

DAFTAR ISI

Abstrak	i
<i>Abstract</i>	ii
Lembar Pengesahan	iii
Lembar Pernyataan Orisinalitas	iv
Lembar Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiv
Daftar Istilah	xv
Bab I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Penelitian	5
I.5 Manfaat Penelitian	5
I.6 Sistematika Penulisan	6
Bab II Tinjauan Pustaka	8
II.1 Penelitian Terdahulu	8
II.2 <i>IT Service Management (ITSM)</i>	11
II.3 <i>Framework IT Service Management</i>	12
II.4 Alasan Pemilihan Teori, <i>Framework</i> , atau Mekanisme	14
II.5 ITIL V3	16

II.6	Proses 1: <i>Incident Management</i>	22
II.7	Proses 2: <i>Problem Management</i>	25
II.8	<i>Capability Maturity Model Integration (CMMI)</i>	27
Bab III	Metodologi Penelitian.....	29
III.1	Kerangka Berpikir	29
III.1.1	<i>Environment</i>	30
III.1.2	<i>Knowledge Base</i>	30
III.1.3	<i>Information System (IS) Research</i>	31
III.2	Sistematika Penyelesaian Masalah	31
III.2.1	Tahap Identifikasi Masalah	32
III.2.2	Tahap Perancangan	32
III.2.3	Tahap Rekomendasi.....	33
III.3	Pengumpulan Data.....	33
III.3.1	Kebutuhan Data	34
III.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	36
III.4	Pengolahan Data	37
III.5	Metode Evaluasi	37
III.6	Alasan Pemilihan Metode.....	38
Bab IV	Data dan Langkah Penelitian	39
IV.1	Gambaran Objek Penelitian	39
IV.1.1	Profil Diskominfo Kota Bandung	39
IV.1.2	Visi dan Misi Diskominfo Kota Bandung	40
IV.1.3	Struktur Organisasi Diskominfo Kota Bandung	41
IV.2	Identifikasi Kondisi Eksisting <i>IT Service Management</i> Diskominfo Kota Bandung.....	41
IV.2.1	Identifikasi Kondisi Umum <i>IT Service Management</i> Diskominfo Kota Bandung	42

IV.2.2	Identifikasi Kondisi Eksisting <i>Incident Management</i>	46
IV.2.3	Identifikasi Kondisi Eksisting <i>Problem Management</i>	47
IV.3	<i>Assessment IT Service Management</i> Diskominfo Kota Bandung	49
IV.3.1	Komponen <i>Assessment</i>	49
IV.3.2	Hasil <i>Assessment Incident Management</i>	52
IV.3.3	Hasil <i>Assessment Problem Management</i>	56
Bab V	Analisis Data dan Rekomendasi	60
V.1	Analisis Hasil <i>Assessment</i>	60
V.2	<i>Gap Analysis</i>	60
V.2.1	<i>Gap Analysis Incident Management</i>	61
V.2.2	<i>Gap Analysis Problem Management</i>	62
V.3	<i>Non-Conformance</i>	63
V.3.1	<i>Non-Conformance Incident Management</i>	64
V.3.2	<i>Non-Conformance Problem Management</i>	70
V.4	Rekomendasi	73
V.4.1	Komponen Rekomendasi	73
V.4.2	Rancangan Rekomendasi	76
V.5	Perancangan <i>Roadmap</i>	98
V.5.1	Perancangan <i>Roadmap Incident Management</i>	98
V.5.2	Perancangan <i>Roadmap Problem Management</i>	100
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	102
VI.1	Kesimpulan	102
VI.2	Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	104
Lampiran	109