

ABSTRAK

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

Oleh:

MUHAMMAD IHSAN

NIM: 1202190072

Teknologi informasi merujuk pada proses perancangan, implementasi, pengembangan, dukungan, dan manajemen sistem informasi berbasis komputer, terutama perangkat keras dan perangkat lunak. Pentingnya teknologi informasi dalam pengelolaan informasi saat ini tidak dapat diabaikan karena pertumbuhan yang terus berubah dan bertambahnya informasi, yang memiliki nilai yang signifikan bagi organisasi atau perusahaan. Dalam konteks ini, DISKOMINFO Kota Bandung memiliki kebutuhan untuk menerapkan manajemen layanan TI agar dapat mengoptimalkan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Dalam penelitian ini, digunakan kerangka kerja *Infrastructure Technology Information Library* (ITIL) Versi 3, yang mengacu pada *Service Operation* dengan fokus pada subdomain *Problem Management*. DISKOMINFO Kota Bandung menerapkan manajemen layanan TI sebagai solusi untuk mengatasi masalah kualitas layanan. Penelitian ini dimulai dengan identifikasi masalah, analisis data, dan menyusun rekomendasi berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Metode penelitian yang digunakan melibatkan wawancara, yang memberikan hasil yang relevan untuk dianalisis dan dapat diimplementasikan oleh perusahaan.

Kata Kunci : Teknologi Informasi, Manajemen Layanan, ITIL Versi 3