

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Perbandingan ITIL, ISO 20000, dan COBIT .....	4
Tabel IV.1 Tabel Data Sekunder Penelitian.....	45
Tabel IV.2 Tabel Data Sekunder Penelitian (lanjutan) .....	46
Tabel IV.3 Penurunan Sasaran Visi, Misi, dan Tujuan TIK Kota Bandung .....	50
Tabel IV.4 Daftar Layanan di Pemerintah Kota Bandung yang disediakan Diskominfo .....	54
Tabel IV.5 Diagram RACI eksisting proses <i>Service Transition</i> .....	56
Tabel IV.6 Diagram RACI Eksisting <i>Service Operation</i> .....	57
Tabel IV.7 Tabel <i>Capability Level</i> dan <i>Process Attributes</i> .....	58
Tabel IV.8 Tingkat kapabilitas di masing-masing domain .....	60
Tabel IV.9 Tujuan dan Sasaran TIK di Kota Bandung.....	72
Tabel IV.10 Tujuan dan Sasaran TIK di Kota Bandung (lanjutan) .....	73
Tabel IV.11 Risiko yang didapat jika proses <i>Service Management</i> tidak ada .....	74
Tabel IV.12 Risiko yang didapat jika proses <i>Service Management</i> tidak ada (lanjutan) .....	75
Tabel IV.13 Pemetaan Tujuan TIK di Kota Bandung dengan Risiko per proses Domain <i>Service Transition</i> .....	77
Tabel IV.14 Pemetaan Tujuan TIK di Kota Bandung dengan Risiko per proses pada Domain <i>Service Operation</i> .....	78
Tabel IV.15 Nilai Konversi Bobot Risiko.....	79
Tabel IV.16 Nilai Konversi Bobot Risiko (lanjutan).....	80
Tabel IV.17 Pemetaan Proses-proses ITIL dengan paper .....	81
Tabel IV.18 Analisis Prioritas Domain <i>Service Operation</i> dan <i>Service Transition</i> .....	82
Tabel IV.19 Analisis Prioritas Domain <i>Service Operation</i> dan <i>Service Transition</i> (lanjutan) .....	83
Tabel IV.20 Analisis Kesenjangan .....	84
Tabel IV.21 Analisis Kesenjangan (lanjutan) .....	85
Tabel IV.22 Analisis Kesenjangan (lanjutan) .....	86

Tabel IV.23 Analisis Kesenjangan (lanjutan) .....	87
Tabel IV.24 Analisis Kesenjangan (lanjutan) .....	88
Tabel IV.25 Analisis Kesenjangan (lanjutan) .....	89
Tabel IV.26 <i>Likeability</i> terjadinya risiko .....	90
Tabel IV.27 Dampak akibat risiko.....	90
Tabel IV.28 Matriks Risiko.....	91
Tabel IV.29 Analisis Risiko .....	92
Tabel IV.30 Analisis Risiko (lanjutan) .....	93
Tabel IV.31 Analisis Risiko (lanjutan) .....	94
Tabel IV.32 Analisis Risiko (lanjutan) .....	95
Tabel IV.33 Analisis Risiko (lanjutan) .....	96
Tabel IV.34 Analisis Risiko (lanjutan) .....	97
Tabel IV.35 Analisis Risiko (lanjutan) .....	98
Tabel V.1 Daftar Perancangan Dokumen .....	100
Tabel V.2 Prosedur dan Peran <i>Change Management</i> .....	101
Tabel V.3 Prosedur dan Peran <i>Service Asset and Configuration Management</i> ..	102
Tabel V.4 Prosedur dan Peran <i>Release and Deployment Management</i> .....	103
Tabel V.5 Prosedur dan Peran <i>Incident Management</i> .....	104
Tabel V.6 Posedur dan Peran <i>Incident Management</i> (lanjutan).....	105
Tabel V.7 Prosedur dan Peran <i>Problem Management</i> .....	105
Tabel V.8 Prosedur dan Peran <i>Problem Management</i> (lanjutan).....	106
Tabel V.9 Job Description <i>Change Management</i> .....	108
Tabel V.10 Job Description <i>Change Management</i> (lanjutan).....	109
Tabel V.11 Job Description <i>Service Asset and Configuration Management</i> .....	109
Tabel V.12 Job Description <i>Release and Deployment Management</i> .....	110
Tabel V.13 Job Description <i>Incident Management</i> .....	111
Tabel V.14 Job Description <i>Problem Management</i> .....	112
Tabel V.15 Diagram RACI Usulan <i>Change Managament</i> .....	113
Tabel V.16 Diagram RACI Usulan <i>Service Asset and Configuration Management</i> .....	114

Tabel V.17 Diagram RACI usulan <i>Release and Deployment Management</i> .....	115
Tabel V.18 Diagram RACI usulan <i>Incident Management</i> .....	116
Tabel V.19 Diagram RACI <i>Incident Management</i> (lanjutan).....	117
Tabel V.20 Diagram RACI usulan <i>Problem Management</i> .....	117
Tabel V.21 Diagram RACI usulan <i>Problem Management</i> (lanjutan) .....	118
Tabel V.22 Tingkatan kompetensi.....	119
Tabel V.23 Kompetensi yang dibutuhkan.....	119
Tabel V.24 Kompetensi yang dibutuhkan (lanjutan).....	120
Tabel V.25 Pemetaan Kompetensi dan Peran .....	120
Tabel V.26 Komposisi Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan .....	121
Tabel V.27 Komposisi Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan (lanjutan).....	122
Tabel V.28 Teknologi usulan .....	123
Tabel V.29 Teknologi Usulan (lanjutan) .....	124
Tabel V.30 Hasil Pengujian Rancangan .....	126