

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Penelitian Terdahulu	6
II.2 <i>IT Service Management</i>	10
II.3 <i>Framework IT Service Management</i>	11
II.4 Alasan Pemilihan Teori, <i>Framework</i> , atau Mekanisme	13
II.5 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3</i>	15
II.6 <i>Change Management</i>	19
II.7 <i>Service Validation and Testing</i>	21
II.8 <i>Capability Maturity Model Integration</i>	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
III.1 Kerangka Berpikir	25
III.1.1 <i>Environment</i>	26
III.1.2 <i>Information System (IS) Research</i>	26
III.1.3 <i>Knowledge Base</i>	26
III.2 Sistematika Penyelesaian Masalah	26

III.2.1 Tahap Identifikasi Masalah	27
III.2.2 Tahap Perancangan	28
III.2.3 Tahap Rekomendasi	28
III.3 Pengumpulan Data	28
III.3.1 Kebutuhan Data	29
III.3.2 Teknik Pengumpulan Data	32
III.4 Pengolahan Data atau Pengembangan Produk / Artifak	33
III.5 Metode Evaluasi	33
III.6 Alasan Pemilihan Metode	34
BAB IV DATA DAN LANGKAH OBJEK PENELITIAN	35
IV.1 Gambaran Objek Penelitian	35
IV.1.1 Profil Diskominfo Kota Bandung	35
IV.1.2 Visi dan Misi Diskominfo Kota Bandung	36
IV.1.3 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Bandung	37
IV.2 Identifikasi Kondisi Eksisting Objek Penelitian	37
IV.2.1 Identifikasi Kondisi Eksisting ITSM Diskominfo Kota Bandung	37
IV.2.2 Identifikasi Kondisi Eksisting <i>Change Management</i>	42
IV.2.3 Identifikasi Kondisi Eksisting <i>Service Validation and Testing</i>	43
IV.3 <i>Assessment IT Service Management</i> Diskominfo Kota Bandung	44
IV.3.1 Komponen <i>Assessment</i>	44
IV.3.2 Hasil <i>Assessment Change Management</i>	47
IV.3.3 Hasil <i>Assessment Service Validation and Testing</i>	52
BAB V HASIL ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI	57
V.1 Analisis Hasil <i>Asessement</i>	57
V.2 <i>GAP Analysis</i>	57
V.2.1 <i>GAP Analysis Change Management</i>	57
V.2.2 <i>GAP Analysis Service Validation and Testing</i>	60
V.3 <i>Non-Conformance</i>	62
V.3.1 <i>Non-Conformance Change Management</i>	63
V.3.2 <i>Non-Conformance Service Validation and Testing</i>	72
V.4 Komponen Rekomendasi	79
V.4.1 Rancangan Rekomendasi <i>Change Management</i>	82
V.4.2 Rancangan Rekomendasi <i>Service Validation and Testing</i>	90
V.5 Perancangan <i>Roadmap</i>	102

V.5.1 Perancangan <i>Roadmap Change Management</i>	102
V.5.2 Perancangan <i>Roadmap Service Validation and Testing</i>	105
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	107
VI.1 Kesimpulan	107
VI.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109
DAFTAR LAMPIRAN	112