

## ABSTRAK

Manajemen layanan teknologi sangat berpengaruh untuk memberikan keuntungan bagi perusahaan serta membantu perusahaan dalam mewujudkan suatu tujuan strategis bersama. Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung berperan dalam melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah pada bidang komunikasi, informatika dan hubungan masyarakat berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Sebagai salah satu informasi yang ada pada Kota Bandung dan agar mendapatkan hasil yang maksimal dalam layanan bisnis dan layanan IT pada Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung, maka diperlukan analisis dan perancangan dengan menerapkan ITIL versi 3 sebagai *framework* untuk menjaga dan mengoptimalkan manajemen layanan IT pada Dinas Komunikasi dan Informasi (DISKOMINFO) Kota Bandung, sehingga dapat mengurangi dampak serta risiko yang akan terjadi. Metode yang akan digunakan untuk pengimplementasian proses penelitian ini dimulai dengan melakukan studi literatur, wawancara dan pengisian kuisisioner yang mana digunakan untuk menganalisis dan menilai tingkat kapabilitas perusahaan berdasarkan ITIL versi 3. Selanjutnya akan dilakukan perancangan pada aspek *people*, *process* dan *technology* untuk melengkapi hasil penilaian kapabilitas berdasarkan kerangka kerja ITIL versi 3.

**Kata Kunci : Manajemen layanan, *Service Operation*, *Access Management*, ITIL versi 3.**