

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Batasan Penelitian	4
I.5 Manfaat Penelitian.....	4
I.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Information Technology Service Management	7
II.2 Information Technology Infrastructure Library	8
II.2.1 Domain ITIL versi 3.....	8
II.3 Event Management.....	11
II.4 Tudor IT Process Assesment.....	12
II.5 Capability Maturity Model Integration	13
II.6 Minutes Of Meeting	14

II.7	Alasan Pemilihan Kerangka Kerja	15
II.8	Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	20
III.1	Kerangka Berpikir	20
III.1.1	Environment.....	21
III.1.2	Information System (IS) Research.....	21
III.1.3	Knowledge Base.....	22
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah.....	22
III.2.1	Perancangan Penelitian	23
III.2.2	Persiapan	23
III.2.3	Pengambilan Data	23
III.2.4	Analisis Data & Assessment.....	24
III.2.5	Perancangan Rekomendasi	24
III.2.6	Kesimpulan dan Saran.....	25
III.3	Pengumpulan Data	25
III.3.1	Data Primer	25
III.3.2	Data Sekunder	26
III.4	Pengolahan Data.....	27
III.5	Metode Evaluasi.....	28
III.5.1	Studi Pustaka.....	28
III.5.2	Minutes Of Meeting	29
III.5.3	TIPA Framework	29
III.6	Alasan Pemilihan Metode.....	30
BAB IV	DATA DAN LANGKAH PENELITIAN.....	31
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian	31
IV.1.1	Profil Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung	31

IV.1.2	Visi dan Misi DISKOMINFO Kota Bandung.....	32
IV.1.3	Struktur Organisasi DISKOMINFO Kota Bandung	33
IV.1.4	Bidang Persandian dan Aplikasi Informatika	34
IV.2	Identifikasi Kondisi Eksisting Manajemen Layanan TI DISKOMINFO Kota Bandung.....	35
IV.2.1	Identifikasi Kondisi Umum Manajemen Layanan TI DISKOMINFO Kota Bandung	35
IV.2.2	Identifikasi Eksisting <i>Event Management</i> DISKOMINFO Kota Bandung.....	38
IV.3	Asesmen Manajemen Layanan TI DISKOMINFO Kota Bandung.....	39
IV.3.1	Komponen Asesmen	39
IV.3.2	Hasil Asesmen.....	41
BAB V ANALISIS DATA & REKOMENDASI		46
V.1	Analisis Hasil Asesmen.....	46
V.2	Temuan <i>Gap</i>	46
V.3	<i>Non-Conformance</i> dan Rekomendasi.....	50
V.3.1	<i>Non-Conformance</i>	51
V.3.2	Komponen Rekomendasi	55
V.3.3	Rancangan Rekomendasi	58
V.4	Analisis Prioritas	67
V.5	Perancangan <i>Roadmap</i>	77
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		82
VI.1	Kesimpulan.....	82
VI.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN.....		87