

ABSTRAK

Pada era digital saat ini, implementasi Teknologi Informasi (TI) memberikan manfaat sekaligus dampak yang besar terhadap operasi bisnis salah satunya pada penyediaan layanan (*service*) TI baik organisasi swasta maupun pada pemerintahan. Penyediaan layanan TI juga menjadi fokus dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung, yang merupakan sebuah instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab pada sektor komunikasi dan informatika Kota Bandung di pemerintahan Kota Bandung. Penyediaan layanan di Diskominfo Kota Bandung saat ini didukung oleh aturan penerapan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) dan dengan mengadopsi ISO/IEC 20000. Pada penelitian ini dilakukan evaluasi implementasi ITSM pada Diskominfo Kota Bandung menggunakan ITIL V3 pada *Service Operation* proses *Incident Management* dan *Problem Management*. ITIL V3 sebagai kerangka kerja untuk melengkapi implementasi pengelolaan layanan TI. Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis *gap* berdasarkan hasil *assessment* ITIL V3 menggunakan pengukuran CMMI yang didapatkan dari hasil wawancara dengan *stakeholder* terkait. Tujuan dilakukannya implementasi ITSM menggunakan ITIL V3 adalah untuk dapat meningkatkan kualitas pengelolaan layanan TI sehingga lebih efektif dan efisien, dengan mengusulkan *roadmap* rekomendasi yang nantinya dapat dijadikan sebagai referensi atau acuan pengelolaan insiden dan masalah TI di Diskominfo Kota Bandung.

Kata Kunci - ITSM, *Incident Management*, *Problem Management*, ITIL V3, Diskominfo Kota Bandung.