

ABSTRAK

ANALISIS DAN PERANCANGAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PROSES *INCIDENT MANAGEMENT* PADA DISKOMINFO KOTA BANDUNG MENGGUNAKAN ITIL VERSI 3

Oleh :

RAMA WIGUNA

1202190086

Di era yang semakin canggih dan bergantung pada teknologi ini manajemen layanan TI sangat diperlukan pada suatu organisasi. manajemen layanan TI dapat menunjang proses bisnis pada suatu organisasi yang menjadikan visi dan misi organisasi itu tercapai. Selain itu layanan TI juga memberikan kegiatan layanan menjadi lebih efektif dan efisien. Di Pemerintahan Kota Bandung pusat teknologi informasinya dipegang oleh DISKOMINFO. Saat ini, DISKOMINFO Kota Bandung Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika belum melakukan manajemen layanan TI menggunakan *framework* ITIL di domain *Service Operation* dengan sub domain *Incident Management*. Agar dapat menjalankan layanan dengan konsisten, cepat tanggap terhadap insiden, dan juga memberikan kepuasan pada pengguna maka diperlukan analisis dan perancangan manajemen layanan TI pada proses *Incident Management* dengan ITIL versi 3. Metode yang digunakan untuk analisis dan perancangan manajemen layanan TI ini adalah dengan studi literatur, wawancara, dan pengisian kuesioner dari ITIL versi 3, yang mana dari kuesioner itu dapat melihat kapabilitas DISKOMINFO Kota Bandung. Setelah itu, dilakukan perancangan berupa rekomendasi berdasarkan aspek *people, process, dan technology*.

Kata Kunci : Manajemen Layanan TI, ITIL versi 3, *Service Operation, Incident Management*