

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR ISTILAH.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	4
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 Sistem Informasi	7
II.2 Sistem Informasi Akademik.....	8
II.3 <i>Information Technology Service Management (ITSM)</i>	8
II.4 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3</i>	9
II.5 ITIL dengan <i>Framework / Standard</i> Lainnya	11
II.5.1 ISO/IEC 38500.....	11
II.5.2 COBIT 5.....	12
II.6 <i>Service Operation</i>	18
II.6.1 <i>Incident Management</i>	19

II.6.2	<i>Problem Management</i>	23
II.7	Diagram RACI.....	26
II.8	PMF (<i>Process Maturity Framework</i>).....	26
II.9	Analisis Risiko	30
II.10	<i>Framework M_o_R</i>	30
II.11	<i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	30
II.12	Alasan Pemilihan Metode	31
II.13	Penelitian Sebelumnya.....	32
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	34
III.1	Model Konseptual.....	34
III.2	Sistematika Penelitian.....	35
III.2.1	Tahap Identifikasi	36
III.2.2	Tahap Analisis dan Perancangan	36
III.2.3	Tahap Kesimpulan dan Saran	36
BAB IV	PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	37
IV.1	Pengumpulan Data.....	37
IV.1.1	Kebutuhan Data.....	37
IV.1.2	Teknik Pengumpulan Data.....	40
IV.2	Deskripsi Objek Penelitian.....	41
IV.2.1	Profil IPDN dan UPTIK IPDN	41
IV.2.2	Struktur Organisasi IPDN	43
IV.2.3	Struktur Organisasi UPTIK.....	44
IV.2.4	Pemetaan Diagram RACI.....	44
IV.3	Analisis Kondisi Eksisting SIAKAD IPDN.....	49
IV.4	Kondisi Tata Kelola dan Manajemen TI Berdasarkan Data Literatur	54
IV.5	Analisis <i>Maturity Level</i> dan Analisis Kesenjangan	56
IV.5.1	Proses <i>Scoring</i> dan Perhitungan <i>Scoring</i>	56
IV.5.2	Analisis Hasil <i>Maturity Level Assessment</i> dan Analisis Kesenjangan	58
IV.6	Analisis Risiko Terkait <i>Service Operation</i>	66
IV.7	Rekomendasi dan Analisis Prioritas	75

IV.7.1 Rekomendasi.....	75
IV.7.2 Analisis Prioritas.....	76
IV.8 Keterkaitan Proses di ITIL Versi 3	77
IV.8.1 Keterkaitan Proses Antara <i>Service Operation</i> dengan <i>Service Design</i> dan <i>Service Transition</i>	77
IV.8.2 Keterkaitan Proses Antar Proses dalam <i>Service Operation</i>	83
BAB V PERANCANGAN DAN PENGUJIAN.....	86
V.1 Perancangan <i>Standard Operating Procedure</i> untuk Manajemen Insiden dan Manajemen Masalah	86
V.2 Pengujian / Verifikasi dan Validasi <i>Standard Operating Procedure</i> untuk Manajemen Insiden dan Manajemen Masalah.....	86
BAB VI PENUTUP.....	88
VI.1 Kesimpulan	88
VI.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89