

ABSTRAK

Layanan TI pada pemerintahan menuntut adanya pengelolaan layanan yang sistematis, terukur, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mengarahkan seluruh instansi membangun tata kelola layanan digital yang responsive, terintegrasi dan berkelanjutan. Terdapat proses pada SPBE yaitu pengelolaan keluhan, gangguan, masalah, permintaan, perubahan layanan dari pengguna dan pemeliharaan infrastruktur dan aplikasi SPBE, serta pengembangan dan pembangunan aplikasi. Penelitian ini dilakukan di Diskominfo Kabupaten XYZ sebagai instansi yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan infrastruktur dan layanan TI pemerintah daerah. Tujuan penelitian ini untuk meningkatkan pengelolaan manajemen layanan teknologi informasi pada practice Change Enablement, Service Validation and Testing, Release Management, dan Deployment Management. Practice Change Enablement memastikan setiap perubahan sistem diajukan berdasarkan permintaan dan terdokumentasi. Service Validation and Testing berperan memverifikasi kualitas solusi sebelum diterapkan. Release Management mendukung pengelolaan distribusi solusi dalam bentuk rilis layanan yang terkoordinasi, dan sementara Deployment Management memastikan penerapan layanan baru dilakukan secara aman dan minim resiko terhadap layanan yang sedang berjalan. Penelitian ini nantinya memberikan rekomendasi dari tiga aspek yaitu people, process dan technology dari hasil gap yang didapatkan dari hasil asesmen menggunakan framework ISO 15504 untuk meningkatkan manajemen layanan TI pada Diskominfo Kabupaten XYZ.

Kata Kunci – ITIL, ISO 15504, Change Enablement, Service Validation and Testing, Release dan Deployment Management.