

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PENYATAAN ORISINALITAS .....	ii
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
DAFTAR ISTILAH .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	4
I.3 Tujuan Penelitian .....	4
I.4 Batasan Penelitian .....	5
I.5 Manfaat Penelitian .....	5
I.6 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
II.1 Teknologi Informasi .....	8
II.2 Manajemen Layanan Teknologi Informasi .....	8
II.3 <i>Information Technology Infrastructure Library</i> .....	8
II.4 <i>Request Fulfillment</i> .....	11
II.5 <i>Tudor IT Process Assessment (TIPA)</i> .....	14
II.6 <i>Capability Maturity Model Integration (CMMI)</i> .....	14
II.7 Penelitian Terdahulu .....	15

II.8 Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja, atau Mekanisme.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
III.1 Model Konseptual .....	19
III.1.1 <i>Environment</i> .....	20
III.1.2 <i>Information System (IS) Research</i> .....	20
III.1.3 <i>Knowledge Base</i> .....	20
III.2 Sistematika Penyelesaian Masalah.....	20
III.2.1 Tahap Identifikasi Masalah.....	21
III.2.2 Tahap Perancangan .....	22
III.2.3 Tahap Rekomendasi.....	22
III.3 Pengumpulan Data .....	23
III.3.1 Kebutuhan Data .....	23
III.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	25
III.4 Pengolahan Data.....	26
III.5 Metode Evaluasi .....	27
III.6 Alasan Pemilihan Metode .....	27
BAB IV DATA DAN LANGKAH PENELITIAN .....	28
IV.1 Gambaran Objek Penelitian .....	28
IV.1.1 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung .....	28
IV.1.2 Visi dan Misi .....	29
IV.1.3 Struktur Organisasi .....	30
IV.2 Identifikasi Kondisi Eksisting Objek Penelitian .....	30
IV.2.1 Identifikasi Kondisi Eksisting Manajemen Layanan Umum.....	31
IV.2.2 Identifikasi Kondisi Eksisting <i>Request Fulfillment</i> .....	33
IV.3 <i>Process Assessment</i> .....	34
IV.3.1 Komponen Kuisisioner.....	34

IV.3.2 <i>Assessment Request Fulfillment</i> .....	37
BAB V HASIL ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI.....	42
V.1 <i>Gap Analysis</i> .....	42
V.2 Komponen Rekomendasi.....	44
V.2.1 Komponen Rekomendasi Aspek <i>People</i> .....	44
V.2.2 Komponen Rekomendasi Aspek <i>Process</i> .....	45
V.2.3 Komponen Rekomendasi Aspek <i>Technology</i> .....	47
V.2 <i>Non-Conformance</i> .....	47
V.2.1. <i>Non-Conformance</i> Aspek <i>People</i> .....	47
V.2.2 <i>Non-Conformance</i> Aspek <i>Process</i> .....	49
V.2.3 <i>Non-Conformance</i> Aspek <i>Technology</i> .....	49
V.3 Perancangan Rekomendasi .....	50
V.3.1 Perancangan Rekomendasi Aspek <i>People</i> .....	51
V.3.2 Perancangan Rekomendasi Aspek <i>Process</i> .....	53
V.3.3 Perancangan Rekomendasi Aspek <i>Technology</i> .....	57
V.4 Analisis Prioritas Perancangan Rekomendasi .....	58
V.5 <i>Roadmap</i> Rekomendasi .....	66
V.5.1 <i>Roadmap</i> Aspek <i>People</i> .....	67
V.5.2 <i>Roadmap</i> Aspek <i>Process</i> .....	67
V.5.3 <i>Roadmap</i> Aspek <i>Technology</i> .....	68
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	69
VI.1 Kesimpulan .....	69
VI.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN.....	74