

## ABSTRAK

Sesuai dengan arah dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menyebutkan bahwa terdapat 3 proses yang dapat mewujudkan penyelenggaraan manajemen layanan SPBE diantaranya: pengelolaan keluhan, gangguan, masalah, permintaan, dan perubahan Layanan SPBE dari pengguna, pendayagunaan dan pemeliharaan Infrastruktur SPBE dan Aplikasi SPBE, dan pembangunan dan pengembangan aplikasi yang berpedoman pada metodologi pembangunan dan pengembangan aplikasi. Diskominfo Kabupaten XYZ menjadi objek penelitian ini sebagaimana dinas pemerintahan yang harus mematuhi Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018. Pada dasarnya Diskominfo Kabupaten XYZ dalam melaksanakan manajemen layanan TI sudah berpatok pada pedoman SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yang merupakan pedoman manajemen layanan TI bagi seluruh dinas pemerintahan. Tujuan penelitian Tugas Akhir ini agar meningkatkan pengelolaan manajemen layanan teknologi informasi pada *practice Service Desk, incident*, dan *Problem Management* sesuai arah PP No. 95 Tahun 2018. Hingga akhirnya dapat memberikan layanan TI yang optimal serta menilai sejauh mana Diskominfo Kabupaten XYZ melakukan penerapan manajemen layanan TI. ITIL 3 menjadi *Framework* penilaian proses pada penelitian ini, hal ini dikarenakan ITIL merupakan *Framework* yang menjelaskan secara khusus tentang manajemen layanan TI dengan versi terbaru mereka yaitu ITIL 4. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai acuan oleh Diskominfo Kabupaten XYZ dalam melakukan aktivitas *Service Desk* serta mengelola *incident* dan *Problem Management* berdasarkan ITIL. Hasil dari penelitian ini akan diberikannya rekomendasi dari aspek people, aspek process dan aspek teknologi agar Diskominfo Kabupaten XYZ terus meningkatkan manajemen layanan TI.

***Kata Kunci – Manajemen Layanan TI, ITIL, Service Desk, Incident Management, Problem Management***