

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
Kata Pengantar	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SIMBOL	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan dan Manfaat	5
I.3.1 Tujuan Penelitian	5
I.3.2 Manfaat Penelitian	6
I.4 Batasan Masalah	6
I.5 Metodologi Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Penelitian Terdahulu	8
II.2 Dasar Teori	13
II.2.1 Profil Organisasi	13
II.2.2 Struktur Organisasi	15
II.2.3 Sistem Informasi	16
II.2.4 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3</i>	16
II.2.5 Domain Service Operation ITIL V3	22
II.2.6 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	24
II.2.7 Aplikasi Katalog Puskesmas Klampis	25
II.2.8 Metode CARL (<i>Capability, Accessibility, Readiness, and Leverage</i>)	34
BAB III METODOLOGI	35
III.1 Model Konseptual	35

III.1.1	<i>Environment</i>	36
III.1.2	<i>Information System (IS) Research</i>	36
III.1.3	<i>Knowledge Base</i>	36
III.2	Prosedur Penelitian	36
III.2.1	Tahap Identifikasi Masalah	38
III.3	Pengumpulan & Pengolahan Data	39
III.3.1	Sampling Jenuh	39
III.3.2	Skala Pengukuran.....	40
III.3.3	Instrumen Penelitian.....	40
III.3.4	Uji Instrumen Penelitian	42
III.3.5	Analisis Statistik Deskriptif	43
III.4	Hasil Penerapan Metode CARL	45
III.5	Alat dan Bahan Penelitian	49
III.6	Jadwal Pelaksanaan.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		54
IV.1	Perencanaan dan Persiapan.....	54
IV.2	Analisis Background Responden.....	55
IV.3	Hasil Kuesioner	56
IV.3.1	Hasil Kuesioner ITIL V3.....	56
IV.3.2	Hasil Kuesioner SKM	60
IV.4	Uji Validitas	62
IV.5	Uji Reabilitas	63
IV.6	Analisis Demografis Responden	64
IV.6.1	Responden ITIL V3	64
IV.6.2	Responden SKM	67
IV.7	Analisis Deskriptif ITIL V3	69
IV.7.1	Analisis Deskriptif Event Management	69
IV.7.2	Analisis Deskriptif <i>Incident Management</i>	72
IV.7.3	Analisis Deskriptif Request Fulfillment	75
IV.7.4	Analisis Deskriptif <i>Problem Management</i>	77
IV.7.5	Analisis Deskriptif Access Management	79

IV.8	Pembahasan ITIL V3	82
IV.9	Hasil dan Pembahasan SKM	83
IV.10	Hasil Pembahasan <i>Framework</i> ITIL V3 Domain <i>Service Operation</i> dan Standar SKM.....	94
IV.11	Hasil Analisa dan Rekomendasi	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		102
V.1	Kesimpulan.....	102
V.2	Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA		103
DAFTAR LAMPIRAN		109
BIODATA PENULIS		147