

ABSTRAK

Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Komunikasi dan Informatika telah menerapkan penggunaan TI pada seluruh aspek pemerintahan Kota Bandung. Hal ini bertujuan agar dapat menyediakan layanan TI yang maksimal kepada seluruh pengguna layanan. Namun, peningkatan peran TI ini tidak diikuti dengan penerapan tata kelola TI yang baik yang menyebabkan belum dapat dipastikan pemanfaatan TI tersebut benar-benar mendukung tujuan penyelenggaraan pemerintahan. Sesuai dengan keputusan Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia melalui Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.41/PER/MEN.KOMINFO/11/2007 tentang Panduan Umum Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional maka penerapan TI yang semakin meningkat tersebut harus diseimbangkan dengan penerapan tata kelola TI yang baik. Sebagai instansi yang patuh terhadap regulasi yang menaungi, maka perlu dilakukan perancangan tata kelola manajemen layanan TI di Pemerintahan Kota Bandung. Proses perancangan tata kelola ITSM dilakukan dengan mengadopsi *framework* ITIL versi 3 2011 domain *Service Design*.

Proses perancangan *service design* dimulai dengan melakukan penilaian kapabilitas dari setiap proses yang ada pada domain *service design*. Kemudian dilakukan analisis prioritas untuk menentukan proses terpilih, proses perancangan *service design* yang dilakukan pada penelitian ini adalah proses *service catalogue management*, *service level management*, *information security management* dan *supplier management*. Hasil perancangan pada penelitian ini adalah berupa kebijakan TI, prosedur dan standar dokumen dari proses terpilih. Hasil dari perancangan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rekomendasi bagi Pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas layanan TI dan dalam proses penyelenggaraan manajemen layanan TI.

Kata kunci: ITIL, *Service Design*, *Service Catalogue Management*, *Service Level Management*, *Information Security Management* dan *Supplier Management*, *IT Governance*.