

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR ISTILAH	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Batasan Penelitian.....	7
I.5 Manfaat Penelitian	8
I.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
II.1 State of The Art	10
II.2 Tata Kelola Teknologi Informasi.....	14
II.2.1 Definisi Tata Kelola Teknologi Informasi.....	14
II.2.2 Hirarki Tata Kelola Teknologi Informasi	16
II.3 ITSM (<i>Information Technology Service Management</i>)	17
II.3.1 Definisi ITSM.....	17

II.3.2	Empat Perspektif ITSM.....	18
II.4	ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>)	18
II.4.1	Definisi ITIL.....	19
II.4.2	Siklus Hidup ITIL.....	20
II.5	<i>Service Transition</i>	21
II.5.1	Definisi <i>Service Transition</i>	21
II.5.2	Proses <i>Service Transition</i>	22
II.5.3	<i>Change Management</i>	23
II.5.4	<i>Service Asset and Configuration Management</i>	24
II.5.5	<i>Release and Deployment Management</i>	26
II.6	<i>Service Operation</i>	27
II.6.1	Definisi <i>Service Operation</i>	27
II.6.2	Proses <i>Service Operation</i>	27
II.6.3	<i>Incident Management</i>	28
II.6.4	<i>Problem Management</i>	30
II.7	ISO/IEC 15504.....	32
II.8	<i>Governance, Risk, and Compliance</i>	32
II.9	Diagram RACI.....	33
II.10	Analisis Risiko.....	34
II.11	Analisis Kesenjangan.....	34
II.12	Analisis Prioritas.....	35
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	36
III.1	Model Konseptual.....	36
III.2	Sistematika Pemecahan Masalah.....	39
III.2.1	Tahap Identifikasi	39
III.2.2	Tahap Analisis	39
III.2.3	Tahap Perancangan	42
III.2.4	Tahap Pengujian dan Pelaporan.....	43

III.2.5	Tahap Kesimpulan	43
BAB IV	PENGUMPULAN, PENGOLAHAN, DAN ANALISIS	44
IV.1	Pengumpulan Data.....	44
IV.1.1	Kebutuhan Data	44
IV.1.2	Teknik Pengumpulan Data	46
IV.2	Pengolahan Data.....	48
IV.2.1	Deskripsi Objek Penelitian	48
IV.2.2	Visi Misi TIK Pemerintah Kota Bandung	49
IV.2.3	Struktur Organisasi dan Deskripsi Kerja	50
IV.2.4	Proses Teknologi Informasi	53
IV.3	Analisis Data	55
IV.3.1	Diagram RACI Eksisting.....	55
IV.3.2	<i>Assesment Capability Level</i>	57
IV.3.3	Analisis Kondisi Eksisting.....	61
IV.3.4	Analisis Kondisi Target.....	66
IV.3.5	Analisis Prioritas.....	72
IV.3.6	Analisis Kesenjangan	83
IV.3.7	Analisis Risiko.....	90
BAB V	PERANCANGAN DAN ANALISIS HASIL	99
V.1	Perancangan	99
V.1.1	Proses	99
V.1.2	<i>People</i>	106
V.1.3	Teknologi.....	122
V.2	Pengujian dan Validasi.....	125
V.3	Analisis Hasil	126
BAB VI	PENUTUP	128
VI.1	Kesimpulan.....	128
VI.2	Saran	120

DAFTAR PUSTAKA	130
----------------------	-----