

## ABSTRAK

# PERANCANGAN DAN ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA DOMAIN SERVICE OPERATION PROSES EVENT MANAGEMENT DISKOMINFO KOTA BANDUNG MENGGUNAKAN ITIL VERSI 3

Oleh :

**MUHAMMAD IHSAN IZZULHAQ**  
**1202190238**

Teknologi informasi saat ini diperlukan agar menunjang nilai-nilai bisnis perusahaan / instansi yang menggunakannya. Tentunya hal tersebut menjadikan teknologi informasi yang harus selaras dengan nilai bisnis agar layanan yang dimiliki dapat dikelola dengan baik dan optimal. Manajemen layanan teknologi informasi atau bisa disebut *Information Technology Service Management (ITSM)*, dapat menjadi pendekatan bagi instansi seperti Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika DISKOMINFO Kota Bandung sebagai penyedia layanan TI agar memaksimalkan penggunaan teknologinya dengan layanan yang tersedia. Kerangka kerja yang digunakan dalam melakukan penelitian manajemen layanan TI ini yaitu *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3* dengan domain *Service Operation* proses *Event Management*. Metode yang digunakan diawali dengan melakukan studi literatur mengenai penelitian terdahulu, melakukan wawancara, pengisian kuesioner asesmen, hingga melakukan perancangan rekomendasi berdasarkan analisis prioritas. Dengan metode tersebut, didapati hasil rancangan rekomendasi dari aspek *people*, *process*, dan *technology* serta rancangan *roadmap* yang dapat diterapkan oleh Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika DISKOMINFO Kota Bandung.

**Kata Kunci:** *ITSM, ITIL Versi 3, Service Operation, Event Management, Roadmap.*