

ABSTRAK

Information Technology Service Management (ITSM) merupakan metode yang diterapkan untuk mengelola layanan TI di Diskominfo Kota Bandung, dengan tujuan memaksimalkan penggunaan TI dan layanan yang tersedia. Masalah utama Diskominfo Kota Bandung dalam mengelola layanan TI adalah ketidakjelasan dalam penetapan SOP manajemen perubahan dan validasi pengujian layanan, yang disebabkan oleh kurangnya struktur dalam SOP, penerapan yang kurang optimal, dan keterbatasan dalam sumber daya manusia yang kompeten, sehingga memerlukan pedoman terstandarisasi untuk meningkatkan kualitas layanan TI. Penelitian ini menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3*, khususnya pada domain *Service Transition*, yang mencakup proses *Change Management* dan *Service Validation and Testing*. Metode penelitian mencakup studi literatur, wawancara, pengisian asesmen, serta perancangan rekomendasi berdasarkan analisis prioritas yang mendalam. Hasil dari penelitian ini adalah rancangan rekomendasi komprehensif yang mencakup aspek *people*, *process*, dan *technology*, serta *roadmap* implementasi. Rekomendasi ini dirancang untuk diterapkan oleh Diskominfo Kota Bandung guna meningkatkan efektivitas manajemen layanan TI dan memastikan kualitas layanan yang lebih baik secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *IT Service Management, ITIL V3, Diskominfo Kota Bandung, Change Management, Service Validation and Testing.*