

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR ISTILAH.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	2
I.3 Tujuan Penelitian.....	2
I.4 Manfaat Penelitian.....	2
I.5 Batasan Masalah.....	2
I.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1 Sistem Informasi.....	5
II.2 Sistem Informasi Akademik	5
II.3 Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)	6
II.4 <i>IT Governance</i>	6
II.5 <i>Service Management</i>	7
II.6 <i>IT Service Management (ITSM)</i>	8
II.7 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	10
II.8 <i>Service Transition</i>	11
II.8.1 <i>Overview</i>	13
II.8.2 <i>Business Value</i>	13
II.8.3 Proses Service Transition.....	14
II.9 <i>RACI Chart</i>	16
II.10 <i>PMF (Process Maturity Framework)</i>	18
II.11 Analisis Risiko.....	21
II.12 <i>Management of Risk (M_o_R)</i>	21

II.13 Alasan Pemilihan Metode.....	23
II.14 Penelitian Terdahulu.....	24
II.10.1 Penelitian Pertama.....	24
II.10.2 Penelitian Kedua	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
III.1 Model Konseptual	26
III.2 Sistematika Penelitian	27
BAB IV PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	28
IV.1 Pengumpulan Data.....	28
IV.1.1 Kebutuhan Data.....	28
IV.1.2 Teknik Pengumpulan Data.....	31
IV.1.3 Teknik Pengambilan Sampel / Informan Penelitian.....	31
IV.2 Pengolahan Data.....	31
IV.2.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	31
IV.2.2 Struktur Organisasi IPDN	34
IV.2.3 Struktur Organisasi UPTIK.....	35
IV.2.4 Pemilihan Responden.....	35
IV.3 Analisis Kondisi Eksisting	38
IV.3.1 Kondisi Eksisting SIAKAD IPDN.....	38
IV.3.2 Kondisi Manajemen Teknologi Informasi Berdasarkan Data Literatur	45
IV.3.3 Analisis <i>Maturity Level</i> (Analisis Kematangan)	47
IV.3.4 Analisis GAP	50
IV.3.5 Analisis Risiko	53
IV.3.6 Rekomendasi dan Analisis Prioritas	59
IV.3.7 Keterkaitan Proses di ITIL Versi 3	60
BAB V PERANCANGAN DAN PENGUJIAN.....	64
V.1 Perancangan Standar Operasional Prosedur untuk <i>Change Management</i> dan <i>Service Asset and Configuration Management</i>	64
V.2 Pengujian, Verifikasi dan Validasi	65
BAB VI PENUTUP.....	66
VI.1 Kesimpulan.....	66
VI.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN A.....	A

LAMPIRAN BB
LAMPIRAN CC
LAMPIRAN D.....D