

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Batasan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Teknologi Informasi	6
2.2. Manajemen Layanan Teknologi Informasi	6
2.3. <i>Information Technology Service Management Framework</i>	7
2.3.1. Information Technology Infrastructure Library (ITIL).....	7
2.3.2. Domain pada ITIL versi 3	7
2.3.3. Service Operation.....	8
2.3.4. Access Management pada Service Operation	9
2.4. Analisis Gap	9
2.5. Standard Operating Procedure.....	9
2.6. Penelitian Terdahulu.....	10
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	12
3.1. Konseptual Model	12
3.1.1. Environment.....	13
3.1.2. Information System (IS) Research.....	13
3.1.3. Knowledge Base.....	13
3.2. Sistematika Penyelesaian Masalah	14

3.2.1.	Tahap Pendahuluan	14
3.2.2.	Tahap Persiapan	14
3.2.3.	Tahap Asesmen	14
3.2.4.	Tahap Analisis.....	15
3.2.5.	Tahap Penutup.....	15
3.3.	Pengumpulan Data	16
3.4.	Pengolahan Data atau Pengembangan Produk / Artifak.....	17
3.5.	Metode Evaluasi	18
3.6.	Alasan Pemilihan Metode.....	18
BAB IV : DATA DAN LANGKAH PENELITIAN		19
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	19
4.1.1.	Profil Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung	19
4.1.2.	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.....	20
4.1.3.	Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung	20
4.1.4.	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.....	21
4.2.	Kondisi Eksisting Objek Penelitian.....	22
4.2.1.	Identifikasi Eksisting Manajemen Layanan IT Aplikasi.....	22
4.2.2.	Identifikasi Eksisting Access Management	23
4.3.	Komponen Kuesioner	24
BAB V : ANALISIS GAP DAN REKOMENDASI.....		29
5.1.	Hasil Pengumpulan Data	29
5.1.1.	Temuan GAP	29
5.1.2.	Non Conformance	32
5.2.	Rancangan Rekomendasi	38
5.2.1.	Rancangan Rekomendasi Aspek <i>People</i>	38
5.2.2.	Rancangan Rekomendasi Aspek <i>Process</i>	40
5.2.3.	Rancangan Rekomendasi Aspek <i>Technology</i>	43
5.3.	Analisis Prioritas Rekomendasi.....	44
5.4.	<i>Roadmap</i> Implementasi	48
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN		50
6.1.	Kesimpulan.....	50
6.2.	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA		52