

ABSTRAK

Teknologi Informasi saat ini menjadi sudah menjadi kebutuhan inti suatu organisasi dan bukan hanya sebagai alat pendukung. Pemerintah Kota Bandung, sebagai instansi pemerintahan, menjadikan Teknologi Informasi merupakan salah satu visi yang perlu dicapai. Dalam rangka mencapai *good governance* berdasarkan Peraturan Menteri No. 41 Tahun 2007, dan kebutuhan keselarasan aset-aset TI dengan tujuan organisasi, dibutuhkan suatu tata kelola TI agar TI memberikan manfaat dan menambah *value* bagi perusahaan. Pemerintah Kota Bandung saat ini belum memiliki prosedur dan kebijakan yang mengatur tentang pengelolaan layanan TI. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk membuat sebuah prosedur dan kebijakan agar layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung selalu maksimal. Penelitian ini juga bertujuan membuat tata kelola manajemen layanan agar pengelolaan layanan TI berkualitas dan memenuhi kebutuhan bisnis kepada pelanggan, serta meningkatkan kualitas sesuai dengan kesepakatan bersama pelanggan. Penelitian dilakukan menggunakan ITIL v3 pada domain Service Operation dan Service Transition. ITIL v3 digunakan karena penyediaan layanan TI merupakan salah satu business core di Pemerintahan Kota Bandung sehingga lebih baik diimplementasikan manajemen layanan TI. ITIL juga merupakan *best practice* yang dapat meningkatkan efisiensi operasional TI instansi. *Assesment* yang dilakukan sebagai pengukuran *Capability Level* adalah dengan menggunakan ISO 15504. Karena ketidakcukupan data primer, maka *assessment* juga dilakukan dengan metode *Governance, Risk, and Compliance* dengan memetakan tujuan instansi dengan risiko terkait ketiadaan proses ITIL. Hasil dari perancangan tata kelola ini adalah kebijakan dan prosedur terkait proses-proses di ITIL yang diperlukan di instansi tersebut.

Kata kunci : Tata Kelola, Manajemen Layanan TI, Service Transition, Service Operation, ITIL v3