

ABSTRAK

Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air (PUSAIR) merupakan Puslitbang yang berada di bawah Kementrian Pekerjaan Umum, Republik Indonesia. PUSAIR merupakan instansi pemerintahan non profit yang bergerak di bidang penelitian dan pengembangan sumber daya air. Saat ini PUSAIR telah mengimplementasikan teknologi informasi pada kegiatan operasionalnya. Penyampaian layanan teknologi informasi PUSAIR masih belum memiliki standar yang jelas mengenai penanggung jawab layanan dan penanganan masalah yang terjadi. PUSAIR mencanangkan dalam visinya ingin menjadi lembaga terkemuka dalam menyediakan jasa keahlian teknologi untuk mendukung tersedianya infrastruktur sumber daya air yang handal. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan *IT Governance* yang baik agar keberlangsungan teknologi informasi selaras dengan kebutuhan bisnis PUSAIR. *IT Governance* telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tahun 2010 yaitu UU N0.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. PUSAIR menerapkan *IT Governance* menggunakan *framework* ITIL Versi 3 dalam hal perancangan *service design*. Perancangan *service design* dilakukan pada *domain service catalogue management* dan *service level management* yang menghasilkan dokumen *service catalogue*, *service portofolio*, *service level agreement*, *operational level agreement* dan *service level requirement*. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari perancangan *service design* ini diharapkan akan menjadi rekomendasi dan diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas layanan IT dan performansi bisnis PUSAIR dalam hal *IT Service Management*.

Kata kunci: *ITIL*, *Service Design*, *Service Catalogue Management*, *Service Level Management*, *IT Governance*