

ABSTRAK

Di era yang semakin canggih dan bergantung pada teknologi ini, manajemen layanan TI sangat diperlukan pada suatu organisasi. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam proses manajemen layanan TI yaitu dengan *Information Technology Service Management* (ITSM). ITSM penting dalam menangani masalah terkait teknologi informasi serta menciptakan layanan yang optimal sesuai dengan kebutuhan pengguna. ITSM dapat menjadi metode yang sistematis bagi instansi seperti Diskominfo Kota Bandung untuk mengoptimalkan penggunaan TI dalam memberikan layanan yang lebih baik. Dalam pengelolaan layanannya, Diskominfo Kota Bandung sudah memenuhi standar SPBE dan ISO 20000, namun belum menetapkan kerangka kerja ITIL. Saat ini, Diskominfo menghadapi tantangan dalam pengelolaan tingkat layanan, seperti kurang efektifnya penanganan permintaan layanan dan respons terhadap layanan terkait kontinuitas yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan layanan pada proses *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* dengan menerapkan kerangka kerja ITIL V3 sebagai panduan terbaik dalam ITSM. Metode yang digunakan penelitian ini mencakup studi literatur, wawancara, serta pengisian *assessment*. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan ITIL V3 untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi yang mencakup *people aspect*, *process aspect*, dan *technology aspect* untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, serta penyusunan roadmap implementasi yang dapat diterapkan di Diskominfo Kota Bandung.

Kata Kunci: ITSM, ITIL V3, *Request Fulfillment*, *IT Service Continuity Management*, Diskominfo Kota Bandung