

ABSTRAK

IPDN yang merupakan lembaga pendidikan diharapkan dapat membangun sumber daya manusia yang berkualitas serta mensinergikan kekuatan sivitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN). Namun berdasarkan analisis kecukupan komponen tata kelola teknologi informasi yang berada di dalam *IT blueprint* IPDN tahun 2015 – 2019, IPDN belum memiliki manajemen teknologi informasi yang memadai. Hal ini semakin ditunjukkan nilai tingkat kematangan yang masih berada pada fase *initial*.

Berdasarkan permasalahan tersebut, kemudian dilakukan analisis risiko dan analisis prioritas, sehingga dilakukan perancangan tata kelola terhadap dua proses dalam *service transition*, yaitu *change management* (manajemen perubahan) dan *service asset and configuration management* (manajemen aset dan konfigurasi layanan) serta pengusulan penggunaan *IT service management application*, khususnya yang terkait dengan *change management* dan *service asset and configuration management*.

Hasil perancangan dari *service transition* ini adalah *standard operating procedur* (SOP) untuk manajemen perubahan dan manajemen aset dan konfigurasi layanan serta penggunaan *IT service management application* khususnya yang terkait dengan *change management* dan *service asset and configuration management*.

Kata Kunci— *ITSM*, *ITIL* versi 3, *service transition*, *change management*, *service asset and configuration management*