasi, dan monitoring, adapun belum optimalnya *support* dari divisi lain, dan juga resource Infrastruktur TI terbatas. Metode TI menggunakan kerangka kerja ITIL V3 dan penerapan *Service Level Agreement* (SLA) dapat menjadi solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang sering terjadi pada DISKOMINFO. Metode yang digunakan untuk pengimplementasiannya proses penelitian ini dimulai dengan melakukan studi literatur, wawancara dan pengisian kuisisioner yang mana digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kapabilitas perusahaan berdasarkan ITIL versi 3. Selanjutnya akan dilakukan perancangan aspek *people*, *process* dan *technology* untuk melengkapi hasil penilaian kapabilitas berdasarkan ITIL versi 3.

Kata kunci: *ITIL V3, Service Level Management, Service Level Agreement*