

Daftar Isi

ABSTRAK	I
ABSTRACT	II
LEMBAR PERSEMBAHAN	III
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR GAMBAR.....	VIII
DAFTAR TABEL	IX
DAFTAR ISTILAH	X
DAFTAR SINGKATAN.....	XI
1. PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	2
1.3 BATASAN MASALAH	2
1.4 TUJUAN	2
1.5 METODE PENYELESAIAN MASALAH.....	2
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN.....	3
2. DASAR TEORI.....	5
2.1 <i>IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM)</i>	5
2.2 <i>INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL)</i>	6
2.3 PEDOMAN ITIL V.3	7
2.4 PROSES <i>SERVICE OPERATION</i>	9
2.5 <i>INCIDENT MANAGEMENT</i>	9
2.6 AKTIFITAS <i>INCIDENT MANAGEMENT</i>	10
2.7 <i>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)</i>	13
2.8 <i>PROCESS MATURITY FRAMEWORK</i>	13
2.9 <i>GOAL QUESTION METRIC (GQM)</i>	14
3. METODELOGI PENELITIAN	16
3.1 METODELOGI PENELITIAN	16
3.1.1 <i>Tahap 1 : Inisiasi dan Identifikasi</i>	17
3.1.2 <i>Tahap 2 : Pengumpulan Data</i>	17
3.1.3 <i>Tahap 3 : Pengukuran dan Analisis</i>	21
3.1.4 <i>Tahap 4 : Kesimpulan dan Saran</i>	24
3.2 PENGUMPULAN DATA	24
3.2.1 <i>Kondisi Strategis Organisasi</i>	24

3.2.2	<i>Kondisi Strategis Produk</i>	27
4.	PENGUKURAN DAN ANALISIS	28
4.1	IDENTIFIKASI RUANG LINGKUP PENGUKURAN.....	28
4.2	PERANCANGAN INSTRUMEN PENELITIAN	30
4.3	PERIODE PENELITIAN	31
4.4	UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS KUESIONER.....	31
4.4.1	<i>Uji Reliabilitas Kuesioner</i>	31
4.4.2	<i>Uji Validitas Kuesioner</i>	35
4.5	NARASUMBER PENELITIAN.....	39
4.6	PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN MANAJEMEN INSIDEN	40
4.7	PENGUKURAN TINGKAT KINERJA.....	52
4.8	ANALISIS HASIL PENGUKURAN	58
4.8.1	<i>Analisis Hasil Pengukuran Tingkat kematangan</i>	58
4.8.2	<i>Analisis Hasil Pengukuran Tingkat Kinerja</i>	62
4.8.3	<i>Analisis Perbandingan Hasil Pengukuran Kematangan dengan Hasil Pengukuran Kinerja</i>	67
4.9	REKOMENDASI PERBAIKAN (<i>IMPROVEMENT</i>)	67
5.	KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1	KESIMPULAN	71
5.2	SARAN.....	72
	DAFTAR PUSTAKA	73
	LAMPIRAN A	75
	LAMPIRAN B	79
	LAMPIRAN C	89
	LAMPIRAN D	94
	LAMPIRAN E	96