

ABSTRAK

Manajemen layanan teknologi informasi memiliki banyak keuntungan ketika dipraktikkan dan dikembangkan oleh perusahaan atau organisasi. Hal ini akan dapat memberikan nilai tambah kepada pengguna melalui layanan teknologi informasi. Sebagai sebuah entitas pusat informasi di Kota Bandung, DISKOMINFO memerlukan analisis dan perancangan yang efektif untuk meningkatkan layanan bisnis mereka. Dalam penelitian ini, penerapan *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3 memiliki peran penting dalam implementasi proses *Request Fulfillment* di DISKOMINFO Kota Bandung. ITIL versi 3 membantu dalam mengelola seluruh *lifecycle* permintaan layanan, mulai dari tahap awal hingga akhir, dengan tujuan untuk mengurangi dampak dan risiko yang mungkin terjadi di DISKOMINFO Kota Bandung. Metode yang digunakan untuk penerapan proses ini adalah dengan melakukan studi pustaka, wawancara, serta pengisian kuisioner yang digunakan untuk menganalisis kondisi dan kesenjangan di perusahaan sesuai dengan standar ITIL versi 3. Hasil dari penelitian ini adalah memberikan perancangan rekomendasi, analisis prioritas berdasarkan risiko, dan *roadmap* perancangan rekomendasi yang mencakup aspek *people*, *process*, dan *technology* yang sesuai dengan standar *Service Operation* dalam ITIL versi 3.

Kata Kunci: *Request Fulfillment*, *Service Operation*, ITIL Versi 3