

ABSTRAK

Penggunaan Teknologi Informasi (IT) dalam instansi harus memiliki tata kelola IT yang terencana sehingga dapat memastikan penggunaan IT memenuhi kebutuhan bisnis guna mendukung tercapainya tujuan instansi.

Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air (PUSAIR) merupakan instansi pemerintah *non-profit* yang berfokus pada penyedia layanan penelitian. Penyampaian kualitas layanan merupakan fokus utama bagi PUSAIR. Infrastruktur IT merupakan aset PUSAIR yang dapat menunjang kegiatan operasional. Berdasarkan daftar keluhan *user* diketahui terdapat gangguan terhadap layanan IT pada PUSAIR yang disebabkan oleh kerusakan maupun penurunan fungsi kerja infrastruktur IT. Berdasarkan buku *output* pengelolaan jaringan *Local Area Network* (LAN) dan internet 2014 ditemukan kendala PUSAIR dalam hal pengelolaan infrastruktur IT yakni kondisi dan data infrastruktur IT tidak terdokumentasi dengan baik.

Berdasarkan kebutuhan PUSAIR dilakukan perancangan IT *governance* berbasis IT *Service Management* (ITSM) yang menyediakan standar untuk mengoptimalkan kualitas layanan IT. *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) merupakan *framework* berbasis layanan yang dapat dijadikan panduan dalam perancangan IT *governance* PUSAIR. Maka dari itu, perancangan *change management* dan *service asset and configuration management* ITIL versi 3 (2011) dilakukan. Penelitian ini menghasilkan *standard operational procedure* (SOP) serta template laporan akhir *change management*, template *request for change*, dan *standard operational procedure* (SOP) serta template laporan akhir *service asset and configuration management*.

Kata Kunci : IT *governance*, ITIL, ITSM, *service transition*, *change management*, *service asset and configuration management*.