

ABSTRAK

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang menyediakan, mengatur, dan mengurus jasa angkutan kereta api di Indonesia. PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah mengembangkan struktur dan sistem tata kelola teknologi informasi pada tahun 2012. Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) atau Tata Kelola Perusahaan yang baik di PT Kereta Api Indonesia (Persero) terus ditingkatkan dengan berpedoman pada peraturan Menteri Negara BUMN Nomor. PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik pada BUMN.

Berdasarkan hasil *assessment* yang dilakukan pada penelitian, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) masih memiliki kekurangan dalam hal penyampaian layanan TI oleh Unit Sistem Informasi kepada Unit Bisnis Layanan Angkutan Barang, yaitu tidak adanya dokumentasi yang dapat membangun layanan TI agar selaras dengan tujuan bisnis dan memberikan kepuasan kepada pelanggan (Unit Bisnis Layanan Angkutan Barang). Untuk itu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) berusaha mengimplementasikan ITIL versi 3 dalam hal perancangan *service design* untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan layanan.

Perancangan *service design* yang dilakukan pada penelitian ini akan berfokus pada perancangan domain *service catalogue management* dan *service level management*. Perancangan *service design* yang dilakukan pada penelitian ini akan menghasilkan dokumen *service catalogue*, *service portofolio*, *service level agreement*, *operational level agreement* dan *service level requirement*. Hasil Perancangan *service design* yang dihasilkan akan menjadi rekomendasi bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk meningkatkan kualitas layanan TI yang dimiliki.

Kata kunci: *Good Corporate Governace*, *IT Governance*, *ITIL*, *Service Design*, *Service Catalogue Management*, *Service Level Management*.