

## Abstrak

Manajemen Layanan TI sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas layanan TI agar kebutuhan bisnis dapat berjalan selaras dengan tujuan organisasi. Sejauh ini aplikasi Salatigaku yang dikelola oleh DISKOMINFO sudah cukup baik, namun dalam penerapannya DISKOMINFO masih menjumpai beberapa kendala yang menghambat kinerja operasional. Kurangnya SDM yang mampu menangani setiap permasalahan khususnya di bidang TI menjadi salah satu kendala yang dihadapi oleh DISKOMINFO. Adapun masalah lain seperti belum adanya backup data secara rutin yang dilakukan untuk menjaga aset perusahaan dari kebocoran data. Penelitian ini menggunakan framework ITIL V3 domain service operation yang berfokus pada kegiatan operasional bisnis. Dari hasil penelitian ini, maka terdapat beberapa rekomendasi yang diberikan seperti penambahan SDM yang ahli di bidang TI, agar setiap permasalahan yang timbul dapat terselesaikan dengan cepat tanpa mengganggu kegiatan layanan. Adapun rekomendasi lain yaitu dengan menyediakan SOP terkait arsip data agar backup data dapat dilakukan secara terstruktur untuk menjaga aset berharga seperti data. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, DISKOMINFO dapat mengurangi adanya insiden berulang sehingga penggunaan aplikasi Salatigaku dapat berjalan secara optimal serta dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja bisnis organisasi.

**Kata kunci:** Manajemen Layanan TI, Kualitas Layanan TI, ITIL V3

## Abstract

*IT service management is very necessary in improving the quality of the IT service in order to make a business runs smoothly with the organizational purposes. Here, an application called "SALATIGAKU" which is developed by DISKOMINFO has been good enough. However, there are still some obstacle in applying the application in real time. The lack of human resources who are able to handle every problem in IT field still become one of the problems the DISKOMINFO is struggling with. In addition, the lack of routines in data backup saving can lead to corporate data leakage. This study is using ITIL V3 domain service operation framework which focus on the business operational activities. The result of this study, some recommendation are showed such as increasing the amount of human resources who is expert in IT. Therefore, every obstacle that come up in the application can be overcome quickly without disturbing other activities. Other recommendation, an SOP (Standard Operating Procedure) should be provided in backup data related with the valuable archive such as data files. Hopefully, by doing this research, DISKOMINFO can reduce the obstacles so that "SALATIGAKU" can work optimally. Thus, the effectiveness and the efficiency of the organization's business performance will improved.*

**Keywords:** *IT service management, IT service quality, ITIL V3.*