

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian.....	3
I.4 Batasan Penelitian	4
I.5 Manfaat Penelitian.....	4
I.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Manajemen Layanan Teknologi Informasi	7
II.2 Kerangka Kerja Manajemen Layanan Teknologi Informasi	7
II.2.1 Information Technology Infrastructure Library (ITIL).....	7
II.2.2 Domain ITIL Versi 3.....	8
II.2.3 <i>Incident Management</i>	9
II.3 <i>Assessment</i>	10
II.4 Tudor IT Process Assessment (TIPA).....	11

II.5 Capability Maturity Model Integration (CMMI)	11
II.6 Penelitian Terdahulu	12
II.7 Alasan Pemilihan Kerangka Kerja ITIL.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
III.1 Model Konseptual	18
III.2 Sistematika Penyelesaian Masalah.....	19
III.2.1 Tahap Pendahuluan	21
III.2.2 Tahap Persiapan	21
III.2.3 Tahap Asesmen	21
III.2.4 Tahap Analisis.....	21
III.2.5 Tahap Penutup	21
III.3 Pengumpulan Data	22
III.4 Pengolahan Data atau Pengembangan Produk / Artifak	24
III.5 Metode Evaluasi	25
III.6 Alasan Pemilihan Metode	25
BAB IV DATA DAN LANGKAH PENELITIAN	27
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	27
IV.1.1 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung ...	27
IV.1.2 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.....	28
IV.1.3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.....	28
IV.2 Kondisi Eksisting Objek Penelitian	29
IV.2.1 Identifikasi Eksisting Manajemen Layanan TI Aplikasi	29
IV.2.2 Identifikasi Eksisting <i>Incident Management</i>	32
IV.3 <i>Process Assessment</i>	33

IV.3.1	Komponen Penilaian.....	33
IV.3.2	Hasil <i>Process Assessment</i>	35
BAB V HASIL ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI.....		40
V.1	<i>Gap</i> Analisis	40
V.1.1	Temuan <i>Gap</i>	40
V.2	Non-Conformance	43
V.2.1	<i>Non-Conformance</i> Aspek <i>People</i>	43
V.2.2	<i>Non-Conformance</i> Aspek <i>Process</i>	46
V.2.3	<i>Non-Conformance</i> Aspek <i>Technology</i>	49
V.3	Rancangan Rekomendasi.....	52
V.3.1	Rancangan Rekomendasi Aspek <i>People</i>	52
V.3.2	Rancangan Rekomendasi Aspek <i>Process</i>	57
V.3.3	Rancangan Rekomendasi Aspek <i>Technology</i>	62
V.4	Analisis Prioritas Rancangan Rekomendasi	64
V.5	<i>Roadmap</i> Rancangan Rekomendasi	74
V.5.1	<i>Roadmap</i> Rekomendasi Aspek <i>People</i>	74
V.5.2	<i>Roadmap</i> Rekomendasi Aspek <i>Process</i>	76
V.5.3	<i>Roadmap</i> Rekomendasi Aspek <i>Technology</i>	76
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		78
VI.1	Kesimpulan	78
VI.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN.....		83